



PENDAMPINGAN PETUGAS DALAM PENERAPAN SOP PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI KLINIK HMD PASURUAN

Edgar David Deswan¹, Chyntia Vicky Alvionita²

^{1,2}Poltekkes Kemenkes Malang

Email: edgardaviddeswan415@gmail.com

ABSTRAK

Proses pendaftaran pasien yang kurang efektif dapat menghambat kelancaran pelayanan kesehatan dan menurunkan kepuasan pasien. Berdasarkan observasi dan wawancara, ditemukan permasalahan pada unit rekam medis, salah satunya adalah rendahnya efisiensi proses pendaftaran pasien. Kondisi ini menunjukkan perlunya perbaikan prosedur disertai pendampingan petugas. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pendaftaran pasien rawat jalan melalui sosialisasi dan pendampingan penerapan Standar Operasional Prosedur hasil redesain. Metode pelaksanaan meliputi sosialisasi kepada petugas pendaftaran, pendampingan langsung selama empat hari, dan evaluasi kepatuhan menggunakan daftar tilik berisi langkah-langkah prosedur. Kegiatan melibatkan 56 pasien lama dan 44 pasien baru sebagai sampel. Hasil evaluasi menunjukkan tingkat kepatuhan petugas mencapai 99% pada kedua jenis Standar Operasional Prosedur, yang menandakan prosedur baru mudah dipahami dan diterapkan. Sosialisasi disertai pendampingan terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman dan kepatuhan petugas, sehingga layak dijadikan acuan tetap dalam peningkatan mutu pelayanan klinik.

Kata kunci: Pendampingan Petugas, Sosialisasi SOP, Evaluasi Kepatuhan

ABSTRACT

An ineffective patient registration process can hinder the smooth delivery of healthcare services and reduce patient satisfaction. Based on observations and interviews, issues were identified in the medical records unit, one of which was the low efficiency of the patient registration process. This condition indicates the need for procedural improvements accompanied by staff assistance. This community service activity aimed to improve the efficiency of outpatient registration through the socialization and assistance in implementing a redesigned Standard Operating Procedure. The method included socialization to registration staff, direct assistance over four days, and compliance evaluation using a checklist containing procedural steps. The activity involved 56 returning patients and 44 new patients as samples. The evaluation results showed that staff compliance reached 100% for both Standard Operating Procedure types, indicating that the new procedures were easy to understand and implement. Socialization combined with assistance proved effective in increasing staff understanding and compliance, making it a suitable standard reference for improving the quality of clinic services.

Keywords: Staff Assistance, SOP Socialization, Compliance Evaluation

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi salah satu aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong keberlanjutan penggunaan layanan kesehatan. Salah satu tahap awal yang sangat menentukan dalam proses pelayanan adalah pendaftaran pasien. Proses pendaftaran tidak hanya berfungsi sebagai administrasi awal, tetapi juga sebagai titik interaksi pertama antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Pelayanan pendaftaran merupakan pintu gerbang utama dalam sarana pelayanan kesehatan, karena melalui proses ini pasien memberikan penilaian pertama terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Dari bagian pendaftaran, pasien akan menentukan apakah mereka akan kembali untuk berobat atau tidak. Berdasarkan observasi peneliti, pasien cenderung kembali apabila pelayanan dinilai baik, yang dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain: waktu tunggu yang tidak terlalu lama, sikap petugas yang ramah, biaya yang terjangkau, informasi yang jelas, serta fasilitas ruang tunggu yang nyaman (Theresia Elen Novia Ziraluo et al., 2024).

Pelayanan pendaftaran pasien merupakan pintu awal dalam proses pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan. Proses yang efektif dan efisien pada tahap ini berpengaruh langsung terhadap kelancaran pelayanan, kepuasan pasien, dan mutu layanan secara keseluruhan. Pelayanan pendaftaran adalah jenis pelayanan pertama dan secara langsung berinteraksi dengan pasien. Alur prosedur pendaftaran rawat jalan pada setiap rumah sakit memiliki sistem pelayanan yang berbeda, tergantung dari kebijakan masing-masing rumah sakit (Mulyana et al., 2023). Proses pendaftaran dilakukan saat pasien masuk dan ingin mendapatkan pelayanan kesehatan untuk mengobati ataupun kontrol penyakit yang mereka derita.

