

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN KESEHATAN BAGI PENGGUNA BPJS
KESEHATAN DI PUSKESMAS DELITUA, KEC.
DELITUA, KABUPATEN DELI SERDANG,
PROVINSI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

**OLEH:
SITI KHAIRIAH
218520045**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/7/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN KESEHATAN BAGI PENGGUNA BPJS
KESEHATAN DI PUSKESMAS DELITUA, KEC.
DELITUA, KABUPATEN DELI SERDANG,
PROVINSI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Politik & Ilmu Sosial
Universitas Medan Area



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP)
Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS Kesehatan di
Puskesmas Deli Tua, Kecamatan Deli Tua, Kabupaten Deli
Serdang, Provinsi Sumatera Utara

Nama : Siti Khairiah

N P M : 218520045

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik

Disetujui oleh :

Pembimbing

Drs. Bahrum Jamil, M.AP

Mengetahui :

Ketua Program Studi

Dekan



Dr. Drs. Indra Muda, M.AP



Dr. Yarial Arief Lubis, S.Sos., M.L.P

Tanggal Lulus : 06 November 2025

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 06 November 2025


Siti Khairiah



HALAMAN IZIN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Khairiah

NPM : 218520045

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik

Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksekutif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

"Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Deli Tua, Kecamatan Deli Tua, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara"

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Royalti Non eksekutif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 06 November 2025

Yang menyatakan:



Siti Khairiah

218520045

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hak dasar peserta BPJS Kesehatan, terutama pada fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS di Puskesmas Deli Tua serta mengidentifikasi hambatan dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SOP telah berjalan cukup baik pada beberapa indikator. Pada indikator komunikasi, terlihat dari penyampaian informasi yang jelas. Pada indikator disposisi, tercermin dari komitmen tenaga kesehatan yang senantiasa berusaha menjalankan SOP sesuai prosedur, sikap profesional dalam menghadapi pasien meskipun dalam kondisi sibuk, serta adanya motivasi internal dan kerja sama tim yang kuat untuk menjaga kualitas pelayanan. Sementara itu, pada indikator struktur birokrasi, ditunjukkan dengan adanya dukungan struktur birokrasi terhadap pelaksanaan SOP. Namun demikian, hambatan masih ditemukan pada indikator sumber daya yang belum optimal. Hambatan utama meliputi kekurangan tenaga medis serta perlunya penerapan insentif kinerja untuk meningkatkan motivasi tenaga kesehatan. Oleh karena itu, upaya optimalisasi implementasi SOP menjadi penting untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

Kata kunci: BPJS Kesehatan, implementasi, puskesmas, SOP

ABSTRACT

Quality healthcare services are a fundamental right of BPJS Kesehatan participants, particularly at primary healthcare facilities such as community health centers (puskesmas). This study aims to analyze the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) for healthcare services provided to BPJS users at Puskesmas Deli Tua and to identify the obstacles in its implementation. The study employed a qualitative descriptive method with data collected through interviews, observations, and documentation. The findings indicate that the implementation of SOP has been carried out quite well in several indicators. In terms of communication, this is reflected in the clear delivery of information. Regarding disposition, it is evident from the commitment of healthcare workers who consistently strive to follow the SOP in accordance with established procedures, maintain professionalism when dealing with patients even during busy conditions, and demonstrate strong internal motivation and teamwork to ensure service quality. Meanwhile, in terms of bureaucratic structure, the support of the organizational structure for SOP implementation is apparent. Nevertheless, challenges remain in optimizing resources. The main obstacles include a shortage of medical personnel and the need for performance-based incentives to enhance healthcare workers' motivation. Therefore, optimizing SOP implementation is crucial to realizing more effective, efficient, and sustainable healthcare services.

Keywords: BPJS Kesehatan, implementation, community health center, SOP

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Siti Khairiah merupakan nama penulis pada skripsi ini. Penulis lahir di Kota Medan pada tanggal 07 Maret 2002. Penulis merupakan anak pertama dari 2 (dua) bersaudara, dari pasangan Khairul Anshar (Almarhum) dan Nur Aini (Almarhumah). Pada tahun 2007 penulis memulai pendidikan di Taman Kanak-Kanak (TK) Al-Qur'an Taqarrub, Jalan Darussalam No. 31, Medan Petisah, dan tamat pada tahun 2008. Selanjutnya, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Dasar (SD) Al-Bukhari Muslim, Jalan Sriwijaya No. 57, Petisah Hulu, Kecamatan Medan Baru, hingga kelas 3. Pada tahun 2010 penulis pindah ke SD Budisatrya, Jalan Letda Sujono No. 166, Bandar Selamat, Kecamatan Medan Tembung, Kota Medan, dan berhasil menamatkan pendidikan pada tahun 2014. Pada tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) NU Hasan Munadi, Jalan Hasan Munadi No. 13, Bangle, Gunung Gangsir, Kecamatan Beji, Kabupaten Pasuruan, Provinsi Jawa Timur, dan tamat pada tahun 2017. Kemudian, pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 1 Beji, Kabupaten Pasuruan, Provinsi Jawa Timur, dan menyelesaikannya pada tahun 2020. Setelah tamat dari SMK pada tahun 2020, penulis sempat bekerja selama 1 (satu) tahun. Pada tahun 2021 penulis melanjutkan pendidikan tinggi di Universitas Medan Area, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Publik. Berkat ketekunan dalam belajar dan berusaha, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik dan bertahap. Semoga dengan penulisan skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif, baik di bidang akademik maupun praktis. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul "Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Delitua, Kecamatan Delitua, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara."

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Delitua, Kecamatan Delitua, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara."

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area. Penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Bahrum Jamil, M.A.P selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, dan masukan berharga kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ayahanda (Alm.) Khairul Anshar dan Ibunda (Almh.) Nur Aini tercinta, meskipun telah tiada, namun doa, kasih sayang, dan pengorbanan yang telah diberikan semasa hidup menjadi semangat dan kekuatan terbesar bagi penulis hingga dapat menyelesaikan pendidikan ini. Semoga Allah SWT menempatkan beliau berdua di tempat terbaik di sisi-Nya.
3. Serta, adik kandung saya satu-satunya, Nurul Hasanah, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, motivasi, serta dukungan baik moril maupun materil kepada penulis.

4. Bapak/Ibu Dosen serta seluruh staf dan pegawai di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pelayanan, dan dukungan selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh teman-teman di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, khususnya angkatan 2021, serta sahabat-sahabat di luar fakultas maupun luar kampus yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa kepada penulis.
6. Kekasih Saya, Muhammad Ridwan, terima kasih atas segala dukungan, pengertian, dan semangat yang telah engkau berikan kepada penulis dalam keadaan apapun. Kehadiranmu menjadi salah satu sumber kekuatan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Medan, 10 September 2025

Peneliti,

Siti Khairiah

NPM : 218520045

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN IZIN PUBLIKASI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Umum tentang Standar Operasional Prosedur (SOP).....	9
2.1.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP).....	9
2.1.2 Fungsi dan Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP).....	10
2.1.3 Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP).....	11
2.1.4 Jenis Standar Operasional Prosedur (SOP) Alur Pelayanan Administrasi di Puskesmas Delitua.....	12
2.1.5 Teori Standar Operasional Prosedur (SOP)	16
2.2 Tinjauan Umum tentang Pelayanan Kesehatan.....	17
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan	17
2.2.2 Jenis Sistem Pelayanan Kesehatan	19
2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan	20
2.3 Tinjauan Umum tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.....	22
2.3.1 Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	22
2.3.2 Tugas dan Fungsi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	23

2.3.3 Hak dan Kewajiban Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	24
2.4 Tinjauan Umum Tentang Puskesmas	25
2.4.1 Pengertian Puskesmas	25
2.4.2 Tujuan dan Fungsi Puskesmas	26
2.4.3 Peran Puskesmas	27
2.5 Penelitian Terdahulu	28
2.6 Kerangka Berfikir.....	30
BAB III.....	34
METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Tempat Penelitian.....	35
3.3 Waktu Penelitian	35
3.4 Informasi Penelitian	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6 Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV	41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas Deli Tua	41
4.1.2 Gambaran Standar Operasional Prosedur dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Deli Tua	44
4.2 Pembahasan.....	46
4.2.1 Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Deli Tua	46
4.2.2 Kendala yang dihadapi oleh Puskesmas Deli Tua dalam mengimplementasikan SOP pelayanan kesehatan untuk pengguna BPJS Kesehatan	58
BAB V.....	65
PENUTUP.....	65
5.1 Simpulan	65
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
PEDOMAN WAWANCARA.....	71
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	32
Table 2. Waktu Penelitian.....	41
Tabel 3 Persentase Penilaian Implementasi SOP Pelayanan BPJS di Puskesmas Delitua Berdasarkan Indikator Edward III.....	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Standar Operasional Prosedur (SOP)	16
Gambar 2 Kerangka Berpikir	37
Gambar 3. Puskesmas Deli Tua	41



DAFTAR LAMPIRAN

A. Surat Riset Dari Universitas	80
B. Surat Telah Selesai Riset UPT Puskesmas Deli Tua	81
C. Dokumentasi Wawancara dan Pengambilan Data	82



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan unsur penting dalam mewujudkan hak setiap warga negara, terutama di bidang kesehatan. Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal, diperlukan akses yang setara terhadap layanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan upaya pemerintah dalam membuat kebijakan yang menjamin perlindungan kesehatan masyarakat dan menyediakan anggaran serta layanan kesehatan yang memadai bagi seluruh lapisan masyarakat (Syahdan, 2022:6).

Salah satu mekanisme untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan dilakukan secara efektif adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Sop berfungsi sebagai pedoman penting dalam organisasi pelayanan kesehatan. Hal ini dimaksudkan agar setiap langkah dalam proses pelayanan dapat dilaksanakan secara konsisten dan terukur, sehingga dapat mengurangi kesalahan, meningkatkan efisiensi, dan menjaga kualitas layanan kesehatan yang diberikan

Namun, meskipun SOP telah ditetapkan, terdapat tantangan dalam implementasinya. Kendala yang dihadapi dalam penerapan SOP dapat berasal dari berbagai aspek, seperti kurangnya sumber daya manusia yang terlatih, fasilitas yang tidak memadai, serta kurangnya pemahaman terhadap prosedur yang ada (Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier dalam Subarsono, 2011:94; George C. Edward III dalam Subarsono, 2011:90-92). Tanpa penerapan SOP yang efektif,

tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi pengguna BPJS Kesehatan akan sulit tercapai.

