

## Analisis kendala pelaksanaan sop pendaftaran dan penerimaan pasien di Klinik Bidan Mandiri berdasarkan indikator efektivitas pelayanan

Rahma Ayu Wulandari<sup>1</sup>, Fransiska Agustina<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Teknologi Digital

email: <sup>1</sup>[yurahma1901@email.com](mailto:yurahma1901@email.com), <sup>2</sup>[franskaagustina@digitechuniversity.ac.id](mailto:franskaagustina@digitechuniversity.ac.id)

### Info Artikel :

Diterima :  
5 November 2025  
Disetujui :  
1 Desember 2025  
Dipublikasikan :  
25 Desember 2025

### ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kompetensi tenaga medis, tetapi juga oleh efektivitas sistem penerimaan dan pendaftaran pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kendala pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pendaftaran dan penerimaan pasien di Klinik Bidan Mandiri Bidan Ayu Ruqoyah, S.Keb di Kecamatan Cihampelas, Kabupaten Bandung Barat. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas dua orang bidan sebagai petugas pelayanan dan delapan orang pasien yang telah menerima layanan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP secara umum telah mengikuti alur pelayanan yang berlaku, namun belum didukung oleh dokumen tertulis yang terstandarisasi. Kendala yang ditemukan meliputi keterbatasan sarana pendukung seperti komputer, sistem pencatatan elektronik, dan ruang tunggu, belum tersedianya sistem informasi digital berupa pendaftaran dan pencatatan data pasien berbasis aplikasi, serta beban kerja yang meningkat pada jam sibuk dan hari libur. Dari aspek efektivitas, pelayanan dinilai belum optimal terutama terkait ketepatan waktu layanan dan penyampaian informasi kepada pasien mengenai alur pelayanan dan waktu tunggu.

**Kata Kunci:** SOP, Klinik Bidan, Efektivitas Pelayanan, Kendala Implementasi

### ABSTRACT

*Quality healthcare services are not only determined by the competence of medical personnel, but also by the effectiveness of the patient admission and registration system. This study aims to analyze obstacles in implementing the Standard Operating Procedure (SOP) for patient registration and admission at the Bidan Ayu Ruqoyah, S.Keb. Independent Midwife Clinic in Cihampelas District, West Bandung Regency. The study used a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The research informants consisted of two midwives as service officers and eight patients who had received services. Data analysis was carried out through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that implementation of the SOP generally followed the applicable service flow, but was not supported by standardized written documents. Obstacles found included limited supporting facilities such as computers, electronic recording systems, and waiting rooms, the unavailability of a digital information system in the form of application-based patient registration and data recording, and increased workload during peak hours and holidays. From the aspect of effectiveness, services were considered less than optimal, especially regarding the timeliness of services and the delivery of information to patients regarding the service flow and waiting times.*

**Keywords:** SOP, Midwife Clinic, Service Effectiveness, Implementation Constraints.



©2025 Rahma Ayu Wulandari, Fransiska Agustina. Diterbitkan oleh Arka Institute. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

## PENDAHULUAN

Manajemen merupakan fondasi penting dalam penyelenggaraan organisasi, termasuk organisasi pelayanan kesehatan. Menurut Jaelani (2021), manajemen adalah proses yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mengoordinasikan berbagai aktivitas dalam rangka mencapai tujuan yang tidak dapat dicapai secara individu. Dalam konteks pelayanan kesehatan, manajemen berperan strategis dalam mengatur sumber daya, alur kerja, serta standar pelayanan agar layanan yang diberikan berjalan efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Praktik mandiri bidan sebagai bagian dari fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama tidak hanya menuntut kompetensi klinis, tetapi juga kemampuan manajerial yang memadai. Modul Manajemen Praktik Mandiri Bidan menjelaskan bahwa praktik mandiri merupakan bentuk wirausaha

profesi bidan yang menuntut keseimbangan antara keterampilan klinis dan pengelolaan pelayanan agar operasional berjalan optimal (Yuliana et al., 2024). Pelayanan tersebut harus dilaksanakan sesuai prinsip etik dan hukum yang berlaku, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2017 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Bidan. Regulasi ini mewajibkan setiap klinik bidan memiliki Surat Izin Praktik Bidan (SIPB), mengikuti standar pelayanan, serta menyediakan sarana dan prasarana yang memenuhi ketentuan sebagai upaya menjamin mutu dan keselamatan pelayanan kesehatan.