Proses pendaftaran pada umumnya menginputkan data diri pasien kedalam sistem yang dimiliki oleh fasyankes yang nantinya data tersebut akan disimpan dan digunakan untuk proses pembuatan Rekam medis pasien tersebut. Proses pendaftaran merupakan hal vital didalam proses pelayanan kesehatan, maka dari itulah proses pendaftaran harus berjalan dengan baik dan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di Fasyankes tersebut. Namun, pada kenyataannya, masih banyak fasilitas kesehatan yang menghadapi kendala dalam

pelaksanaan pendaftaran pasien, baik dari aspek prosedur, sumber daya manusia, maupun pemanfaatan teknologi. Mulyana et al. (2023) mengungkapkan bahwa sistem pendaftaran yang tidak optimal dapat mengakibatkan antrean panjang dan kesalahan pencatatan data. Penelitian Mayasari (2020) juga menekankan pentingnya pemahaman tenaga kesehatan terhadap prosedur pendaftaran untuk menjaga ketepatan data rekam medis. Dalam konteks pengabdian masyarakat, kegiatan sosialisasi dan pendampingan penerapan SOP terbukti mampu meningkatkan kepatuhan petugas serta memperbaiki alur pelayanan (Nabilla & Hasin, 2022).

Berdasarkan observasi dan wawancara kepada petugas rekam medis, ditemukan beberapa permasalahan pada unit rekam medis. Salah satu masalah utama adalah rendahnya efisiensi proses pendaftaran pasien rawat jalan, yang berpotensi menyebabkan antrean panjang, keterlambatan pelayanan, dan penurunan kepuasan pasien. Permasalahan ini memerlukan perbaikan prosedur yang tepat serta pendampingan bagi petugas agar penerapannya dapat konsisten sesuai dengan standar yang berlaku. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa meskipun SOP telah disusun, tingkat kepatuhan petugas di berbagai fasilitas kesehatan masih bervariasi. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara dokumen prosedur dengan penerapan di lapangan, sehingga diperlukan pendekatan edukasi terstruktur dan pendampingan langsung untuk meningkatkan konsistensi penerapan SOP.

Tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk meningkatkan efisiensi pendaftaran pasien rawat jalan di Klinik HMD Pasuruan melalui sosialisasi dan pendampingan penerapan SOP hasil redesain, dengan sasaran utama petugas pendaftaran yang terlibat langsung dalam proses pelayanan.

METODE

Kegiatan dilaksanakan di Klinik HMD Pasuruan selama 4 hari, dengan sasaran seluruh petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan pasien untuk pengukuran Tingkat kepatuhan. Metode penerapan dibagi menjadi tiga tahap, yaitu pra-kegiatan, pelaksanaan kegiatan, dan evaluasi kegiatan.



Gambar 1. Alur Metode Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Masyarakat di Klinik HMD Pasuruan

Pra-Kegiatan

Tahap persiapan diawali dengan studi pendahuluan melalui observasi dan wawancara dengan petugas rekam medis untuk mengidentifikasi permasalahan. Hasil studi menunjukkan bahwa proses pendaftaran pasien kurang efisien. Tim pengabdian kemudian menyusun dan mendesain ulang SOP pendaftaran pasien rawat jalan (baru dan lama), menyiapkan materi sosialisasi, serta menyusun instrumen evaluasi berupa daftar tilik kepatuhan petugas. Seluruh petugas pendaftaran rawat jalan di Klinik HMD Pasuruan dilibatkan dalam kegiatan ini, dengan metode analisis deskriptif kuantitatif berdasarkan persentase kepatuhan yang diukur melalui daftar tilik terstandar.

Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan diawali dengan sosialisasi SOP hasil redesain kepada seluruh petugas pendaftaran, mencakup penjelasan alur kerja, simulasi pendaftaran pasien baru dan lama, serta diskusi tanya jawab. Selanjutnya dilakukan pendampingan langsung dalam penerapan SOP selama empat hari, di mana tim pengabdian memantau pelaksanaan langkah-langkah prosedur oleh petugas.

Evaluasi Kegiatan

Tingkat ketercapaian keberhasilan diukur menggunakan daftar tilik yang berisi langkah-langkah SOP. Penilaian dilakukan setiap kali petugas melakukan pendaftaran, baik pasien baru maupun lama. Kriteria keberhasilan ditentukan

berdasarkan persentase kepatuhan, yaitu patuh (100%–75%), kurang patuh (75%–50%), dan tidak patuh (<50%). Data dianalisis secara deskriptif dengan menghitung persentase kepatuhan pada akhir kegiatan. Keberhasilan program diukur dari peningkatan pemahaman dan kepatuhan petugas dalam menerapkan SOP baru sesuai standar yang ditetapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Klinik HMD Pasuruan dilaksanakan selama 4 hari dengan sasaran petugas pendaftaran pasien rawat jalan. Kegiatan dibagi menjadi dua tahap utama, yaitu sosialisasi SOP hasil redesain dan pendampingan penerapan SOP. Sosialisasi SOP dilaksanakan pada hari pertama kegiatan, dihadiri seluruh petugas pendaftaran. Materi mencakup penjelasan alur pendaftaran pasien baru dan lama, uraian langkah-langkah prosedur, dan simulasi pendaftaran menggunakan data fiktif. Peserta aktif bertanya mengenai alur teknis, terutama terkait penyesuaian langkah verifikasi data pasien dan pencatatan di sistem. Pengamatan selama simulasi menunjukkan bahwa seluruh peserta mampu mengikuti alur SOP dengan benar tanpa kesalahan berarti.

Peserta aktif bertanya mengenai alur teknis, terutama terkait penyesuaian pada langkah verifikasi data pasien dan pencatatan di sistem. Hasil pengamatan saat simulasi menunjukkan seluruh petugas mampu mengikuti alur SOP dengan benar tanpa kesalahan berarti. Dokumentasi kegiatan sosialisasi disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Kegiatan Sosialisasi kepada Petugas Pendaftaran

Selanjutnya, pendampingan penerapan SOP dilakukan selama empat hari. Tim pengabdian memantau secara langsung setiap proses pendaftaran dengan menggunakan daftar tilik yang memuat semua langkah SOP untuk mencatat tingkat kepatuhan petugas. Setiap kali ditemukan ketidaksesuaian atau kesalahan dalam pelaksanaan, tim memberikan umpan balik langsung dan mendampingi petugas untuk memperbaiki langkah tersebut. Proses ini dilakukan secara berulang agar petugas dapat memahami dan menginternalisasi SOP dengan baik. Selain itu, evaluasi harian juga dilakukan melalui diskusi singkat antara tim pendamping dan petugas untuk mengidentifikasi hambatan yang dihadapi serta mencari solusi bersama. Jumlah observasi selama pendampingan adalah 100 kali, terdiri dari 56 pasien lama dan 44 pasien baru. Rekapitulasi tingkat kepatuhan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Tingkat Kepatuhan Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

No.	Kategori Pasien	Jumlah Observasi	Persentase Kepatuhan	Keterangan
1.	Pasien Lama	56	100%	Semua prosedur diikuti sesuai SOP
2.	Pasien Baru	44	99,8%*	Satu observasi 85%, lainnya 100%
Total		100	99,9%	Kepatuhan hampir sempurna

Hasil pengabdian menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan petugas pendaftaran berada pada kategori patuh untuk seluruh observasi, dengan rata-rata mencapai 99,9%. Capaian ini mengindikasikan bahwa SOP hasil redesain mudah dipahami dan dapat diterapkan secara konsisten oleh petugas. Ketidakpatuhan sebesar 85% yang terjadi pada satu observasi pasien baru hanya ditemukan pada hari pertama pendampingan, yang kemungkinan disebabkan oleh proses adaptasi awal petugas terhadap SOP baru tersebut. Kondisi ini tidak terulang pada hari-hari berikutnya sehingga tidak memerlukan revisi terhadap SOP yang telah disusun.