Salah satu hal yang menjadi fokus dalam implementasi Standar Operasional adalah meningkatkan kualitas pelayanan yang dimana kita ketahui bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman yang sangat penting dalam pengelolaan layanan kesehatan. SOP berfungsi sebagai kontrol untuk memastikan bahwa setiap proses pelayanan kesehatan dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, guna menjaga kualitas layanan dan keselamatan pasien. Dengan adanya SOP, setiap langkah dalam proses pelayanan kesehatan, mulai dari pendaftaran pasien hingga pengobatan, akan dilaksanakan secara konsisten dan terukur, sehingga dapat mengurangi kesalahan yang tidak diinginkan.

SOP memberikan berbagai manfaat bagi organisasi sebagaimana diatur dalam Permenpan No. PER/21/M-PAN/11/2008, antara lain:

- a. Menjadi pedoman baku bagi pegawai dalam melaksanakan tugas tertentu, sehingga dapat meminimalkan kesalahan dan kelalaian.
- b. Membantu staf untuk lebih mandiri tanpa harus selalu bergantung pada arahan manajemen, sehingga keterlibatan pimpinan dalam kegiatan operasional sehari-hari berkurang.
- c. Meningkatkan akuntabilitas melalui pendokumentasian tanggung jawab yang melekat pada setiap tugas.
- d. Menyediakan standar kinerja yang jelas bagi pegawai, yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas kerja serta menilai efektivitas upaya yang telah dilakukan.

- e. Menjadi materi pelatihan yang memudahkan pegawai baru dalam memahami dan melaksanakan tugasnya dengan lebih cepat.
- f. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
- g. Memberikan panduan bagi setiap pegawai di unit layanan agar pelaksanaan pelayanan sehari-hari dapat berjalan sesuai prosedur.
- h. Mencegah adanya tumpang tindih atau duplikasi dalam pelaksanaan tugas pelayanan.
- i. Mempermudah penelusuran jika terjadi kesalahan prosedural dalam pemberian pelayanan serta memastikan proses pelayanan tetap berlangsung lancar dalam berbagai kondisi.

Standar Operasional yang jelas dan terstandarisasi dapat membantu meminimalisir kesalahan dalam proses pelayanan, memastikan setiap prosedur dijalankan sesuai dengan ketentuan, serta menciptakan sistem yang efisien dan dapat diandalkan. Namun, Apabila SOP tidak diterapkan secara konsisten dan efektif, baik organisasi maupun individu akan menghadapi risiko serta dampak negatif. Salah satunya adalah menurunnya kualitas produk atau layanan. Tanpa penerapan SOP yang tepat, kualitas produk maupun layanan bisa menurun secara signifikan, yang pada akhirnya dapat mengancam keberhasilan organisasi tersebut (Anggi, 2024).

Kurangnya penerapan SOP secara tepat dapat menimbulkan ketidakefisienan dalam operasional. Hal ini berpotensi menyebabkan proses kerja menjadi tidak optimal, termasuk pemborosan waktu dan peningkatan biaya. Selain itu, ketidakterapan SOP juga dapat memicu terjadinya kesalahan, yang pada gilirannya bisa menimbulkan kerugian finansial yang signifikan bagi organisasi

maupun individu. Dengan demikian, ketidakpatuhan terhadap SOP yang seharusnya dijalankan secara konsisten dapat berdampak besar terhadap keberhasilan organisasi (Anggi, 2024).

BPJS Kesehatan merupakan Badan Usaha Milik Negara yang telah bertransformasi menjadi Badan Hukum Publik, dengan tugas khusus dari pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Program ini mencakup berbagai lapisan masyarakat dan bertujuan memberikan perlindungan agar semua orang memiliki akses kesehatan yang merata (Syahdan, 2022:3). Melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola BPJS Kesehatan, diharapkan seluruh masyarakat, terutama mereka yang kurang mampu, dapat memperoleh layanan kesehatan yang layak dan berkualitas, yang sebelumnya sulit dijangkau karena keterbatasan finansial. Salah satu tujuan utama JKN adalah memastikan setiap individu, tanpa memandang status ekonomi, memiliki kesempatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang memadai.

Pemilihan judul ini didasarkan pada pentingnya peran Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, terutama bagi peserta BPJS Kesehatan di tingkat puskesmas. BPJS Kesehatan merupakan salah satu program pemerintah yang bertujuan untuk menjamin akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas. Namun, agar program ini berjalan dengan efektif, penerapan SOP yang jelas dan tepat menjadi kunci utama dalam menjaga konsistensi pelayanan di puskesmas.

Puskesmas Delitua, sebagai salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang melayani banyak peserta BPJS Kesehatan, menghadapi tantangan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang telah

ditetapkan. Oleh karena itu, penelitian mengenai implementasi SOP di puskesmas ini dirasa sangat relevan untuk melihat bagaimana prosedur-prosedur yang ada diterapkan dalam praktik sehari-hari, serta untuk mengetahui kendala yang mungkin dihadapi dalam pelaksanaannya.

Nyataanya masih banyak masyarakat yang kurang memahami sepenuhnya mengenai JKN dan manfaat yang ditawarkannya. Proses untuk mendapatkan layanan kesehatan dengan menggunakan JKN pun sering kali terhambat oleh berbagai kendala, salah satunya adalah panjangnya prosedur birokrasi yang harus dilalui oleh peserta BPJS. Selain itu, kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung program ini juga menjadi hambatan dalam optimalisasi pelayanan kesehatan yang dapat diberikan.

Untuk itu, implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan, termasuk puskesmas, sangat penting guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan bagi pengguna JKN. SOP yang jelas dan terstandarisasi akan membantu meminimalisir hambatan birokrasi dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan ketentuan yang berlaku, baik dari segi administrasi maupun kualitas layanan medis. Dengan adanya SOP yang baik, diharapkan peserta BPJS Kesehatan dapat menerima layanan kesehatan yang lebih cepat, mudah, dan berkualitas, serta dapat mengoptimalkan manfaat dari program JKN secara maksimal.

Puskesmas Deli Tua, yang menjadi salah satu unit pelayanan kesehatan di wilayah ini, memiliki peran penting dalam menyukseskan program BPJS Kesehatan. Namun, tidak sedikit temuan yang menunjukkan adanya kendala dalam implementasi SOP pelayanan kesehatan, yang berdampak pada kualitas

pelayanan yang diterima oleh pasien. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha untuk menggali lebih dalam tentang kendala-kendala tersebut dan hal pendukung serta penghambat dalam meningkatkan efektivitas implementasi SOP di Puskesmas Deli Tua.

Berdasarkan latar belakang diatas menjadi alasan peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kesehatan bagi Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Delitua, kec. Delitua, Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara”** Sebagai landasan pengajuan skripsi ini

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pada bab I pendahuluan di dalam penelitian ini, maka peneliti menyusun rumusan masalah yang berkaitan dengan suatu penelitian hukum yang diteliti oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi Standar Operasional Prosedur dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Deli Tua?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi oleh Puskesmas Deli Tua dalam mengimplementasikan SOP pelayanan kesehatan untuk pengguna BPJS Kesehatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang, dan juga rumusan masalah yang ditulis oleh peneliti maka disusunlah tujuan penelitian dalam penelitian hukum ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui implementasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan dalam bagi Pengguna BPJS.
2. Untuk mengetahui, memahami kendala yang dihadapi oleh Puskesmas Deli Tua dalam Implementasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan kesehatan untuk pengguna BPJS Kesehatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis, Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pelayanan kesehatan, khususnya yang berkaitan dengan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Puskesmas. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur tentang pentingnya penerapan SOP dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS Kesehatan. Hasil penelitian ini juga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kendala dalam implementasi SOP, serta kontribusinya terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian lebih lanjut dalam konteks manajemen pelayanan kesehatan di puskesmas atau fasilitas kesehatan lainnya yang menerapkan BPJS Kesehatan. Dengan demikian, teori-teori tentang kebijakan publik, manajemen pelayanan kesehatan, serta teori tentang kepuasan pengguna dapat lebih dipahami dan diaplikasikan dalam praktik.

2. Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat langsung bagi pihak-pihak yang terlibat dalam pelayanan kesehatan, terutama bagi Puskesmas Deli Tua. Penelitian ini memberikan gambaran yang jelas tentang langkah-langkah yang perlu diambil oleh Puskesmas untuk meningkatkan implementasi SOP dalam pelayanan kesehatan. Dengan mengetahui upaya yang perlu dilakukan, Puskesmas dapat merancang strategi perbaikan yang lebih efektif, seperti pelatihan staf, penataan ulang prosedur pelayanan, atau perbaikan sarana dan prasarana yang mendukung implementasi SOP.

Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan wawasan mengenai kendala-kendala yang dihadapi oleh Puskesmas Deli Tua dalam mengimplementasikan SOP, sehingga pihak manajemen dapat mengambil tindakan yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut, seperti pemecahan masalah terkait sumber daya manusia, anggaran, atau infrastruktur.

Lebih lanjut, faktor-faktor pendukung yang diidentifikasi dalam penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi Puskesmas Deli Tua untuk memaksimalkan potensi yang ada dan memperbaiki aspek-aspek yang masih kurang optimal. Misalnya, faktor dukungan kebijakan pemerintah atau koordinasi tim medis yang baik, yang dapat dimaksimalkan untuk mencapai implementasi SOP yang lebih efektif.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi teori, tetapi juga memberikan dampak nyata yang positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Deli Tua, khususnya bagi pengguna BPJS Kesehatan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum tentang Standar Operasional Prosedur (SOP)

2.1.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “standar” adalah ukuran tertentu yang digunakan sebagai acuan, sedangkan “operasional” berkaitan dengan sifat operasi, dan “prosedur” merupakan tahapan kegiatan yang dilakukan suatu organisasi untuk menyelesaikan aktivitas tertentu. Budiharjo (2014:47) menjelaskan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian aturan yang mengatur tahapan-tahapan dalam proses atau prosedur kerja tertentu. Prosedur ini bersifat rutin, tetap, dan tidak berubah, serta dibakukan dalam dokumen tertulis yang disebut SOP.

