

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan /atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu, Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kebijakan pemerintah dapat diwujudkan dengan mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan unit kerja dengan cara pemerintah daerah harus memiliki dan menerapkan Prosedur Kerja yang standar (Permenkes,2007).

Puskesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puskesmas berperan menyelenggarakan sebagian dari tugas teknis operasional dinas kesehatan kabupaten atau kota dan merupakan unit pelaksana tingkat pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia (Sulastomo,2007:101). Puskesmas dibangun untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar, menyeluruh, berjenjang dan terpadu bagi seluruh masyarakat yang tinggal di wilayah kerjanya. Program kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas merupakan program pokok (*public health essential*) yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah untuk melindungi penduduknya, termasuk mengembangkan program khusus untuk penduduk. (Munijaya, 2004:34 dan Depkes RI, 2011:11).

Dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat oleh Puskesmas, dilakukan berbagai upaya peningkatan mutu dan kinerja yaitu dengan pembakuan dan pengembangan sistem manajemen mutu dan upaya perbaikan kinerja baik dalam pelayanan manajemen, klinis dan penyelenggaraan upaya-upaya kesehatan. Akreditasi merupakan salah satu mekanisme regulasi yang bertujuan untuk

mendorong upaya peningkatan mutu dan kinerja pelayanan Puskesmas, sehingga kegiatan pelayanan dan upaya Puskesmas perlu dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip efektif dan efisien agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan (Pedoman Survei Akreditasi, 2015:1). Salah satu Pelaksanaan Pelayanan publik pada puskesmas yaitu pada pelayanan pendaftaran pasien, Pada unit pendaftaran pasien dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh petugas untuk memberikan bantuan kepada pasien dalam mencapai tujuan tertentu (Dirjen yanmed 2006:22).

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu perangkat instruksi/langkah-langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerja rutin tertentu, Standar Operasional Prosedur memberikan langkah yang benar dan terbaik berdasarkan kesepakatan bersama untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan yang dibuat oleh sarana pelayanan kesehatan berdasarkan standar profesi (Permenkes,2007). Tujuan pembuatan SOP adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi (Fajar Nur'Aini 2016:38). Penerapan SOP merupakan sebuah keharusan, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar operasional prosedur Administrasi Pemerintahan. Dalam pemerintahan SOP bermanfaat untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam pelayanan masyarakat. Hal ini SOP bermanfaat untuk membantu kinerja para petugas untuk lebih efektif dan efisien dalam pelayanan. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur, maka kualitas pelayanan akan lebih profesional, cepat dan mudah. (LAN RI, 2009:19).

Hasil studi pendahuluan pada tanggal 20 Agustus 2021 di Puskesmas Donomulyo, petugas rekam medis menyatakan bahwa berkaitan dengan adanya Standar operasional prosedur dalam meningkatkan pelayanan pada pendaftaran pasien di temukan permasalahan yaitu, Puskesmas mengalami perubahan pada sistem pelayanan pendaftaran pasien yang semula dengan sistem pendaftaran pasien manual berubah menjadi sistem pendaftaran pasien otomatis melalui mesin pendaftaran. Memasuki revolusi industri 4.0 yang seluruhnya terintegrasi dengan

internet, Puskesmas Donomulyo untuk pelayanan pendaftaran pasien menggunakan mesin infokes sistem web e-puskesmas untuk memudahkan pelayanan berlangsung secara efektif.

Berubahnya sistem tersebut akan mengakibatkan berubahnya alur dan prosedur selain itu, untuk memenuhi kelengkapan akreditasi puskesmas yang mensyaratkan bahwa seluruh tindakan pelayanan di puskesmas harus didasarkan pada SOP yang tepat. Dampak dari belum dilaksanakannya pembaruan SOP ini yaitu kekeliruan petugas dan pasien dalam mengambil tindakan saat melayani pendaftaran pasien sehingga pelayanan terhambat. Berdasarkan masalah tersebut penulis menganggap perlu perancangan SOP pendaftaran pasien untuk terwujudnya Puskesmas Donomulyo yang berkualitas dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan prosedur yang sesuai. Untuk itu penulis ingin melakukan penelitian di Puskesmas Donomulyo yang diberi judul “Perancangan Standar operasional prosedur (SOP) pendaftaran pasien dengan adanya mesin pendaftaran otomatis di Puskesmas Donomulyo”.

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Perancangan Standar operasional prosedur (SOP) pendaftaran pasien dengan adanya mesin pendaftaran otomatis di Puskesmas Donomulyo?”

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tersusunnya Standar operasional prosedur (SOP) baru pada unit pendaftaran pasien dengan adanya mesin pendaftaran otomatis yang sesuai dengan alur pendaftaran pasien di Puskesmas Donomulyo.

### **1.3.2 Tujuan khusus**

1. Mengidentifikasi alur dan prosedur pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Donomulyo

2. Melakukan perancangan standar operasional prosedur (SOP) pendaftaran pasien dengan adanya mesin pendaftaran otomatis di Puskesmas Donomulyo

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Aspek Teoritis (keilmuan)**

Penelitian ini diharapkan memberi dasar masukan tentang Standar operasional prosedur (SOP) di puskesmas donomulyo agar dapat membantu petugas dalam pelayanan pendaftaran pasien lebih terstruktur, efektif dan efisien dalam melayani pasien. Mencegah terjadinya kekeliruan dalam penerapan prosedur pendaftaran yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak melakukan tindakan yang seharusnya dilakukan. Oleh karena itu penelitian ini diharapkan mampu menyediakan rancangan SOP pendaftaran pasien berkaitan dengan adanya mesin pendaftaran baru di Puskesmas Donomulyo

### **1.4.2 Praktis (Guna laksana)**

Penelitian ini diharapkan menghasilkan SOP yang sesuai dengan kebutuhan di unit pendaftaran terkait dengan adanya mesin pendaftaran otomatis.