Dalam mendukung terselenggaranya pelayanan kesehatan yang optimal, penerapan SOP menjadi aspek yang tidak terpisahkan. SOP merupakan panduan kerja tertulis yang dirancang untuk menjamin konsistensi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam setiap kegiatan operasional (Priyodigdo et al., 2025). Dalam pelayanan administrasi kesehatan, SOP berfungsi sebagai pedoman pelaksanaan tugas penerimaan dan pendaftaran pasien agar sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan. Tanpa SOP yang jelas dan diterapkan secara konsisten, proses pelayanan berpotensi berlangsung secara subjektif, tidak seragam, dan dapat menurunkan kualitas pelayanan yang diterima pasien. Oleh karena itu, klinik bidan idealnya memiliki SOP tertulis yang mengatur seluruh rangkaian pelayanan, mulai dari penerimaan pasien, alur pendaftaran, pengisian data, pemeriksaan medis, hingga prosedur rujukan.

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung Barat tahun 2024, terdapat dinamika yang signifikan dalam perkembangan fasilitas kesehatan dan tenaga medis selama periode 2019–2023. Namun, yang menjadi sorotan utama adalah penurunan drastis jumlah tenaga medis, dari 2.228 orang pada tahun 2022 menjadi hanya 1.457 orang pada tahun 2023, serta penurunan jumlah dokter dari 266 orang menjadi 192 orang pada periode yang sama (Windary & Idris, 2021). Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketimpangan antara jumlah fasilitas pelayanan kesehatan dan ketersediaan tenaga kesehatan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, termasuk di klinik bidan mandiri.

Ketidakeimbangan antara kebutuhan pelayanan dan ketersediaan tenaga kesehatan tersebut sangat mungkin berdampak pada meningkatnya waktu tunggu pasien, proses pendaftaran yang kurang optimal, serta bertambahnya beban kerja petugas, terutama pada jam-jam sibuk dan hari libur. Dampak tersebut menjadi semakin relevan ketika dikaitkan dengan kondisi pelayanan kesehatan di tingkat pertama, yang menjadi garda terdepan dalam memberikan akses layanan kesehatan bagi masyarakat.

Fenomena tersebut tercermin dari hasil pengamatan awal di Klinik Bidan Ayu Ruqoyah, S. Keb yang berlokasi di Kecamatan Cihampelas, Kabupaten Bandung Barat, di mana sekitar 60% pasien mengeluhkan waktu tunggu yang melebihi 20 menit, khususnya pada jam padat dan hari libur. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pelaksanaan SOP, terutama dalam proses pendaftaran dan penerimaan pasien, belum berjalan secara optimal dan berpotensi memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya evaluasi pelaksanaan SOP di klinik bidan mandiri sebagai upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan di tengah keterbatasan sumber daya manusia dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan ibu dan anak. Evaluasi tersebut diperlukan untuk memastikan bahwa setiap tahapan pelayanan, khususnya pada proses awal penerimaan pasien, dapat berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan SOP memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas dan kepuasan pelayanan kesehatan. Simarmata et al. (2021) menemukan bahwa waktu tunggu dan kejelasan informasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Alinti et al. (2025) menyoroti bahwa implementasi SOP yang tidak didukung sistem pendukung yang memadai dapat menimbulkan ketidakkonsistenan pelayanan. Pitria & Wibowo (2025) menunjukkan bahwa evaluasi SOP yang tidak dilakukan secara berkala menyebabkan rendahnya efektivitas pelayanan administrasi. Manalu & Hutagaol (2024) menegaskan bahwa lamanya waktu tunggu berdampak langsung pada persepsi mutu pelayanan. Sementara itu, Novitasari et al. (2022) menyatakan bahwa penerapan SOP yang efektif mampu meningkatkan mutu pelayanan di klinik pratama.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas implementasi SOP dan mutu pelayanan kesehatan, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada puskesmas atau rumah sakit, dengan pendekatan kuantitatif dan indikator kepuasan pasien secara umum. Penelitian yang secara khusus mengkaji kendala pelaksanaan SOP penerimaan dan pendaftaran pasien di klinik bidan mandiri,