Sovia Rosalin (2017:109) menambahkan bahwa SOP merupakan petunjuk tertulis yang memuat proses kerja atau kegiatan sehari-hari secara berkala dalam organisasi, berbentuk pedoman dokumen. SOP memiliki peran penting dalam operasional perusahaan atau instansi, karena dengan SOP yang baik, pekerjaan atau alur kerja dapat berjalan lebih optimal, memudahkan karyawan baru dalam menyesuaikan diri, mempermudah pengawasan, mengurangi biaya, serta meningkatkan kerjasama antarbagian dalam organisasi.

Sehingga dapat peneliti simpulkan bahwa Standar Operasional (SOP) adalah suatu pedoman atau prosedur baku yang telah ditetapkan untuk mengatur berbagai aktivitas atau proses kerja dalam suatu organisasi, perusahaan, atau lembaga. SOP bertujuan untuk memastikan bahwa setiap tindakan atau kegiatan

yang dilakukan dapat terlaksana dengan cara yang konsisten, efisien, dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

2.1.2 Fungsi dan Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Adapun Fungsi dari SOP diantaranya sebagai berikut :

- 1) Membantu kelancaran pelaksanaan tugas oleh petugas, pegawai, atau tim/unit kerja.
- 2) Menjadi dasar hukum jika terjadi penyimpangan di kemudian hari.
- 3) Memudahkan identifikasi hambatan yang muncul serta mempermudah pelacakan masalah.
- 4) Mendorong petugas atau pegawai untuk menjaga konsistensi dan kinerja, serta menumbuhkan disiplin dalam bekerja.
- 5) Berfungsi sebagai panduan dalam melaksanakan pekerjaan rutin (Rifka, 2017:15).

Tujuan SOP antara lain:

- 1) Mempermudah pengawasan pada setiap proses kerja.
- 2) Membantu staf memahami prosedur kerja secara sistematis dan menyeluruh.
- 3) Memudahkan identifikasi kegagalan, ketidakefisienan proses kerja, serta potensi penyalahgunaan kewenangan oleh pegawai.
- 4) Menjaga konsistensi pelaksanaan tugas oleh setiap petugas, pegawai, tim, maupun unit kerja.
- 5) Mempermudah penugasan tanggung jawab kepada pegawai yang melaksanakan tugas.
- 6) Mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam proses kerja.

- 7) Mencegah kesalahan, kebingungan, duplikasi pekerjaan, dan ketidakefisienan.
- 8) Melindungi organisasi atau unit kerja dari kesalahan administrasi.
- 9) Menyediakan informasi terkait dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja.
- 10) Menghemat waktu pelatihan karena SOP tersusun secara sistematis (Rifka, 2017:16).

2.1.3 Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) disusun dengan tujuan tertentu dan memberikan berbagai manfaat bagi pihak terkait. Beberapa manfaat SOP antara lain:

a. Kejelasan Prosedur

SOP membantu pekerja memahami secara jelas tugas dan prosedur yang harus dijalankan, serta memungkinkan pencatatan langkah-langkah kerja secara detail.

b. Standarisasi Kegiatan

SOP memungkinkan perusahaan mengoptimalkan semua kegiatan dan prosedur yang dilakukan oleh setiap pihak, sehingga hasil kerja satu karyawan dapat setara dengan karyawan lainnya.

c. Mempermudah Evaluasi

Dengan adanya standarisasi kegiatan, supervisor atau manajer dapat lebih mudah menilai dan mengevaluasi kinerja perusahaan.

d. Mempertahankan Kualitas

SOP membantu perusahaan menjaga konsistensi kerja, sehingga sistem kerja menjadi jelas dan terstruktur, berdampak pada hasil produksi yang tetap berkualitas baik secara kuantitas maupun kualitas.

e. Meningkatkan Kemandirian Karyawan

SOP membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan mengurangi ketergantungan pada intervensi manajemen.

f. Informasi Kompetensi dan Peningkatannya

SOP memberikan informasi tentang kualifikasi kompetensi yang harus dimiliki pegawai, sehingga perusahaan lebih mudah memberikan arahan atau umpan balik terkait peningkatan kompetensi (Maulana, 2022:26–28).

2.1.4 Jenis Standar Operasional Prosedur (SOP) Alur Pelayanan Administrasi di Puskesmas Delitua

Jenis SOP Administrasi Pelayanan Pasien BPJS di Puskesmas Delitua adalah kategori atau tipe SOP yang Khusus mengatur tata cara Pelayanan Administratif bagi Pasien peserta BPJS. SOP ini termasuk dalam SOP Pelayanan Publik di bidang kesehatan, yang menjelaskan prosedur standar mulai dari pendaftaran, verifikasi data, pemeriksaan medis, pengambilan obat, sampai rujukan, supaya semua proses berjalan tertib, efisien, jelas siapa pelaksana tiap tahapnya, dan sesuai ketentuan hukum.

Ringkasan SOP Administrasi Pelayanan Pasien BPJS di Puskesmas Delitua:

1. Judul SOP

SOP Administrasi Pelayanan Pasien BPJS di Puskesmas Delitua

2. Tujuan

Menstandarkan alur pelayanan dari awal pasien datang hingga selesai menerima layanan agar pelayanan berjalan sistematis, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan.

3. Ruang Lingkup

Pelayanan pasien rawat jalan mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, pemberian obat, hingga rujukan jika diperlukan.

4. Dasar Hukum

Jika pasien atau tamu memilih jalur administrasi, maka akan dilayani oleh Bagian Tata Usaha, yang mencakup:

- Permenpan RB No. 35 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
- Permenkes No. 75 Tahun 2014 tentang puskesmas
- Pedoman Manajemen Puskesmas (Kemenkes RI)

5. Definisi dan Tanggung Jawab

- Pasien: Orang yang datang berobat.
- Petugas Pendaftaran: Mencatat data pasien.
- Dokter/Perawat: Memeriksa pasien, memberi resep atau rujukan.
- Petugas Farmasi: Menyerahkan dan menjelaskan obat.
- Petugas Rujukan: Mengurus surat rujukan.

6. Langkah-langkah SOP

- Pasien datang, ambil nomor antrean; tunggu.

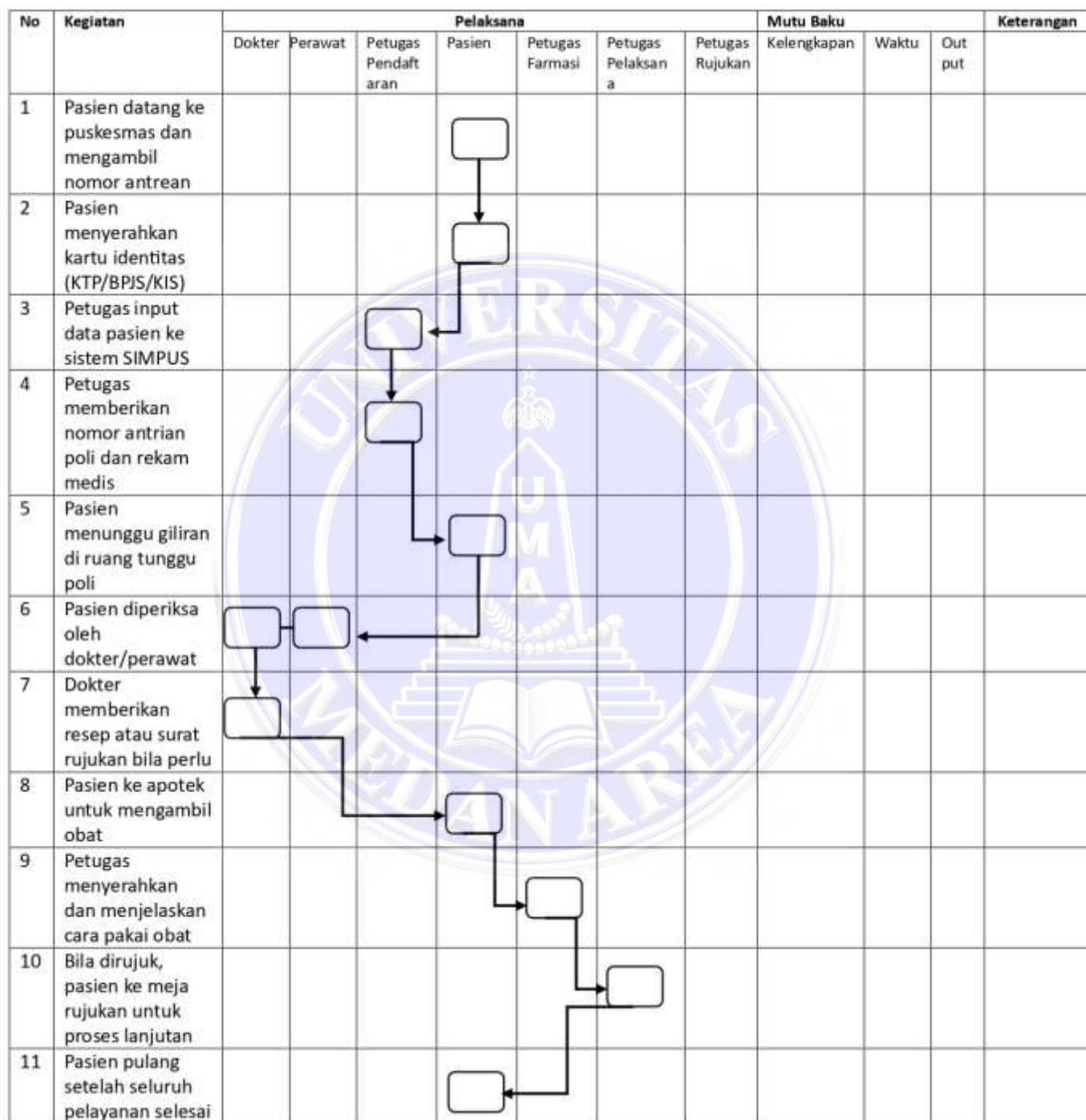
- Serahkan KTP/BPJS di meja pendaftaran; petugas input data; serahkan nomor poli & rekam medis.
- Tunggu giliran; diperiksa dokter/perawat.
- Dokter beri resep atau surat rujukan jika perlu.
- Pasien ke apotek; petugas farmasi serahkan & jelaskan obat.
- Jika perlu, pasien ke meja rujukan; petugas proses rujukan.
- Pasien pulang setelah selesai.