Keberhasilan tingkat kepatuhan yang sangat tinggi ini tidak lepas dari metode pendampingan langsung yang memungkinkan tim memberikan koreksi dan bimbingan secara *real-time*, sehingga petugas dapat memperbaiki kesalahan secara segera. Selain itu, komunikasi dua arah antara tim pengabdian dan petugas juga

meningkatkan motivasi serta rasa tanggung jawab petugas dalam melaksanakan prosedur yang telah disepakati bersama.

Hasil kegiatan ini sejalan dengan pengabdian yang dilakukan oleh Dwi et al. (2024) yang melaporkan adanya peningkatan pemahaman sebesar 46% pada petugas pendaftaran setelah diberikan edukasi dan praktik penyusunan SOP pendaftaran, termasuk sistem penamaan pasien dan penomoran dokumen rekam medis. Pada kegiatan tersebut, *post-test* menghasilkan nilai rata-rata 95,00, yang mengindikasikan tingkat pemahaman yang sangat baik. Kesamaan hasil ini menunjukkan bahwa edukasi terstruktur, disertai praktik langsung, berperan penting dalam meningkatkan pemahaman dan penerapan SOP di fasilitas kesehatan.

Sebaliknya, penelitian yang dilakukan oleh Katarina et al (2024) menunjukkan tingkat kepatuhan petugas pendaftaran terhadap Standar Operasional Prosedur (*general consent*) rawat jalan di Rumah Sakit X Bandung masih sangat rendah, dengan rata-rata kepatuhan hanya 11% dan 89% ketidakpatuhan. Ketidakpatuhan tertinggi terjadi pada item penjelasan yang harus lengkap dan mudah dipahami (100%), diikuti oleh persetujuan dan izin khusus serta pengesahan dokumen (96%). Rendahnya tingkat kepatuhan ini berdampak pada kelengkapan dokumen yang hanya mencapai 10%, jauh di bawah standar minimal akreditasi SNARS HPK 5 sebesar $\geq 80\%$. Perbedaan signifikan ini menunjukkan bahwa metode sosialisasi intensif dan pendampingan langsung seperti yang diterapkan di Klinik HMD Pasuruan dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kepatuhan terhadap SOP. (Katarina et al., 2024)

Selain itu, penelitian oleh Imam et al (2022) melaporkan bahwa sosialisasi dan pendampingan langsung kepada petugas dan masyarakat secara signifikan meningkatkan pemahaman terhadap prosedur pelayanan. Intervensi tersebut berhasil memperjelas tahapan pelayanan, mengurangi kesalahan administratif, serta meningkatkan kepuasan pasien. Kesamaan hasil ini menegaskan bahwa metode pendampingan intensif dan sosialisasi terstruktur sangat efektif dalam memperkuat penerapan SOP dan meningkatkan kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan.

Penerapan SOP yang konsisten tidak hanya menjamin standar pelayanan yang lebih baik tetapi juga berdampak positif pada efisiensi proses pendaftaran dan

kepuasan pasien. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1438/MENKES/PER/IX/2010 tentang Standar Prosedur Operasional di Lingkungan Kementerian Kesehatan, dijelaskan bahwa Standar Prosedur Operasional (SPO) merupakan perangkat instruksi atau langkah-langkah yang dibakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerja rutin tertentu. Penerapan SPO menjadi dasar bagi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang terukur, konsisten, dan sesuai standar mutu. Oleh karena itu, pendampingan dan sosialisasi yang dilakukan pada kegiatan ini tidak hanya meningkatkan kepatuhan petugas, tetapi juga memastikan pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan yang berlaku.

