

Pengawasan Kepala Puskesmas Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Tenaga Kesehatan (Studi Kasus Puskesmas Telaga Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo)

Rosnia Banto¹, Ellys Rachman², Rukiah Nggilu³

^{1,2,3}Ilmu Administrasi Publik, Universitas Bina Taruna Gorontalo

Corresponding Author: Rosnia Banto, e-mail: rosniabanto4@gmail.com¹ ellysrachman12@gmail.com², nggilurukiah23365@gmail.com³

Published: August , 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengawasan kepala Puskesmas dalam meningkatkan kualitas kerja tenaga kesehatan di Puskesmas Telaga, Kecamatan Telaga, Kabupaten Gorontalo, dengan fokus pada tiga aspek utama, yaitu ketepatan waktu, tanggung jawab (responsibility), dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari Kepala Dinas, staf pelayanan, dan masyarakat yang bermitra di Puskesmas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek ketepatan waktu, masih terdapat keterlambatan pelayanan yang berdampak pada ketidaknyamanan pasien, diperparah dengan masalah teknis seperti gangguan jaringan dan mati lampu. Pada aspek tanggung jawab, meskipun terdapat petugas yang berusaha profesional, secara umum sikap ramah, kesabaran, dan responsivitas terhadap pasien masih rendah, terutama pada situasi pelayanan dengan volume pasien tinggi. Sementara itu, penerapan SOP belum optimal, di mana prosedur sering tidak diikuti secara konsisten sehingga menimbulkan pelayanan yang lambat dan kurang teratur.

Rekomendasi yang diajukan mencakup peningkatan manajemen waktu, penataan antrian, mitigasi kendala teknis, pelatihan peningkatan sikap profesional dan empati, serta pengawasan dan evaluasi rutin terhadap penerapan SOP. Dengan langkah tersebut, diharapkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Telaga dapat meningkat, memberikan kenyamanan, dan membangun kepercayaan pasien secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Pengawasan 1; Puskesmas 2; Tenaga Kerja 3

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak dasar setiap individu yang harus dijamin oleh negara sebagai bagian dari kewajiban konstitusional untuk memastikan kesejahteraan rakyat. Sesuai dengan Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, berkualitas, dan dapat diakses secara terjangkau. Pelayanan kesehatan tidak hanya terbatas pada rumah sakit sebagai fasilitas tingkat lanjutan, namun lebih diutamakan pada pelayanan kesehatan primer yang salah satunya diselenggarakan melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Di banyak negara berkembang, masalah kualitas pelayanan publik sering kali menjadi sorotan. Hal ini terjadi karena permintaan akan pelayanan di negara-negara tersebut umumnya jauh melebihi kapasitas pemerintah dalam memenuhinya, sehingga masyarakat atau penerima layanan seringkali mengkritisi persepsi mereka terhadap "kualitas" yang terdapat dalam berbagai aspek pelayanan. Oleh karena itu, baik pemerintah maupun sektor swasta harus berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Fenomena ini sering terjadi, khususnya pada sektor pelayanan kesehatan yang dikelola oleh pemerintah atau swasta, seperti Puskesmas (Ismail et al., 2024).

Dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, Puskesmas memiliki peran yang sangat penting dalam menjamin pemerataan akses serta kualitas pelayanan kesehatan dasar. Berdasarkan Permenkes RI Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, puskesmas merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perorangan tingkat pertama, dengan fokus pada upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal di wilayah kerjanya.