7. Unit Terkait

- Unit Pendaftaran
- Poli Umum
- Unit Farmasi
- Unit Rujukan



Gambar 1 Standar Operasional Prosedur (SOP)



Standar Bagan ini menggambarkan bagaimana pasien/ tamu mendapatkan Pelayanan Administrasi di Puskesmas Deli Tua, bagaimana surat masuk diproses, serta bagaimana surat keluar diterbitkan untuk pegawai maupun pasien.

2.1.5 Teori Standar Operasional Prosedur (SOP)

Berikut ini ialah beberapa teori mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP):

1. Teori Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier

Menurut Mazmanian dan Sabatier (dikutip dalam Subarsono, 2011:94), keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh tiga kelompok variabel, yaitu: karakteristik masalah itu sendiri (tractability of the problems), karakteristik kebijakan atau undang-undang yang mengaturnya (ability of statute to structure implementation), dan variabel lingkungan yang bersifat nonstatutori yang dapat memengaruhi pelaksanaan kebijakan.

2. Teori George C. Edward III

Edward III (dikutip dalam Subarsono, 2011:90–92) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor:

- Komunikasi: Implementor harus memahami dengan jelas apa yang harus dilakukan serta tujuan dan sasaran kebijakan yang ditujukan kepada kelompok sasaran, agar mengurangi distorsi dalam implementasi.
- Sumber daya: Meski kebijakan telah dikomunikasikan, kekurangan sumber daya—baik manusia (kompetensi) maupun finansial—dapat menghambat pelaksanaan.

- Disposisi: Karakter dan sikap implementor, seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis, memengaruhi efektivitas pelaksanaan kebijakan. Perbedaan perspektif antara implementor dan pembuat kebijakan dapat menurunkan efektivitas implementasi.
- Struktur birokrasi: Struktur organisasi yang bertugas melaksanakan kebijakan sangat memengaruhi implementasi. Aspek penting meliputi SOP dan fragmentasi organisasi. Struktur yang terlalu panjang dapat melemahkan pengawasan dan menimbulkan birokrasi yang kompleks (red-tape), sehingga aktivitas organisasi menjadi kurang fleksibel.

3. Teori Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn

Menurut Van Meter dan Van Horn (dikutip dalam Subarsono, 2011:99), kinerja implementasi kebijakan dipengaruhi oleh lima variabel utama, yaitu: standar dan sasaran kebijakan, ketersediaan sumber daya, komunikasi antarorganisasi dan penguatan aktivitas, karakteristik agen pelaksana, serta kondisi sosial, ekonomi, dan politik.

2.2 Tinjauan Umum tentang Pelayanan Kesehatan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan

Menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo, Pelayanan Kesehatan adalah sebuah bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) memiliki sasaran yaitu publik dan masyarakat. (Pelajar Sekolah Online.2025)

Menurut Levey dan Loomba (dikutip dalam Pelajar Sekolah Online, 2025), pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilakukan secara individu

maupun bersama-sama dalam suatu organisasi kesehatan untuk mencegah, meningkatkan, memelihara, dan menyembuhkan kondisi kesehatan seseorang, kelompok, keluarga, atau masyarakat.

Pelayanan kesehatan di Puskesmas mencakup seluruh tahapan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, hingga pelaporan, yang tersusun dalam suatu sistem terstruktur. Fasilitas pelayanan kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk memberikan layanan kesehatan secara promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, maupun masyarakat (Permenkes RI No. 75, 2014).

Untuk memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat, seluruh elemen pendukung Puskesmas harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini penting agar Puskesmas tetap menjadi pilihan masyarakat, karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien (Imbalo, 2016:2).

Sehingga dapat peneliti simpulkan bahwa Pelayanan kesehatan adalah serangkaian upaya yang dilakukan oleh tenaga kesehatan, baik secara individu maupun kelompok, untuk menjaga, meningkatkan, serta memulihkan kesehatan masyarakat. Pelayanan ini mencakup berbagai bentuk, mulai dari pencegahan, pengobatan, hingga pemeliharaan kesehatan, yang bertujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi individu maupun kelompok masyarakat. Pelayanan kesehatan dapat diberikan melalui fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik, atau layanan kesehatan lainnya, dengan memperhatikan prinsip aksesibilitas, kualitas, dan keterjangkauan bagi seluruh lapisan masyarakat.

2.2.2 Jenis Sistem Pelayanan Kesehatan

Menurut Hodgetts dan Casio (dikutip dalam Arifin, 2022:26–29), secara umum pelayanan kesehatan dibagi menjadi dua jenis:

1. Pelayanan Kedokteran (*Medical Services*)

Pelayanan ini dapat dilakukan secara mandiri (*solo practice*) maupun bersama-sama dalam satu organisasi, dengan tujuan utama menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan. Sasaran utamanya adalah individu dan keluarga, dengan ciri-ciri sebagai berikut: tenaga pelaksana adalah dokter; fokus utama pada penyembuhan penyakit; sasaran individu atau keluarga; efisiensi kurang diperhatikan; tidak menarik perhatian publik karena etika kedokteran; berfungsi secara perseorangan dan terikat hukum; penghasilan berasal dari jasa pelayanan; bertanggung jawab hanya kepada pasien; tidak memonopoli layanan kesehatan dan bersaing dengan penyedia lain; serta administrasi relatif sederhana.

2. Pelayanan Kesehatan Masyarakat (*Public Health Service*)

Pelayanan ini umumnya dilakukan secara kolektif dalam suatu organisasi, bertujuan memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit, dengan sasaran kelompok atau masyarakat secara luas. Ciri-cirinya meliputi: tenaga pelaksana utama adalah ahli kesehatan masyarakat; fokus pada pencegahan penyakit; sasaran adalah masyarakat secara keseluruhan; selalu mencari cara yang efisien; dapat menarik perhatian masyarakat; berfungsi dengan mengorganisir masyarakat dan mendapat dukungan hukum; penghasilan berupa gaji dari pemerintah;

bertanggung jawab kepada seluruh masyarakat; dan berpotensi memonopoli upaya kesehatan.

Sehingga dapat peneliti simpulkan bahwa Menurut Hodgetts dan Casio, pelayanan kesehatan secara umum dibagi menjadi dua jenis, yaitu pelayanan kedokteran dan pelayanan kesehatan masyarakat. Pelayanan kedokteran fokus pada penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan individu atau keluarga, dengan tenaga medis berupa dokter. Sedangkan pelayanan kesehatan masyarakat bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit di tingkat masyarakat secara keseluruhan, dengan melibatkan ahli kesehatan masyarakat. Keduanya memiliki perbedaan dalam pengorganisasian, sasaran, efisiensi, serta tanggung jawabnya, dengan pelayanan kedokteran lebih bersifat individu dan pelayanan kesehatan masyarakat lebih bersifat kolektif dan preventif.

2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Perkembangan pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, pergeseran nilai masyarakat, aspek hukum dan etika, kondisi ekonomi, serta kebijakan politik.

1. Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Baru

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi mendorong perkembangan pelayanan kesehatan. Misalnya, untuk menangani penyakit yang sulit disembuhkan, digunakan teknologi canggih seperti laser atau terapi perubahan gen. Hal ini menuntut biaya tinggi dan tenaga profesional khusus di bidang tersebut.

2. Pergeseran Nilai Masyarakat

Tingkat pengetahuan masyarakat memengaruhi kesadaran dan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Masyarakat yang lebih maju cenderung lebih sadar dan aktif menggunakan layanan kesehatan, sedangkan masyarakat dengan pengetahuan rendah biasanya kurang memperhatikan kesehatan, yang berdampak pada sistem pelayanan.

3. Aspek Legal dan Etik

Kesadaran masyarakat terhadap layanan kesehatan meningkatkan tuntutan hukum dan etika. Pelaksana layanan kesehatan dituntut untuk bekerja secara profesional dan mematuhi norma serta etika yang berlaku.

4. Ekonomi

Kondisi ekonomi memengaruhi akses terhadap pelayanan kesehatan. Individu dengan ekonomi tinggi lebih mudah mendapatkan layanan kesehatan, sedangkan mereka dengan ekonomi rendah menghadapi keterbatasan dalam mengakses layanan.

5. Politik

Kebijakan pemerintah melalui sistem politik sangat memengaruhi penyelenggaraan layanan kesehatan. Strategi pemerintah, misalnya dalam program Indonesia Sehat, mencakup pemahaman paradigma sehat, profesionalisme dalam pelayanan, JPKM, dan desentralisasi. Misi yang dijalankan dalam sistem pelayanan kesehatan meliputi:

- a. Mendorong pembangunan nasional yang berwawasan kesehatan.
- b. Memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga, masyarakat, dan lingkungan.

- c. Meningkatkan kualitas, pemerataan, dan keterjangkauan pelayanan kesehatan.
- d. Mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat (Arifin, 2022:35–39).

Sehingga dapat peneliti simpulkan bahwa Pelayanan kesehatan dapat berkembang atau terhambat tergantung pada beberapa faktor penting. Pertama, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi membawa dampak pada perkembangan layanan kesehatan, meskipun hal ini memerlukan biaya tinggi dan tenaga profesional. Kedua, pergeseran nilai masyarakat juga mempengaruhi kesadaran akan pentingnya pelayanan kesehatan, di mana masyarakat yang lebih maju memiliki kesadaran lebih tinggi. Ketiga, aspek legal dan etik menuntut pelayanan kesehatan yang profesional dan sesuai norma yang berlaku. Keempat, faktor ekonomi memengaruhi aksesibilitas pelayanan kesehatan, di mana individu dengan ekonomi lebih tinggi lebih mudah mengakses layanan kesehatan. Terakhir, kebijakan politik pemerintah memainkan peran penting dalam menentukan arah dan kualitas pelayanan kesehatan melalui strategi seperti desentralisasi, JPKM, dan paradigma sehat.