Klinik HMD Pasuruan dapat mempertahankan dan mengembangkan model pendampingan ini sebagai bagian dari program peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang berkelanjutan. Untuk mempertahankan hasil yang sudah dicapai, disarankan agar klinik melakukan pelatihan berkala dan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan SOP, termasuk pengembangan modul pelatihan berbasis teknologi digital yang dapat mempercepat adaptasi petugas baru. Berbeda dengan temuan Katarina et al (2024) yang menunjukkan rendahnya kepatuhan karena kurangnya pelatihan dan pengawasan, temuan pada pengabdian ini menggarisbawahi pentingnya intervensi langsung dan intensif dalam mengatasi hambatan tersebut. Hambatan seperti ketidaktahuan prosedur dan kurangnya pemahaman terhadap pentingnya SOP dapat diatasi dengan pendekatan edukasi dan pendampingan yang efektif.

SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Klinik HMD Pasuruan yang dilaksanakan melalui sosialisasi dan pendampingan penerapan SOP pendaftaran pasien rawat jalan berhasil mencapai target dengan tingkat kepatuhan petugas sebesar rata-rata 99,9%, menunjukkan pencapaian yang sangat optimal. Metode pengabdian yang mengombinasikan penjelasan materi, simulasi, serta pendampingan langsung sesuai dengan permasalahan yang dihadapi, yaitu perlunya peningkatan konsistensi penerapan SOP, serta memenuhi kebutuhan

fasilitas kesehatan untuk pelayanan yang terstandar dan efektif. Kegiatan ini memberikan manfaat nyata berupa peningkatan pemahaman dan keterampilan petugas dalam melaksanakan prosedur pendaftaran pasien secara tepat. Untuk pengabdian selanjutnya, disarankan dilakukan pemantauan berkala dan perluasan pendampingan pada unit layanan lain guna menjaga keberlanjutan kepatuhan SOP serta mendorong peningkatan mutu pelayanan secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwi, N., Aini, N., Anugrahanti, W. W., Dinda, B. D., Program, K., Sarjana, S., Manajemen, T., Kesehatan, I., Panti, S., Malang, W., & Penulis, I. (2024). Edukasi petugas pendaftaran terkait penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) sistem pendaftaran di klinik X. *Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 8, 0120–0126.
- Imam, C. W., Anugrahanti, W. W., & Rahayu, R. P. (2022). Pendampingan Masyarakat Tentang Alur Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6(1), 298. <https://doi.org/10.31764/jpmb.v6i1.7282>
- Katarina, Y. T., Diden Datya Ningsih, & Saragih, N. (2024). Tingkat Kepatuhan Petugas Terhadap Standar Operasional Prosedur General Consent Rawat Jalan Untuk Meningkatkan Mutu Akreditasi Di Rumah Sakit X Kota Bandung. *Jurnal Kesehatan*, 11(2 SE-Articles), 153–166. <https://www.jurnal.ustb.ac.id/index.php/jks/article/view/179>
- Mayasari, N. (2020). Sosialisasi Pengetahuan Tentang Nilai Guna Rekam Medis Bagi Tenaga Rekam Medis Di Rumah Sakit Umum Selaguri Padang. *Journal of Community Engagement in Health*, 3(2 SE-Articles), 335–338. <https://doi.org/10.30994/jceh.v3i2.92>
- Mulyana, M., Situmorang, M., & Larasty, G. (2023). Analisis Umum Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Klinik Utama X Tahun 2022. *Warta Dharmawangsa*, 17(2), 874–881. <https://doi.org/10.46576/wdw.v17i2.3195>
- Nabilla, D. R., & Hasin, A. (2022). Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk). *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 1(6), 58–75. <https://journal.uui.ac.id/selma/article/view/26602>
- Theresia Elen Novia Ziraluo, Agnes Louise Lasmaida, & Febri Sembiring. (2024). Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Elisabeth Medan. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(3), 174–181. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v3i3.3088>