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah fasilitas kesehatan yang bertanggung jawab memberikan layanan kesehatan tingkat pertama kepada masyarakat. Puskesmas berfungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan yang menyeluruh, mencakup tindakan preventif (pencegahan), promotif (promosi kesehatan), kuratif (pengobatan), dan rehabilitatif (pemulihan). Fasilitas ini dikelola oleh pemerintah dan berada di tingkat kecamatan, sehingga dapat diakses oleh masyarakat secara luas. Puskesmas menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan pemerintah yang langsung menyentuh masyarakat, khususnya di tingkat kecamatan dan desa. Sebagai lembaga pelayanan dasar, puskesmas memegang peran vital dalam program promotif, preventif, serta pelayanan kuratif dasar yang sangat dibutuhkan, terutama di wilayah yang memiliki keterbatasan akses ke rumah sakit. Oleh karena itu, pengelolaan puskesmas harus dilakukan dengan baik, baik dari sisi medis maupun aspek manajerial, administrasi, dan kepemimpinan. Di sinilah peran kepala puskesmas sangat strategis (Alhadar et al., 2022).

Kepala puskesmas tidak hanya berperan sebagai manajer, tetapi juga sebagai pemimpin, pengarah, pengawas, serta pengambil keputusan dalam seluruh proses pelayanan di puskesmas. Salah satu fungsi utama yang dijalankan oleh kepala puskesmas adalah pengawasan, yang merupakan upaya sistematis untuk memastikan bahwa setiap aspek pelayanan berjalan sesuai dengan standar, aturan, dan tujuan yang telah ditetapkan. Pengawasan yang efektif mampu mendeteksi kelemahan dalam sistem, meningkatkan disiplin kerja pegawai, serta mendorong peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Di Kabupaten Gorontalo, upaya untuk meningkatkan pelayanan puskesmas telah menjadi perhatian dalam berbagai rencana strategis daerah. Pemerintah daerah, melalui Dinas Kesehatan, telah menekankan pentingnya reformasi manajemen puskesmas, termasuk peningkatan kapasitas kepala puskesmas dalam menjalankan fungsi manajerial, terutama pengawasan. Namun demikian, perubahan kebijakan dan program belum sepenuhnya mampu mengatasi tantangan struktural dan kultural yang ada di lapangan. Puskesmas Telaga, sebagai salah satu dari sekian puskesmas di kabupaten ini, mencerminkan dinamika tersebut. Dalam konteks pelayanan publik, pengawasan (supervisi) merupakan salah satu fungsi manajerial yang sangat penting, selain perencanaan, pengorganisasian, dan pelaksanaan. Tujuan utama dari fungsi ini adalah untuk memastikan bahwa setiap proses operasional berlangsung sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta untuk mendeteksi secara dini adanya penyimpangan atau penurunan kualitas layanan. Pengawasan juga berperan dalam membangun budaya kerja yang profesional dan akuntabel di lingkungan pelayanan publik.

Dalam lingkup pelayanan kesehatan, pengawasan tidak hanya mencakup aspek administrasi, tetapi juga aspek teknis medis, perilaku petugas, penerapan etika profesi, hingga kepatuhan terhadap SOP pelayanan. Namun, dalam realitas lapangan, fungsi pengawasan ini sering kali tidak berjalan dengan maksimal. Ini dipicu oleh beberapa faktor, mulai dari rendahnya kapasitas kepemimpinan, lemahnya sistem evaluasi, hingga faktor sumber daya dan beban kerja yang tinggi. Fenomena ini menjadi perhatian khusus di berbagai wilayah, termasuk di Puskesmas Telaga Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo, di mana ditemukan berbagai persoalan dalam penyelenggaraan pelayanan yang mengindikasikan belum optimalnya fungsi pengawasan kepala puskesmas.

Puskesmas Telaga merupakan salah satu puskesmas penting di Kabupaten Gorontalo yang melayani masyarakat cukup luas, dengan kondisi sosial dan ekonomi masyarakat yang beragam. Puskesmas ini terletak di kecamatan telaga dan berada di dekat dengan Ibukota Provinsi Gorontalo. Puskesmas Telaga mempunyai wilayah kerja terdiri dari 4 desa : Desa Bulila, Hulawa, Luhu, dan Mongolato. Puskesmas Telaga berdiri sejak tahun 1952 dengan nama Balai Pengobatan. Puskesmas ini dipimpin pertama kali oleh Bapak Jasin Harun tahun 1952-1972 dan sekarang di pimpin oleh

Bapak Ismail T. Akase, SKM, M.Kes. Pusesmas telaga dibangun tanah seluas 16171 M dengan luas gedung/bangunan 909 M.