2.3 Tinjauan Umum tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

2.3.1 Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan organisasi nirlaba yang menyediakan perlindungan sosial untuk memastikan masyarakat dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan terlatih dalam mengelola program jaminan sosial di

Indonesia. BPJS terdiri dari dua jenis, yakni BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.

Menurut Fuzna Elsa Ulinuha (2014:1), BPJS sebagai lembaga penyelenggara jaminan sosial berperan dalam mengelola risiko finansial yang mungkin dialami seseorang, baik akibat sakit, kecelakaan, memasuki usia produktif, maupun kematian, sehingga tanggung jawab keuangan tersebut diambil alih oleh lembaga penyelenggara jaminan sosial.

BPJS Kesehatan menyelenggarakan program jaminan sosial di bidang kesehatan, salah satu dari lima program dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Program ini bersifat wajib dan bertujuan memberikan akses layanan kesehatan kepada seluruh lapisan masyarakat (Lifepal, 2025).

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa BPJS Kesehatan adalah lembaga yang bertanggung jawab menyelenggarakan jaminan kesehatan di Indonesia. Lembaga ini berfungsi memberikan perlindungan bagi seluruh warga negara agar dapat memperoleh layanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas, mencakup pelayanan kesehatan dasar, rawat inap, rawat jalan, obat-obatan, dan tindakan medis lain sesuai ketentuan. Sistem pembiayaan BPJS Kesehatan berbasis iuran peserta, baik individu maupun kelompok, dengan prinsip gotong royong antarpeserta.

2.3.2 Tugas dan Fungsi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), badan ini memiliki fungsi dan tugas sebagai berikut:

1. Fungsi

BPJS Kesehatan bertugas mengelola rencana asuransi kesehatan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip jaminan sosial dan pemerataan, dengan tujuan menjamin peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan serta melindungi kebutuhan dasar kesehatan.

2. Tugas

Dalam menjalankan fungsinya, BPJS Kesehatan bertugas untuk:

- a. Menyediakan fasilitas pendaftaran dan menerima peserta program.
- b. Memungut dan mengelola iuran dari peserta maupun pemberi kerja.
- c. Menerima bantuan iuran dari pemerintah.
- d. Mengelola dana jaminan sosial demi kepentingan peserta.
- e. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial.
- f. Membiayai layanan kesehatan dan membayar manfaat sesuai ketentuan program jaminan sosial.
- g. Memberikan informasi terkait penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

2.3.3 Hak dan Kewajiban Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

1) Hak Peserta BPJS Kesehatan

Peserta BPJS Kesehatan berhak mendapatkan kartu peserta sebagai bukti sah untuk memperoleh layanan kesehatan, memperoleh informasi tentang hak, kewajiban, dan prosedur pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku, menerima pelayanan di fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, serta menyampaikan keluhan, kritik, atau saran baik secara lisan maupun tertulis ke kantor BPJS Kesehatan (Pertiwi Ilahi, 2016:26).

2) Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan

Peserta BPJS Kesehatan wajib mendaftarkan diri dan membayar iuran sesuai ketentuan yang berlaku, melaporkan setiap perubahan data peserta seperti pernikahan, perceraian, kematian, kelahiran, atau perpindahan alamat/fasilitas kesehatan tingkat I, menjaga kartu peserta agar tidak rusak, hilang, atau disalahgunakan, serta menaati seluruh ketentuan dan prosedur pelayanan kesehatan (Ilahi, 2016:27).

2.4 Tinjauan Umum Tentang Puskesmas

2.4.1 Pengertian Puskesmas

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 43 Tahun 2019, Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang fokus pada upaya promotif dan preventif, dengan tujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas adalah kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang

berperan sebagai pusat pengembangan kesehatan masyarakat, membantu partisipasi masyarakat, serta memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu. Puskesmas memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam pemeliharaan kesehatan masyarakat di wilayahnya, yang umumnya mencakup satu kecamatan atau sebagian wilayah.

Secara operasional, Puskesmas bertugas menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan individu tingkat pertama, menekankan kegiatan promotif dan preventif, serta melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan dan terwujudnya kecamatan sehat (Yandrizal dkk., 2019:1).

Sehingga dapat peneliti Simpulkan bahwa Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah fasilitas kesehatan tingkat pertama yang dikelola oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat, termasuk pencegahan, pengobatan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan. Puskesmas bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dengan menyediakan layanan yang mudah diakses, terjangkau, dan berkualitas.

2.4.2 Tujuan dan Fungsi Puskesmas

Tujuan pembangunan kesehatan yang dijalankan oleh Puskesmas, sebagaimana tercantum dalam Permenkes RI No. 43 Tahun 2019 Pasal 2, adalah untuk menciptakan masyarakat yang memiliki perilaku sehat, yang mencakup kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk mencapai derajat kesehatan optimal bagi individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat secara keseluruhan.

Menurut Mubarak dan Chayatin (2009, dikutip dalam Jurnal Nor Sanah), Puskesmas memiliki tiga fungsi utama, yaitu: sebagai pusat penggerak

pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat dan keluarga dalam pembangunan kesehatan, serta sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat tingkat pertama. Dalam konteks program keperawatan kesehatan masyarakat, peran Puskesmas tidak hanya bersifat teknis medis, tetapi juga mencakup keterampilan sumber daya manusia untuk mengorganisir model sosial di masyarakat. Puskesmas berfungsi sebagai lembaga kesehatan yang menjangkau wilayah terkecil, sekaligus membutuhkan strategi dalam menggerakkan partisipasi masyarakat agar terlibat secara mandiri dalam penyelenggaraan kesehatan (Sanah, 2017:308).

Sehingga dapat peneliti simpulkan bahwa Tujuan Puskesmas adalah untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui penyediaan layanan kesehatan yang mudah diakses, terjangkau, dan berkualitas. Fungsi Puskesmas meliputi pemberian pelayanan kesehatan dasar, pencegahan penyakit, pengobatan, perawatan, serta pemeliharaan kesehatan. Puskesmas juga berperan dalam pendidikan kesehatan, pemberdayaan masyarakat, dan pengawasan kesehatan lingkungan.

2.4.3 Peran Puskesmas

Puskesmas berperan sebagai garda terdepan dalam sistem kesehatan nasional. Perannya tidak hanya terbatas pada pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat, tetapi juga mencakup peran koordinasi dan penguatan sistem rujukan. Permenkes menekankan pentingnya Puskesmas dalam membangun jejaring kerja dengan berbagai pihak, termasuk pemerintah daerah, organisasi masyarakat, dan sektor swasta, untuk menciptakan sistem pelayanan kesehatan

yang lebih efektif dan efisien.Peran strategis Puskesmas antara lain (Salamah.2024):

- a. Pelayanan Kesehatan Dasar: Memberikan pelayanan kesehatan dasar yang terjangkau dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
- b. Pengendalian Penyakit Menular: Melakukan surveilans, pencegahan, dan penanggulangan penyakit menular.
- c. Pengurangan Angka Kematian Ibu dan Bayi: Memberikan pelayanan kesehatan ibu dan anak yang komprehensif.
- d. Peningkatan Kesehatan Lingkungan: Melakukan upaya peningkatan kesehatan lingkungan dan sanitasi.
- e. Penguatan Sistem Rujukan: Membangun dan memperkuat sistem rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjut.
- f. Pemberdayaan Masyarakat: Memberdayakan masyarakat untuk berperan aktif dalam meningkatkan kesehatan mereka sendiri.

2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.Penelitian Terdahulu

No	Nama,Tahun,Sumber	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan,Persamaan
1.	Achmad Indra Syahdan (2022)	Pelayanan Publik Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru	Penelitian ini menemukan bahwa pelayanan publik bagi pengguna BPJS di Puskesmas Melur memiliki beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman di pihak petugas mengenai prosedur BPJS, serta adanya	Perbedaan: Penelitian ini lebih fokus pada pelayanan publik secara umum di Puskesmas tanpa mengkhususkan pada implementasi SOP. Persamaan: Menganalisis pelayanan kesehatan dalam konteks BPJS Kesehatan.

No	Nama,Tahun,Sumber	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan,Persamaan
			keluhan dari pasien mengenai waktu tunggu yang lama. Namun, secara umum, ada juga kepuasan di kalangan pasien terhadap beberapa aspek pelayanan.	
2.	Fransiska Kartika Br. Limbong (2021)	Implementasi Standar Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Rawasari Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan publik berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien. Aspek seperti kejelasan informasi, ketersediaan fasilitas, dan kompetensi petugas diidentifikasi sebagai faktor-faktor yang meningkatkan kepuasan pengguna BPJS. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan dalam hal transparansi prosedur dan komunikasi yang perlu diperbaiki.	Perbedaan: Fokus penelitian ini adalah pada kepuasan pasien serta bagaimana implementasi standar pelayanan publik memengaruhi tingkat kepuasan tersebut. Persamaan: Mengkaji implementasi standar dalam pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS Kesehatan.
3.	Mellynita Siringoringo (2022)	Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Puskesmas Tigaurung	Penelitian ini menemukan bahwa efektivitas pelayanan kesehatan BPJS di Puskesmas Tigaurung dipengaruhi oleh	Perbedaan: Penelitian ini memfokuskan pada efektivitas pelayanan kesehatan secara lebih luas dan bukan hanya pada SOP. Persamaan: Menganalisis pelayanan kesehatan dalam konteks

No	Nama,Tahun,Sumber	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan,Persamaan
		Kecamatan Pamatang Sidamanik	beberapa faktor pendukung, termasuk ketersediaan sarana prasarana dan kualitas sumber daya manusia. Namun, terdapat juga faktor penghambat seperti keterbatasan anggaran dan rendahnya kesadaran masyarakat mengenai hak dan kewajiban sebagai peserta BPJS. Hasil ini menunjukkan perlunya upaya yang lebih terkoordinasi untuk mengatasi masalah yang ada.	penggunaan BPJS Kesehatan.