terutama dengan mempertimbangkan aspek efektivitas pelayanan dan keterbatasan sumber daya, masih relatif terbatas.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap kendala pelaksanaan SOP penerimaan dan pendaftaran pasien di klinik bidan mandiri dengan menitikberatkan pada indikator efektivitas pelayanan, seperti ketepatan waktu, kejelasan informasi, dan kenyamanan pasien. Penelitian ini juga mengintegrasikan perspektif petugas dan pasien untuk memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai pelaksanaan SOP dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kendala pelaksanaan SOP penerimaan dan pendaftaran pasien di Klinik Bidan Mandiri Bidan Ayu Ruqoyah, S.Keb berdasarkan indikator efektivitas pelayanan. Analisis ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan administrasi di klinik bidan mandiri.

Kontribusi penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan praktis bagi pengelola klinik bidan mandiri dalam menyempurnakan pelaksanaan SOP penerimaan dan pendaftaran pasien, serta menjadi referensi akademik bagi pengembangan kajian manajemen pelayanan kesehatan tingkat pertama, khususnya pada praktik mandiri bidan di wilayah semi-perkotaan dan pedesaan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu suatu pendekatan yang digunakan untuk memahami perilaku, fenomena, peristiwa, masalah, atau keadaan tertentu yang menjadi objek penyelidikan, dengan hasil temuan berupa uraian kalimat bermakna yang menggambarkan pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti (Poltak & Widjaja, 2024). Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran komprehensif mengenai pelaksanaan pelayanan penerimaan dan pendaftaran pasien secara kontekstual dan alamiah. Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena dinilai sesuai untuk menggambarkan proses dan dinamika pelayanan tanpa menitikberatkan pada pengukuran statistik, yang tidak selalu relevan dalam kajian pelayanan klinik yang bersifat eksploratif dan deskriptif (Waty et al., 2023). Metode ini juga relatif lebih efisien dari segi waktu dan sumber daya dibandingkan metode campuran yang memerlukan pengumpulan serta analisis data kuantitatif dan kualitatif secara bersamaan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilaksanakan untuk mengamati secara langsung alur penerimaan dan pendaftaran pasien serta kondisi sarana pendukung pelayanan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada dua orang bidan, yaitu Bidan Ayu Ruqoyah, S.Keb dan Wina Nur Aini, S.Keb, serta delapan orang pasien yang telah menerima layanan di Klinik Bidan Mandiri Bidan Ayu Ruqoyah, S.Keb. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa catatan pelayanan dan dokumen terkait pelaksanaan SOP. Pertanyaan wawancara disusun berdasarkan indikator efektivitas pelayanan, meliputi kecepatan, ketepatan, kenyamanan, dan kepuasan pasien.

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk narasi dan tabel untuk memudahkan interpretasi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara sistematis guna memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kendala pelaksanaan SOP penerimaan dan pendaftaran pasien berdasarkan indikator efektivitas pelayanan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Ketepatan dan Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan pendaftaran di Klinik Bidan Mandiri Bidan Ayu Ruqoyah secara umum dinilai cukup baik oleh pasien, khususnya pada kondisi kunjungan normal. Informan 1 menyampaikan bahwa "*waktu daftarnya cepat, tidak lama menunggu, langsung dilayani*", sedangkan Informan 2 menyatakan bahwa "*alur pendaftarannya jelas dan tidak berbelit-belit*". Temuan ini menunjukkan bahwa secara prosedural, SOP pendaftaran telah dipahami dan diterapkan oleh petugas. Namun demikian, kecepatan pelayanan belum sepenuhnya konsisten, terutama pada jam sibuk dan hari libur. Hal ini mengindikasikan adanya variasi efektivitas pelayanan yang dipengaruhi oleh situasi operasional klinik.