Berikut adada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi pengawasan kepala Puskesmas dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Tenaga Kesehatan di Puskesmas Telaga Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo yaitu :

a. Pengawasan

Pengawasan administratif adalah proses yang dilakukan oleh pihak manajemen untuk memastikan bahwa semua kegiatan dalam organisasi berjalan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Pengawasan ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyimpangan dari rencana dan mengambil langkah-langkah korektif yang diperlukan. Dengan adanya pengawasan administratif, organisasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasionalnya (Novaldi et al., 2023).

Munawwarah et al. (2024), Pengawasan manajerial merujuk pada tindakan pemimpin atau manajer dalam mengawasi dan mengarahkan aktivitas bawahan untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini melibatkan pemantauan kinerja, memberikan umpan balik, serta memotivasi karyawan. Pengawasan manajerial penting untuk memastikan bahwa semua anggota tim berkontribusi secara maksimal dan bahwa sumber daya digunakan secara optimal.

Pengawasan kualitas adalah proses yang bertujuan untuk memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar yang ditetapkan. Ini melibatkan pemeriksaan, pengujian, dan evaluasi terhadap proses produksi serta hasil akhir. Dengan pengawasan kualitas yang ketat, perusahaan dapat menjaga kepuasan pelanggan dan mempertahankan reputasi baik di pasar (Irdiyantie & Noviyanti, 2024).

Pengawasan keuangan merupakan proses yang dilakukan untuk memantau dan mengendalikan penggunaan sumber daya keuangan dalam sebuah organisasi. Ini meliputi analisis laporan keuangan, pengawasan anggaran, dan audit internal. Pengawasan keuangan bertujuan untuk menghindari pemborosan, penipuan, dan memastikan bahwa semua transaksi keuangan dilakukan dengan transparan dan akuntabel (Ritonga et al., 2023).

b. Ketetapan Waktu

Menurut Deviana & Desitama (2023), ketepatan waktu dalam manajemen kerja adalah kemampuan individu atau organisasi untuk menyelesaikan tugas, memenuhi janji, dan mencapai target sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Ketepatan waktu mencerminkan sikap disiplin, profesionalisme, dan komitmen terhadap tanggung jawab yang diemban. Dalam dunia kerja, ketepatan waktu menjadi salah satu indikator utama kinerja yang dapat mempengaruhi produktivitas dan efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Ketepatan waktu dalam pelayanan publik adalah kesesuaian antara waktu penyelesaian layanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh instansi pemerintah atau lembaga terkait. Hal ini mencakup kemampuan memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa keterlambatan, sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara cepat dan tepat. Ketepatan waktu di sektor publik berperan penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah (Salvator et al., 2023).

Silaban & P. M, (2023), Ketepatan waktu dalam pendidikan adalah kemampuan guru, siswa, atau lembaga pendidikan untuk memulai, melaksanakan, dan menyelesaikan kegiatan belajar mengajar sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Ketepatan waktu di lingkungan pendidikan berfungsi menjaga kelancaran proses belajar, meningkatkan kedisiplinan, dan memastikan tujuan pembelajaran tercapai sesuai kurikulum. Keterlambatan atau pelanggaran jadwal dapat mengganggu alur pembelajaran dan menurunkan efektivitas belajar.