Berdasarkan informasi dan penelusuran yang dilakukan oleh peneliti terhadap hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area, Perpustakaan Universitas Medan Area dan penelusuran melalui media internet yang berkaitan dengan judul penelitian diantara

2.6 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan dasar pemikiran dari penelitian yang disusun dari dasar fakta-fakta, observasi, dan kajian kepustakaan. Maka dari itu, saat menulis dan membuat penelitian, seseorang harus menyiapkan kerangka

pemikiran. Kerangka pemikiran tersebut dapat membantu peneliti dalam menentukan teori, konsep-konsep yang nantinya dijadikan dasar penelitian. Adapun pengertian kerangka berfikir menurut para ahli, yaitu sebagai berikut:

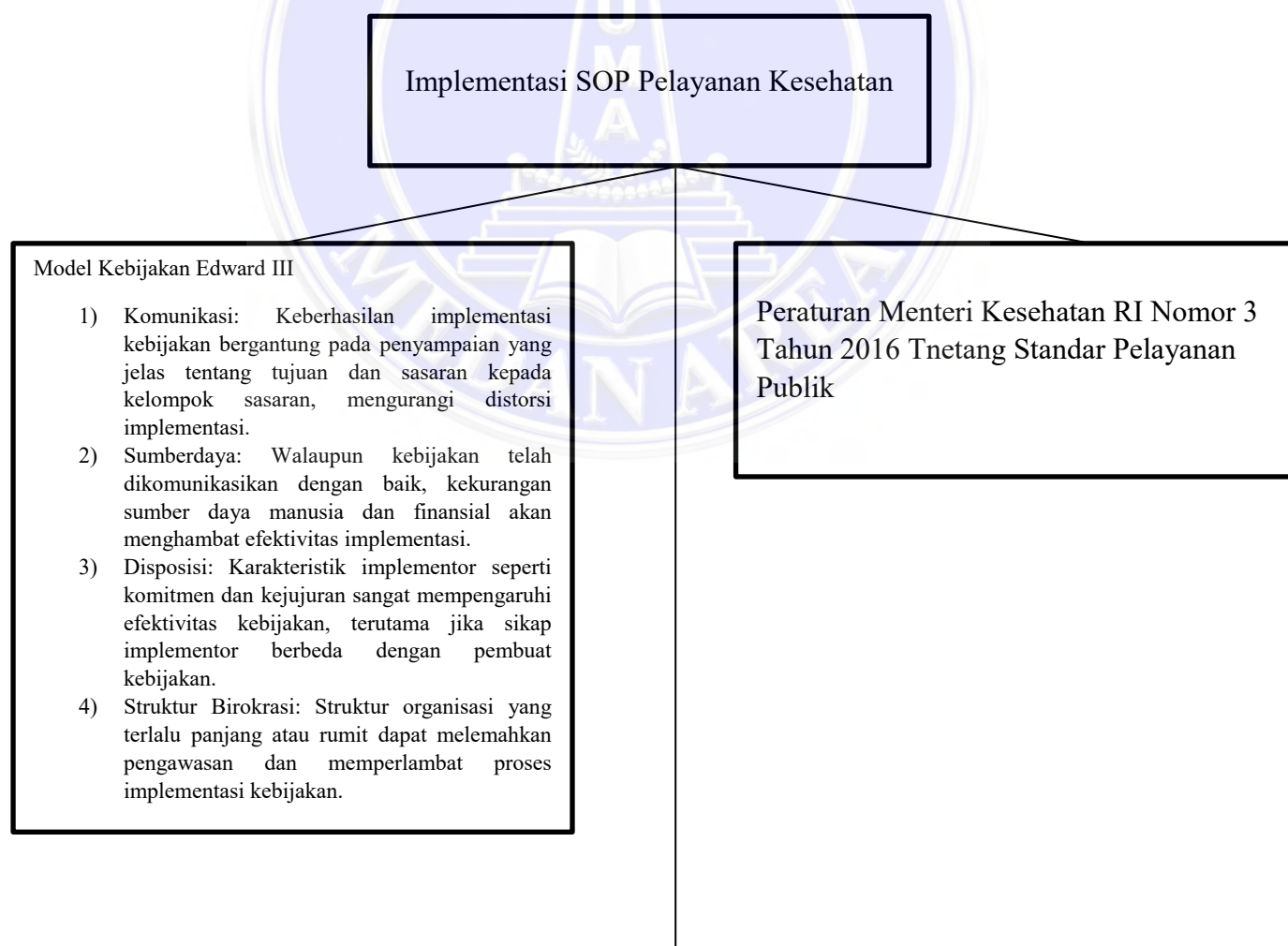
- 1) Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual yang menunjukkan hubungan teori dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Kerangka berpikir yang baik mampu menjelaskan secara teoritis keterkaitan antarvariabel yang akan diteliti (Sugiyono, 2017:66).
- 2) Menurut Mazmanian dan Sabatier (dikutip dalam Subarsono, 2011:94), keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh tiga kelompok variabel, yaitu karakteristik masalah (tractability of the problems), karakteristik kebijakan atau undang-undang (ability of statute to structure implementation), serta variabel lingkungan nonstatutori (nonstatutory variables affecting implementation).
- 3) Sementara itu, George C. Edward III dalam Subarsono (2011:90–92) menyatakan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Komunikasi memastikan implementor memahami tujuan, sasaran, dan prosedur kebijakan untuk mengurangi distorsi implementasi. Sumber daya mencakup ketersediaan tenaga manusia dan finansial yang memadai. Disposisi mencerminkan karakter implementor, seperti komitmen, kejujuran, dan sikap demokratis, yang menentukan efektivitas pelaksanaan kebijakan. Struktur birokrasi, termasuk SOP dan fragmentasi organisasi,

memengaruhi kelancaran implementasi; struktur yang terlalu panjang cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan prosedur yang rumit (red-tape).

- 4) Menurut Van Meter dan Van Horn (dikutip dalam Subarsono, 2011:99), kinerja implementasi dipengaruhi oleh lima variabel, yaitu standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi antarorganisasi, penguatan aktivitas, karakteristik agen pelaksana, serta kondisi sosial, ekonomi, dan politik.

Sehingga Kerangka berpikir ini berfokus pada pentingnya implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Delitua, Kecamatan Delitua, Kabupaten Deli Serdang. SOP dirancang untuk memastikan keseragaman dan kualitas pelayanan, namun dalam praktiknya, sering kali terdapat kendala dalam penerapannya, baik dari segi sumber daya manusia, fasilitas, maupun pemahaman prosedur oleh petugas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana SOP diterapkan di Puskesmas Delitua, mengidentifikasi hambatan yang ada, dan memberikan rekomendasi perbaikan agar pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS Kesehatan dapat berjalan dengan lebih efektif dan optimal.

Gambar 2. Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif kualitatif, yang berarti data yang dikumpulkan tidak berbentuk angka, melainkan berasal dari wawancara, observasi lapangan, dokumen, dan catatan resmi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian melalui pendekatan deskriptif, yang disampaikan dalam bentuk narasi dan bahasa, serta menggunakan berbagai metode ilmiah yang relevan.

Menurut Haris Herdiansyah dalam penelitian kualitatif bentuk data berupa kalimat atau cerita dari subjek penelitian atau responden yang didapat dari suatu teknik pengumpulan data, kemudian data tersebut akan dianalisis dan diolah dengan teknik analisis data kualitatif dan akan ditarik kesimpulan atau hasil penelitian yang akan menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan (Herdiansyah, 2014:116)

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, Bogdan dan Taylor dalam (Sugiyono, 2014:1). Oleh karena itu Peneliti memilih untuk menggunakan metode kualitatif dalam penelitian ini karena tujuan penelitian adalah untuk memahami fenomena yang terjadi serta memperoleh informasi dan data mengenai efektivitas pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Deli Tua. Peneliti berfokus pada analisis tentang bagaimana implementasi standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan

kesehatan diterapkan di Puskesmas Deli Tua, serta kendala dan faktor pendukung yang memengaruhi keberhasilannya, khususnya dalam konteks layanan untuk pengguna BPJS Kesehatan. Dengan pendekatan ini, peneliti berharap dapat menggali secara mendalam pengalaman dan perspektif yang ada terkait permasalahan tersebut.

3.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini direncanakan di Puskesmas Deli Tua Yang Berada Jl. Kesehatan No.58, Kel. Deli Tua Timur, Kec. Deli Tua, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20355.

3.3 Waktu Penelitian

Table 2. Waktu Kegiatan

No	Uraian Kegiatan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Ags	Sep	Okt	Nov
		2024	2024	2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025
1	Pengajuan Judul											
2	Penyusunan Proposal											
3	Seminar Proposal											
4	Perbaikan Proposal											
5	Pengambilan Data Penelitian											
6	Penyusunan Skripsi											
7	Seminar Hasil											
8	Perbaikan Skripsi											
9	Sidang Meja Hijau											

Sumber : Data oleh penelitian, 2025

3.4 Informasi Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik purposive sampling untuk menentukan informan yang tepat. Menurut Sugiyono (2016:82), purposive sampling adalah metode pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu dari sumber data. Informan yang dipilih adalah individu yang dianggap memiliki informasi relevan terkait objek penelitian. Dalam penelitian kualitatif, informan diklasifikasikan menjadi tiga kategori, yaitu informan kunci, informan utama, dan informan pendukung.