Hasil observasi menunjukkan bahwa proses pendaftaran pasien baru dan pasien lama masih dilakukan secara manual menggunakan pencatatan berbasis kertas. Petugas menyampaikan bahwa *“data pasien masih ditulis satu per satu karena komputer sering bermasalah”* (Wawancara Bidan Ayu Ruqoyah). Kondisi ini menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama ketika jumlah pasien meningkat. Informan 3 mengungkapkan bahwa *“kalau sedang ramai, menunggunya bisa agak lama karena datanya dicari dulu”*. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun SOP telah dijalankan sesuai alur, keterbatasan sarana pendukung menyebabkan efektivitas kecepatan pelayanan belum optimal.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Bastami & Setiatin (2025) yang menyatakan bahwa lamanya waktu tunggu sangat dipengaruhi oleh sistem administrasi dan metode pencatatan data pasien. Penelitian Fasihah & Adhim (2025) juga menemukan bahwa penerapan SOP tanpa dukungan sistem informasi yang memadai cenderung menimbulkan ketidakefisienan pelayanan administrasi. Selain itu, Kamarullah (2025) menegaskan bahwa SOP yang tidak didukung evaluasi dan pembaruan sistem akan sulit mencapai efektivitas pelayanan yang optimal. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa kecepatan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan terhadap SOP, tetapi juga oleh kesiapan sarana dan teknologi pendukung.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa kecepatan dan ketepatan pelayanan pendaftaran di Klinik Bidan Mandiri Bidan Ayu Ruqoyah telah berjalan cukup baik dari sisi prosedural, namun masih menghadapi kendala struktural. Kesenjangan utama terletak pada belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi yang menyebabkan proses administrasi menjadi lebih lambat pada kondisi tertentu. Oleh karena itu, peningkatan kecepatan pelayanan memerlukan integrasi antara SOP yang telah ada dengan sistem pencatatan dan pendaftaran berbasis digital agar pelayanan dapat berjalan lebih konsisten dan efisien.

### **Kejelasan Informasi dan Pemahaman Pasien terhadap Alur Pelayanan**

Kejelasan informasi merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan penerimaan dan pendaftaran pasien. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa memperoleh informasi yang cukup jelas terkait alur pendaftaran dan pelayanan. Informan 4 menyatakan bahwa *“petugasnya menjelaskan dengan baik, jadi saya tahu harus ke mana setelah daftar”*. Informan 5 juga mengungkapkan bahwa *“kalau ada yang tidak dimengerti, langsung dijelaskan dengan ramah”*. Temuan ini menunjukkan bahwa petugas telah menjalankan peran komunikatif dengan cukup baik dalam proses pelayanan awal.

Meskipun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa informasi mengenai SOP secara formal belum disosialisasikan secara tertulis kepada pasien. Pasien tidak mengetahui secara detail tahapan SOP yang diterapkan di klinik. Informan 6 menyampaikan bahwa *“saya tidak tahu ada SOP atau tidak, yang penting dilayani”*. Kondisi ini menunjukkan bahwa kejelasan informasi bersifat verbal dan situasional, belum terstandar melalui media informasi tertulis seperti poster, brosur, atau papan alur pelayanan. Hal ini berpotensi menimbulkan perbedaan pemahaman pasien, terutama pada jam sibuk.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Ganesa et al. (2025) yang menyatakan bahwa kejelasan informasi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian Ayuareny et al. (2025) juga menekankan bahwa kurangnya informasi tertulis mengenai alur pelayanan dapat meningkatkan persepsi waktu tunggu pasien. Sementara itu, Ummah & Lestari (2024) menyimpulkan bahwa implementasi SOP yang efektif harus disertai dengan komunikasi yang transparan dan mudah dipahami oleh pasien. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan kesesuaian dengan temuan sebelumnya terkait pentingnya kejelasan informasi dalam pelayanan kesehatan.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa Klinik Bidan Mandiri Bidan Ayu Ruqoyah telah memberikan informasi pelayanan secara cukup jelas melalui komunikasi langsung antara petugas dan pasien. Namun, masih terdapat kesenjangan dalam aspek standarisasi penyampaian informasi secara tertulis. Penyediaan media informasi yang sistematis akan membantu meningkatkan pemahaman pasien terhadap alur pelayanan dan mendukung konsistensi penerapan SOP secara lebih efektif.