Ketepatan waktu dalam transportasi dan logistik adalah kesesuaian waktu keberangkatan, perjalanan, dan kedatangan dengan jadwal yang telah ditentukan sebelumnya. Ketepatan ini sangat penting untuk menjaga kelancaran operasional, menghindari penundaan, dan memastikan pelanggan menerima barang atau layanan sesuai harapan. Dalam industri ini, ketepatan waktu berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan, efisiensi biaya, dan reputasi perusahaan (Nazihah & Wahyudi, 2023).

c. Responsibility

Responsibility pribadi merujuk pada kemampuan individu untuk mengakui dan menerima konsekuensi dari tindakan dan keputusan yang diambil. Ini mencakup kesadaran akan dampak dari perilaku kita terhadap diri sendiri dan orang lain. Individu yang bertanggung jawab biasanya cenderung bertindak dengan integritas, memenuhi janji, dan berupaya untuk memperbaiki kesalahan yang telah dibuat. Tanggung jawab pribadi adalah fondasi untuk pengembangan karakter dan kepercayaan dalam hubungan interpersonal (Smith et al., 2023).

Maurer et al. (2023), responsibility sosial adalah kewajiban individu atau kelompok untuk bertindak demi kepentingan masyarakat dan lingkungan. Ini mencakup upaya untuk berkontribusi pada kesejahteraan umum, seperti terlibat dalam kegiatan sukarela, mendukung inisiatif lingkungan, atau berpartisipasi dalam program-program sosial. Individu atau organisasi yang memiliki tanggung jawab sosial yang tinggi akan mempertimbangkan dampak dari tindakan mereka terhadap masyarakat luas dan berusaha untuk menciptakan perubahan positif.

Responsibility profesional berkaitan dengan kewajiban yang dimiliki seseorang dalam konteks pekerjaan atau profesi. Ini mencakup etika kerja, kepatuhan terhadap standar industri, dan komitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada klien atau pelanggan. Profesional yang bertanggung jawab akan memastikan bahwa mereka terus memperbarui keterampilan dan pengetahuan mereka, serta beroperasi dalam kerangka hukum dan etika yang telah ditetapkan. Tanggung jawab ini sangat penting untuk menjaga reputasi dan kredibilitas dalam dunia kerja (Jiang et al., 2023).

Risi et al. (2023), responsibility keluarga mengacu pada kewajiban yang dimiliki anggota keluarga terhadap satu sama lain. Ini mencakup peran dalam mendukung, merawat, dan melindungi anggota keluarga, serta memenuhi kebutuhan emosional dan fisik mereka. Tanggung jawab keluarga menciptakan ikatan yang kuat dan membantu membangun nilai-nilai serta norma-norma dalam sebuah keluarga. Dengan menjalankan tanggung jawab ini, anggota keluarga dapat menciptakan lingkungan yang aman dan mendukung bagi pertumbuhan dan perkembangan masing-masing individu.

d. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen tertulis yang berisi langkah-langkah baku untuk melaksanakan suatu kegiatan atau proses kerja secara konsisten dan efektif. SOP bertujuan untuk memastikan setiap pekerjaan dilakukan dengan cara yang sama oleh semua pihak, sehingga hasil yang diperoleh memiliki kualitas yang terstandarisasi. Dengan adanya SOP, organisasi dapat meminimalkan kesalahan, meningkatkan efisiensi, dan menjaga mutu layanan atau produk (Golu et al., 2024).

Fungsi utama SOP adalah memberikan panduan yang jelas bagi karyawan dalam menjalankan tugas, sehingga mengurangi kebingungan dan perbedaan cara kerja antarindividu. SOP juga berfungsi sebagai alat pengendalian kualitas, referensi pelatihan pegawai baru, serta dokumentasi resmi yang dapat digunakan untuk audit internal maupun eksternal. Dengan SOP, perusahaan dapat menjaga konsistensi operasional sekaligus meningkatkan akuntabilitas (Dewi et al., 2024).

Penerapan SOP memberikan banyak manfaat, seperti meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, menjaga keselamatan kerja, serta memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan standar yang berlaku. SOP juga membantu mempercepat proses adaptasi karyawan baru karena mereka dapat langsung memahami prosedur kerja yang benar. Selain itu, SOP memudahkan identifikasi penyebab masalah jika terjadi kesalahan dalam proses kerja (Rahayu et al., 2023).