- a. **Informan Kunci** dalam penelitian ini adalah Kepala Sub bag KTU Puskesmas Deli Tua, Ibu Rosnani M.Kes
- b. **Informan Utama** dalam penelitian ini adalah pegawai (P-Care) Puskesmas Deli Tua, Ibu Hirim Sianipar S.Sp
- c. **Informan Pendukung** dalam penelitian ini adalah dua orang pasien BPJS yang menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Deli Tua, yaitu Rismianto (laki-laki) dan Selvi Nurjannah (perempuan). Keduanya dipilih berdasarkan pengalaman mereka sebagai pasien BPJS di Puskesmas Deli Tua, sehingga dapat memberikan informasi tambahan yang mendukung analisis mengenai implementasi SOP pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Deli Tua.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Agar suatu karya ilmiah memiliki kualitas yang baik, diperlukan dukungan data yang relevan dan akurat. Demikian pula dalam penulisan skripsi ini, peneliti berupaya mengumpulkan data dan bahan-bahan yang diperlukan agar hasil penelitian lebih mendekati standar karya ilmiah yang baik. Untuk itu, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Penelitian kepustakaan (*Library Research*). Yaitu bahan-bahan kepustakaan dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang dikemukakan, hal ini dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih lengkap
2. Penelitian lapangan (*Field Research*) Peneliti langsung melakukan penelitian lapangan yang dilakukan dengan cara mewawancarai kepala puskesmas deli tua, pegawai puskesmas deli tua dan pengguna BPJS di puskesmas Deli tua.

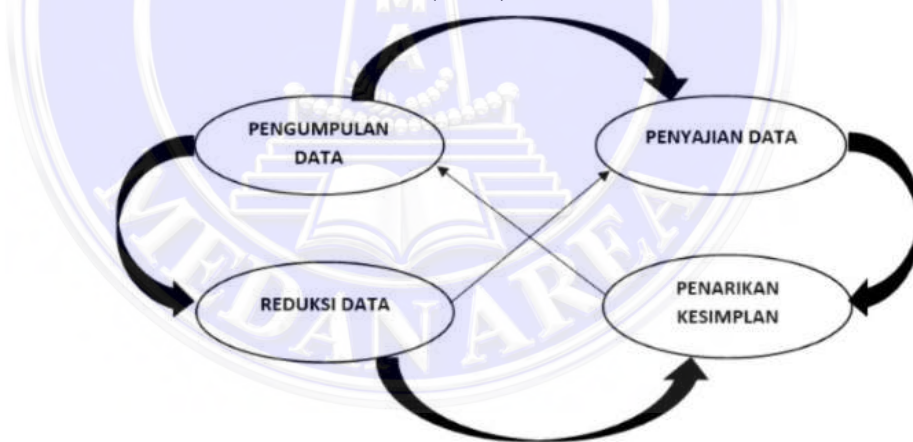
3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari, menata, dan mengorganisasikan data secara sistematis agar peneliti dapat memahami fenomena yang diteliti serta menyajikannya sebagai temuan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang terkumpul melalui wawancara, observasi, catatan lapangan, serta dokumen pendukung. Menurut Susan Stainback (2021), analisis data adalah tahap yang kritis dalam penelitian kualitatif karena memungkinkan pengembangan dan evaluasi hipotesis.

Spradley (2021) menegaskan bahwa analisis merupakan cara berpikir kritis yang dilakukan secara berkelanjutan dan berulang-ulang, baik selama proses pengumpulan data maupun setelah data terkumpul seluruhnya. Analisis yang dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data bertujuan untuk mempertajam fokus pengamatan dan memperdalam pemahaman terhadap masalah yang relevan.

Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014), analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus hingga mencapai titik jenuh. Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Model Interaktif yang meliputi tiga komponen utama: (1) reduksi data (*data reduction*), (2) penyajian data (*data display*), dan (3) penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

Bagan 2. Analisis Data Model Interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014)



1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses pengumpulan data dilakukan secara berulang hingga mencapai titik kejenuhan, yaitu ketika informasi yang diperoleh sudah tidak menunjukkan adanya temuan baru. Data dikumpulkan sesuai dengan fokus penelitian, yaitu:

- Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Deli Tua, dan
- Kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikan SOP pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS Kesehatan.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Pada tahap ini, peneliti mengidentifikasi data yang paling relevan dengan rumusan masalah penelitian. Data yang telah direduksi memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk menarik kesimpulan. Proses ini dilakukan dengan cara merangkum, mengelompokkan ke dalam kategori tertentu, serta menghilangkan data yang tidak relevan.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahap pengorganisasian informasi agar dapat memberikan pemahaman yang mendalam. Data disajikan dalam bentuk uraian naratif yang menjelaskan implementasi SOP dan kendala yang dihadapi Puskesmas Deli Tua. Selain bentuk teks, penyajian data juga dapat dilengkapi dengan matriks, tabel, atau diagram untuk memperjelas hubungan antarvariabel.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dilakukan setelah seluruh data dianalisis melalui proses reduksi dan penyajian data. Kesimpulan yang diperoleh kemudian diverifikasi dengan cara membandingkan kembali data yang ada untuk memastikan keabsahannya. Verifikasi dilakukan secara berulang selama proses

penelitian hingga tahap akhir untuk memastikan bahwa kesimpulan yang dihasilkan sesuai dengan fakta di lapangan.

Dengan menggunakan model analisis interaktif ini, penelitian dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi SOP pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS di Puskesmas Deli Tua serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.



BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Deli Tua dengan menggunakan teori implementasi Edward III, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Implementasi SOP telah berjalan cukup baik pada indikator komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi. Hal ini terlihat dari indikator komunikasi, yaitu adanya penyampaian informasi yang jelas. Selanjutnya, dari indikator disposisi, tampak pada komitmen tenaga kesehatan yang selalu berusaha menjalankan SOP sesuai prosedur, sikap profesional mereka dalam menghadapi pasien meskipun dalam kondisi sibuk, serta adanya motivasi internal dan kerja sama tim yang kuat untuk menjaga kualitas pelayanan. Sedangkan dari indikator struktur birokrasi, terlihat melalui adanya struktur birokrasi yang mendukung pelaksanaan SOP
- 2) Implementasi SOP Masih terdapat hambatan pada satu indikator utama, yaitu: Indikator Sumber daya, ditandai dengan kurangnya tenaga medis pada jam sibuk sehingga menimbulkan antrian panjang dan menurunkan kualitas pelayanan

5.2 Saran

1. Puskesmas Deli Tua Untuk mengatasi hambatan sumber daya, disarankan agar pihak puskesmas menambah jumlah tenaga medis, khususnya pada jam pelayanan sibuk, atau melakukan pengaturan jadwal yang lebih efektif agar distribusi tenaga medis lebih merata.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Anita, B., Febriawati, H., & Yandrizal. (2019). *Puskesmas dan Jaminan Kesehatan Nasional*. Yogyakarta: Deepublish.
- Arifin, S., Lestaris, T., Putra, R. A. A. H. S., Widiarti, A., Mutiasari, D., Widodo, T., & Jelita, H. (2022). *Sistem pelayanan kesehatan masyarakat* (Cetakan ke-1). Yogyakarta: CV Mine.
- Budiardjo. (2014). *Panduan praktis menyusun SOP (Standar Operating Procedure)* (Ed. Andriansyah). Jakarta: Swadaya Grup.
- Herdiansyah, H. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.
- Komaruddin. (2001). *Metode penelitian pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kurniasih, D., Rusfiana, Y., Subagyo, A., & Nuradhawati, R. (2021). *Teknik analisa*. Bandung: Alfabeta.
- Maulana, Y. M. (2022). *Standard Operating Procedure IT Service Desk Berdasarkan Framework ITIL 3*. Surabaya: CV Global Aksara Pers.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). USA: Sage Publications.
- Naamy, N. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif*. Mataram: Sanabil Publishing.
- Pahleviannur, M. R., De Grave, A., Saputra, D. N., Mardianto, D., Hafrida, L., Bano, V. O., ... Lisy, M. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif*. Sukoharjo: Pradina Pustaka.
- Pohan, I. S. (2016). *Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar – dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
- Rifka, R. N. (2017). *Step by step lancar membuat SOP*. Yogyakarta: Huta Publisher.
- Rosalin, S. (2017). *Manajemen arsip dinamis*. Malang: UB Press.
- Stainback, S. (2021). *Qualitative research analysis: Critical approaches*. New York: Academic Press.
- Spradley, J. P. (2021). *The ethnographic interview* (2nd ed.). New York: Waveland Press.

Subarsono. (2011). *Analisis kebijakan publik: Konsep, teori, dan aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D*. Bandung: IKAPI.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian administrasi*. Bandung: Alfabeta.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operational Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

C. Jurnal

Hasrillah, Yaqub Cikusin, Hayat.(2021).*Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program BPJS Kesehatan (Studi Pada Puskesmas Kedungkandang Kota Malang)*.Jurnal Respon Publik.Vol. 15, No. 8

Monalisa Eirene Pinontoan ,Salmin Dengo,Joorie Ruru.(2015).*Implementasi Standar Operasional Prosedur Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Prof.Dr.Kandou Manado*.Jurnal Administrasi Publik Vol 3 No 031

Noor Shanah. (2017). *Pelaksanaan fungsi puskesmas (pusat kesehatan masyarakat) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser*. Journal Ilmu Pemerintahan, Vol 5 No 1

Ulinuha, Fuzna Elsa,(2014).*Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Semarang tahun 2014* (Jurnal Elektronik URL: http://eprints.dinus.ac.id/6709/1/jurnal_13951.pdf) Diakses 1 Februari 2025 Pukul 15.45 WIB

D. Karya Tulis Ilmiah (KTI)

Achmad Indra Syahdan.(2022). *Pelayanan publik pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas melur kota Pekanbaru*. Skripsi program studi Administrasi Negara Universitas Lancang Kuning Pekanbaru

Fransiska Kartika Br.Limbong,(2020), Universitas Jambi, *Implementasi Standar Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Rawasari Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi*.Skripsi Porgram studi ilmu pemerintahan Universitas Jambi

Mellynita Siringoringo.(2022). *efektivitas pelayanan kesehatan bpjs (badan penyelenggara jaminan sosial) di puskesmas tigaurung kecamatan pematang sidamanik*. Skripsi Prgram Studi Administrasi Publik universitas medan area.