### **Kenyamanan Pasien dan Dukungan Sarana Prasarana**

Kenyamanan pasien merupakan indikator penting dalam efektivitas pelayanan penerimaan dan pendaftaran. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian pasien merasa cukup nyaman saat menunggu pelayanan. Informan 1 menyatakan bahwa *“tempatnyanya bersih dan petugasnya ramah, jadi*

*tidak terlalu terasa menunggu*". Namun, Informan 3 mengungkapkan bahwa "*ruang tunggu terasa sempit kalau pasien sedang banyak*". Temuan ini menunjukkan adanya perbedaan pengalaman pasien terkait kenyamanan fasilitas.

Hasil observasi mengungkapkan bahwa ruang tunggu klinik masih terbatas dan belum sepenuhnya mampu menampung lonjakan jumlah pasien pada jam sibuk. Petugas menyampaikan bahwa "*kalau ramai, ruang tunggu memang terasa penuh dan pelayanan jadi lebih lambat*". Kondisi ini berdampak pada kenyamanan pasien serta kelancaran penerapan SOP, khususnya pada tahap penerimaan pasien. Sarana pendukung seperti komputer dan sistem pencatatan elektronik juga masih terbatas sehingga memperpanjang waktu pelayanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Permenkes No. 43 Tahun 2019 yang menekankan pentingnya standar fasilitas pelayanan dasar untuk menjamin kenyamanan dan efisiensi layanan. Penelitian Nartin et al. (2025) menyebutkan bahwa keterbatasan sarana prasarana merupakan salah satu faktor utama penghambat efektivitas SOP di fasilitas pelayanan kesehatan. Penelitian Runggandini (2024) juga menunjukkan bahwa fasilitas yang tidak memadai berdampak langsung pada persepsi mutu pelayanan pasien. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan kesesuaian dengan temuan-temuan sebelumnya.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa kenyamanan pasien di Klinik Bidan Mandiri Bidan Ayu Ruqoyah sudah cukup baik dari sisi sikap petugas dan kebersihan lingkungan, namun masih menghadapi kendala dari aspek sarana prasarana. Peningkatan kapasitas ruang tunggu dan penyediaan fasilitas pendukung berbasis teknologi menjadi kebutuhan penting untuk meningkatkan kenyamanan pasien dan efektivitas pelaksanaan SOP.

### **Konsistensi Pelaksanaan SOP, Beban Kerja, dan Evaluasi Pelayanan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas klinik memahami isi SOP penerimaan dan pendaftaran pasien, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya konsisten. Bidan Ayu Ruqoyah menyampaikan bahwa "*SOP sudah ada, tapi kadang sulit diterapkan penuh kalau pasien sedang banyak*". Informan 8 juga mengungkapkan bahwa "*pelayanannya baik, tapi kadang berbeda kalau datang di waktu yang berbeda*". Temuan ini menunjukkan adanya variasi penerapan SOP antarwaktu pelayanan.

Hasil wawancara juga menunjukkan perbedaan pendapat pasien terkait kecukupan tenaga medis. Informan 2 menyatakan bahwa "*pelayanannya tetap maksimal walaupun bidannya tidak banyak*", sementara Informan 6 menyampaikan bahwa "*kalau sedang ramai, terasa menunggu lebih lama dan perhatian terbagi*". Perbedaan persepsi ini menunjukkan bahwa beban kerja petugas memengaruhi konsistensi pelayanan dan efektivitas penerapan SOP, khususnya pada jam sibuk.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Henri & Nasir (2025) yang menyatakan bahwa kurangnya evaluasi rutin SOP dapat menyebabkan inkonsistensi pelayanan. Penelitian Maningkie et al. (2022) menegaskan bahwa efektivitas SOP sangat dipengaruhi oleh pengawasan dan pengendalian manajemen. Selain itu, penelitian Angelina & Hertimi (2025) menunjukkan bahwa komunikasi internal yang tidak terdokumentasi dengan baik dapat menimbulkan miskomunikasi antarpetugas. Dengan demikian, hasil penelitian ini menguatkan temuan terdahulu terkait pentingnya evaluasi dan pengawasan SOP.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa konsistensi pelaksanaan SOP di Klinik Bidan Mandiri Bidan Ayu Ruqoyah masih perlu ditingkatkan melalui evaluasi berkala, penguatan dokumentasi, dan manajemen beban kerja. Penerapan evaluasi yang sistematis dan pengembangan sistem pencatatan serta komunikasi internal yang lebih terstruktur diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan secara berkelanjutan.