Pertiwi Ilahi, P. (2016). *Hubungan kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi*,Skripsi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

E. Website

Lifepal.(2025).*Pengertian Asuransi Kesehatan, Jenis, dan Manfaatnya*. URL: <https://lifepal.co.id/media/asuransi-kesehatan-adalah/> Diakses 01 Februari 2025 Pukul 15.48 WIB

Niki Salamah.(2024).*Puskesmas Adalah: Definisi, Fungsi, dan Peran Menurut Permenkes RI*.URL: <https://infodong.net/puskesmas-adalah-definisi-fungsi-dan-peran-menurut-permenkes-ri/> .Diakses 01 Februari 2025 Pukul 16.18 WIB

Pelajar Sekolah Online.(2025).*Pengertian Pelayanan Kesehatan, Tujuan dan Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan Masyarakat Lengkap*.URL: <https://www.pelajaran.co.id/pengertian-pelayanan-kesehatan-tujuan-dan-jenis-jenis-pelayanan-kesehatan-masyarakat/> Diakses 01 Februari 2025 Pukul 14.29 WIB

Anggi.(2024).*Konsekuensi Ketidakpatuhan: Pentingnya Mengikuti SOP dengan Baik*.URL: <https://ruangsop.com/konsekuensi-ketidakpatuhan-pentingnya-mengikuti-sop-dengan-baik/> Diakses 28 Januari 2025 Pukul 15.59 Wib

F. Wawancara

Hirim Sianipar, Petugas Administrasi BPJS. Wawancara di Puskesmas Deli Tua, Jalan Besar Deli Tua No. 58, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara, Senin, 12 Mei 2025, pukul 10.30 WIB.

Rosnani, M.Kes., Kepala Subbag Tata Usaha Puskesmas Deli Tua. Wawancara di Ruang TU Puskesmas Deli Tua, Jalan Besar Deli Tua No. 58, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara, Senin, 12 Mei 2025, pukul 09.45 WIB.

Rismianto, Pasien BPJS. Wawancara di Loker Pelayanan Puskesmas Deli Tua, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara, Senin, 12 Mei 2025, pukul 11.15 WIB.

Selvi Nurjannah, Pasien BPJS. Wawancara di Ruang Tunggu Poli Umum
Puskesmas Deli Tua, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara, Senin, 12
Mei 2025, pukul 11.30 WIB.



PEDOMAN WAWANCARA

Judul SOP yang Diteliti: SOP Alur Pelayanan Administrasi di Puskesmas Deli Tua, dalam Pelayanan Kesehatan bagi Peserta BPJS Kesehatan

Tabel

No	Informan	Pertanyaan
1	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Puskesmas Deli Tua (Informan Kunci: Rosnani M.Kes)	a. Komunikasi dalam Implementasi SOP 1. Bagaimana strategi komunikasi yang digunakan untuk mensosialisasikan SOP pelayanan BPJS kepada petugas? 2. Apakah pasien BPJS diberi penjelasan secara jelas mengenai prosedur pelayanan saat pertama kali datang? 3. Bagaimana cara petugas memberikan edukasi tentang hak dan kewajiban peserta BPJS? 4. Bagaimana evaluasi Anda terhadap efektivitas komunikasi antara petugas dan pasien selama proses pelayanan? b. Sumber Daya 1. Apakah sumber daya manusia yang tersedia saat ini mencukupi untuk menjalankan SOP pelayanan BPJS secara optimal? 2. Bagaimana kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana dalam mendukung alur pelayanan administrasi? 3. Apakah ada pelatihan rutin bagi petugas terkait implementasi SOP administrasi dan BPJS? c. Disposisi (Komitmen dan Sikap Petugas) 1. Apakah seluruh petugas menunjukkan komitmen dalam menjalankan SOP sesuai tanggung jawabnya? 2. Bagaimana pengawasan terhadap pelaksanaan SOP oleh petugas administrasi dan medis? 3. Apakah terdapat sanksi atau penghargaan bagi petugas terkait kepatuhan terhadap SOP?

		d. Struktur Birokrasi 1. Bagaimana alur birokrasi pelayanan administrasi diterapkan mulai dari kedatangan pasien hingga pelayanan selesai? 2. Apakah ada hambatan birokrasi dalam pengurusan administrasi pasien BPJS seperti rujukan atau verifikasi data? 3. Bagaimana koordinasi antar bagian (TU, pelayanan medis, dan rujukan) dalam mendukung pelaksanaan SOP?
2	P-Care BPJS Puskesmas Deli Tua (Informan Utama: Hirim Sianipar S.SP)	a. Komunikasi 1. Bagaimana Anda menyampaikan informasi kepada pasien terkait prosedur pelayanan BPJS? 2. Apakah pasien mudah memahami penjelasan Anda? 3. Bagaimana Anda menangani pasien yang tidak memahami alur pelayanan? b. Sumber Daya 1. Apakah Anda merasa jumlah petugas saat ini cukup untuk melaksanakan SOP secara optimal? 2. Bagaimana kondisi alat, ruang, dan fasilitas dalam mendukung pelayanan sesuai SOP? 3. Apakah Anda telah mengikuti pelatihan tentang SOP pelayanan BPJS dan administrasi? c. Disposisi 1. Apakah Anda selalu berusaha mengikuti SOP dalam setiap pelayanan? 2. Bagaimana komitmen Anda dan rekan kerja terhadap SOP meskipun dalam kondisi pelayanan sibuk? 3. Apakah ada kendala personal (motivasi, beban kerja) yang mempengaruhi pelaksanaan SOP? d. Struktur Birokrasi 1. Bagaimana Anda menjalankan tahapan SOP mulai dari kedatangan pasien,

		pemilihan jalur layanan, hingga proses administrasi? 2. Pernahkah Anda mengalami keterlambatan atau hambatan administratif dalam pelayanan BPJS?
3	Pasien BPJS dan Non-BPJS Puskesmas Deli Tua (Informan Tambahan: Rismianto, Selvi Nurjannah)	a. Komunikasi 1. Apakah Anda diberi penjelasan mengenai prosedur pelayanan saat datang? 2. Apakah informasi yang Anda terima mudah dipahami? 3. Apakah petugas ramah dan komunikatif dalam menjelaskan alur layanan? b. Sumber Daya 1. Bagaimana pendapat Anda mengenai fasilitas dan jumlah petugas di Puskesmas? 2. Apakah Anda merasa pelayanan cepat dan efisien sesuai dengan jumlah petugas yang tersedia? c. Disposisi 1. Apakah Anda merasa dilayani dengan sopan dan profesional sesuai prosedur? 2. Apakah petugas terlihat memahami tugas dan menjalankan pelayanan dengan baik? d. Struktur Birokrasi 1. Bagaimana pengalaman Anda dalam mengikuti alur administrasi di Puskesmas? 2. Apakah Anda bingung atau mengalami kesulitan dalam proses pendaftaran, rujukan, atau pengambilan dokumen? 3. Apakah waktu tunggu dan prosedur berjalan sesuai ekspektasi Anda?

Informan Kunci

Nama : Rosnani M.kes
Jabatan. : Kepala Sub Bagian Tata Usaha
Jenis kelamin. : Perempuan
Waktu wawancara : Senin, 12 Mei 2025

Informan Utama

Nama : Hirim Sianipar S.Sp
Jabatan. : P-Care BPJS
Jenis kelamin. : Perempuan
Waktu wawancara : Senin, 12 Mei 2025

Informan Pendukung

Nama : Rismianto
Jabatan. : Pasien di Puskesmas Delitua
Jenis kelamin. : Laki - Laki
Waktu wawancara : Senin, 12 Mei 2025

Informan Pendukung

Nama : Selvi Nurjannah
Jabatan. : Pasien di Puskesmas Delitua
Jenis kelamin. : Perempuan
Waktu wawancara : Senin, 12 Mei 2025

LAMPIRAN

A. Surat Riset Dari Universitas

 **UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus I Jalan Koon Honor 1 Medan Estate (061) 7369188, 7368878, 7364348 (061) 7368912 Medan 20132
Kampus II Jalan Seiulus Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 73 A (061) 8225602 (061) 8226331 Medan 20132
Website: www.uma.ac.id E-Mail: umma@mediasuma@uma.ac.id

Nomor: 31245/EIS.0401.10/V/2025
Lampiran: -
Hal: 1
Medan, 07/05/2025

Kepada Yth.
Kepala Puskesmas Delitua
Di Tempat

Dengan hormat,
Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini:

Nama: SITI KHAIIRIAH
NIM: 218520045
Program Studi: Administrasi Publik

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Puskesmas Delitua untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul:

"IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN KESEHATAN BAGI PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS DELITUA, KEC. DELITUA, KABUPATEN DELI SERDANG, PROVINSI SUMATERA UTARA"

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kerediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Walid Mustahafa S., S.Sos, M.P.

Tembusan:
1. Ka. Prodi Administrasi Publik
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip

B. Surat Telah Selesai Riset UPT Puskesmas Delitua

	PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG DINAS KESEHATAN UPT PUSKESMAS DELITUA Jl. Kesehatan No 58 A Kel. Delitua Timur Kec. Delitua Kode Pos : 20354 No Tlp : 0811-6221-858 Email : puskesmasdelitua@gmail.com	
Nomor	440.686.1/PKM.DT/III/2025	Delitua, 12 Agustus 2025
Lampiran	-	
Hal	Surat Keterangan Selesai Pengambilan Data (Riset)	
Kepada Yth : Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Di Tempat		
1. Yang bertanda tangan dibawah ini :		
Nama	dr. Julina Artha Pinem M.Kes	
NIP	198107092008052001	
Jabatan	Ka. UPT Puskesmas Delitua	
2. Dengan ini menerangkan bahwa peneliti / Mahasiswa dibawah ini :		
Nama	SITI KHAIRAH	
NIM	218520045	
Prodi	Administrasi Publik	
Asal Institusi	Universitas Medan Area	
Bahwa yang bersangkutan benar telah menyelesaikan Penelitian (Riset) di UPT Puskesmas Deli Tua dengan Judul "Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Deli Tua Kec. Deli Tua Kab. Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara"		
3. Demikian Surat Keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.		
 dr. Julina Artha Pinem M.Kes NIP. 198107092008052001		

C. Dokumentasi Wawancara dan Pengambilan Data



Rosnani, M.Kes., Kepala Subbag Tata
Usaha Puskesmas Deli Tua



Hirim Sianipar, Petugas Administrasi
BPJS.



Rismianto, Pasien BPJS dan Selvi
Nurjannah, Pasien BPJS