### **KESIMPULAN**

SOP yang diterapkan oleh Klinik Bidan Ayu telah mencerminkan prinsip pelayanan yang cepat, efisien, serta mengedepankan kenyamanan pasien. Proses pendaftaran di klinik ini dilakukan secara sistematis mulai dari penyambutan pasien, pengisian formulir, verifikasi data, hingga pengarahan untuk pemeriksaan lebih lanjut. Semua proses ini dilakukan oleh petugas dengan pendekatan yang humanis dan profesional. Pelaksanaan SOP di lapangan dinilai cukup baik namun belum optimal berdasarkan hasil wawancara dengan delapan pasien yang berbeda. Mayoritas pasien menyatakan bahwa mereka tidak mengalami kesulitan saat mendaftar, tidak merasa terganggu dengan sistem antrian, dan merasa

mendapatkan pelayanan yang memadai sejak awal. Ini menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP sesuai dengan standar pelayanan publik yang baik. Terdapat sejumlah faktor yang mendukung keberhasilan pelaksanaan SOP di klinik ini, antara lain kualitas sumber daya manusia yang kompeten, fasilitas penunjang yang memadai, lokasi klinik yang strategis dan mudah dijangkau, serta sistem informasi yang cukup terbuka. Keberadaan petugas yang ramah dan informatif juga menjadi faktor penting yang sangat dihargai oleh pasien.

Sebagai rekomendasi, Klinik Bidan Ayu Ruqoyah disarankan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan SOP melalui penyempurnaan dokumentasi SOP secara lebih terstandar dan tertulis, serta melakukan evaluasi dan pengawasan secara berkala terhadap penerapannya. Pengembangan sistem informasi pendaftaran berbasis digital juga perlu dipertimbangkan guna mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan efisiensi pelayanan, terutama pada jam sibuk. Selain itu, pelatihan berkala bagi petugas terkait pelayanan prima dan manajemen administrasi kesehatan diharapkan dapat meningkatkan konsistensi pelaksanaan SOP. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengkaji efektivitas SOP dengan pendekatan metode campuran (mixed methods) atau menambahkan perspektif manajemen mutu pelayanan kesehatan agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alinti, Y., Abdussamad, Z., & Abdussamad, J. (2025). Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Batudaa Pantai Kabupaten Gorontalo. *Research Review: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 4(2), 1209–1215. <https://doi.org/10.54923/researchreview.v4i2.280>
- Angelina, A. F., & Hertimi, S. (2025). Analisis Komunikasi Internal Pegawai dalam Pengelolaan Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 2(3), 12. <https://doi.org/10.47134/par.v2i3.4160>
- Ayuareny, T., Indrawati, L., & Prapanca, Y. (2025). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Persepsi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pada Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Adhyaksa 2024. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 9(2), 166–181. <https://doi.org/10.52643/marsi.v9i2.6157>
- Bastami, M. F., & Setiatin, S. (2025). Analisis Keterlambatan Pasien dengan Beban Kerja Petugas dalam Proses Penjadwalan Ulang di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Kebon Jati. *Dinasti Health and Pharmacy Science*, 3(1), 19–25. <https://doi.org/10.38035/dhps.v3i1.2704>
- Fasihah, D. U., & Adhim, C. (2025). Peran Manajemen Operasional, Teknologi, Dan Proses Kerja Dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja Di Kantor Desa Tekasire. *Economics and Digital Business Review*, 7(1), 347–360. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v7i1.3102>
- Ganesa, B., Kurniawati, D., & Yuwindry, I. (2025). Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 8211–8220. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.3249>
- Henri, H., & Nasir, N. (2025). Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Layanan Administrasi di SMK Negeri 3 Makassar. *Majalah Ilmiah METHODA*, 15(2), 173–180. <https://ejurnal.methodist.ac.id/index.php/methoda/article/view/4449>
- Jaelani, A. (2021). Organisasi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Islam. *Jurnal Al-Hikmah*, 2(2), 1–16. <https://journal.stitmhpali.ac.id/index.php/ah/article/view/9>
- Kamarullah, H. (2025). Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian dan Ketersediaan SOP Kepegawaian terhadap Indeks Kepuasan Layanan Bagian Sumber Daya Manusia di Badan Standardisasi Nasional. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kesehatan*, 2(1), 67–82. <https://doi.org/10.70817/jmbk.v2i1.49>
- Manalu, P., & Hutagaol, D. A. L. (2024). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2024. *Jurnal STIKes Kesehatan Baru*, 2(1), 38–49. <https://doi.org/10.70751/stikeskbdoloksanggul.v2i1.82>

- Maningkue, R. L., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2022). Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perijinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. *Governance*, 2(1). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/40347>
- Nartin, N., Rama, M. I., & Dilla, S. (2025). Implementasi Pelayanan Publik Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Mowewe Kabupaten Kolaka Timur. *Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 2(4), 6335–6348. <https://jicnusanantara.com/index.php/jicn/article/view/4948>
- Novitasari, M., Budiyanti, R. T., & Sriatmi, A. (2022). Kesiapan Akreditasi Klinik Pratama Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan. *Link*, 18(1), 1–9. <https://doi.org/10.31983/link.v18i1.7685>
- Pitria, N., & Wibowo, H. (2025). Permasalahan SOP Dalam Etika Administrasi Kesehatan. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, 3(03), 1502–1511. <https://ojs.smkmerahputih.com/index.php/jimu/article/view/804>
- Poltak, H., & Widjaja, R. R. (2024). Pendekatan metode studi kasus dalam riset kualitatif. *Local Engineering*, 2(1), 31–34. <https://journal.gioarchitect.co.id/index.php/localengineering/article/view/89>
- Priyodigdo, A. A., Saipul, S., & Aquarini, A. (2025). Implementasi Standar Operasional Prosedur untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik: Studi Kasus pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Pertanahan Provinsi Kalimantan Tengah: Implementation of Standard Operating Procedures to Improve Public Servi. *Anterior Jurnal*, 24(Special-1), 22–27. <https://journal.umpr.ac.id/index.php/anterior/article/view/9110>
- Runggandini, S. A. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan di Fasilitas Kesehatan (Rumah Sakit dan Puskesmas) dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan: Literature Review. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 2611–2620. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i4.13342>
- Simarmata, M., Wasliati, B. W., Kasim, F., & Saragih, I. C. (2021). Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ). *Jurnal Kesmas Dan Gizi (Jkg)*, 3(2), 245–252. <https://doi.org/10.35451/jkg.v3i2.695>
- Ummah, S. I., & Lestari, P. (2024). Audit Komunikasi Tentang Program Pelayanan Pasien Bpjs. *Jurnal Heritage*, 12(1), 14–32. <https://jurnal.yudharta.ac.id/v2/index.php/HERITAGE/article/view/4101>
- Waty, E., Anggraeni, A. F., Apriani, A., Ibrahim, H., Sari, A., Manafe, H. A., Juniarto, G., Nursanti, T. D., & Hadiyat, Y. (2023). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. <https://repo.unwim.ac.id/id/eprint/1237>
- Windary, S., & Idris, S. (2021). Kebijakan Pemulihan Ekonomi Dampak Pandemi Covid-19 Di Jawa Barat: Respon dan Strategi Pemulihan. *Creative Research Journal*, 7(02), 99–118. <https://doi.org/10.34147/crj.v7i2.301>
- Yuliana, Y., Nurfitra, N. R., & Magasida, D. (2024). *Bunga rampai pengembangan diri dan profesionalitas untuk profesi bidan*. <https://repository.nuansafajarcemerlang.com/publications/586284/bunga-rampai-pengembangan-diri-dan-profesionalitas-untuk-profesi-bidan>