SOP yang baik umumnya mencakup beberapa komponen penting, seperti tujuan prosedur, ruang lingkup, definisi istilah, tanggung jawab pelaksana, peralatan atau bahan yang dibutuhkan, langkah-langkah pelaksanaan, serta catatan atau dokumen yang harus dihasilkan. Setiap komponen ini disusun secara sistematis dan jelas agar mudah dipahami oleh semua pihak yang terlibat, sehingga SOP dapat diterapkan secara efektif di lapangan (Puspitasari et al., 2023).

e. Tenaga Kerja

Dou et al. (2023), tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan untuk menghasilkan barang atau jasa, baik di sektor formal maupun informal, dengan tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya. Dalam konteks ketenagakerjaan, tenaga kerja mencakup semua individu yang

sudah memasuki usia kerja sesuai peraturan, terlepas dari apakah mereka sedang bekerja, mencari pekerjaan, atau tidak bekerja sementara.

Tenaga kerja dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, antara lain tenaga kerja terdidik, yaitu pekerja yang memiliki pendidikan dan keterampilan khusus; tenaga kerja terlatih, yaitu pekerja yang memiliki keahlian berdasarkan pengalaman atau pelatihan; dan tenaga kerja tidak terdidik atau tidak terlatih, yaitu pekerja yang mengandalkan tenaga fisik tanpa memerlukan pendidikan atau keterampilan khusus (Zhu et al., 2024).

Tenaga kerja memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, karena mereka adalah pelaku utama dalam proses produksi barang dan jasa. Produktivitas tenaga kerja yang tinggi dapat meningkatkan daya saing perusahaan maupun negara di pasar global. Selain itu, tenaga kerja juga menjadi motor penggerak inovasi dan pengembangan teknologi melalui keterampilan dan ide-ide kreatif yang dimiliki (Ortlieb & Knappert, 2023).

Tenaga kerja memiliki hak yang dilindungi oleh undang-undang, seperti hak atas upah yang layak, lingkungan kerja yang aman, waktu istirahat, serta perlindungan sosial. Di sisi lain, tenaga kerja juga memiliki kewajiban untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik, mematuhi aturan perusahaan, menjaga etika kerja, dan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi (Akintayo & Dagunduro, 2024).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang dipilih untuk memberikan gambaran mendalam mengenai fakta-fakta di lapangan terkait peningkatan pengawasan kepala Puskesmas dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Tenaga Kesehatan di Puskesmas Telaga Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo. Fokus penelitian diarahkan pada tiga aspek utama, yaitu ketepatan waktu, responsivitas, dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam dengan pemilik usaha serta pihak-pihak terkait lainnya. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari berbagai dokumen, catatan, dan arsip yang relevan dengan pengawasan kepala Puskesmas dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Tenaga Kesehatan di Puskesmas Telaga.

Pengumpulan data dilakukan dengan tiga metode utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung kondisi pelayanan serta lingkungan yang terkait, wawancara bertujuan menggali informasi mendalam dari narasumber, sedangkan dokumentasi dimanfaatkan untuk memperoleh data tertulis yang mendukung temuan penelitian.

Proses analisis data dilakukan melalui tiga tahapan. Pertama, reduksi data, yaitu menyaring dan menyederhanakan data mentah dengan cara meringkas, memilih informasi yang relevan, serta menghilangkan hal-hal yang tidak terkait langsung dengan fokus penelitian. Kedua, penyajian data, yaitu mengorganisasikan data hasil reduksi ke dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, atau visualisasi lainnya agar memudahkan pemahaman dan interpretasi. Ketiga, verifikasi atau penarikan kesimpulan, yaitu menyimpulkan hasil penelitian secara sistematis berdasarkan interpretasi data yang telah dianalisis, sehingga mampu menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

HASIL

Ketepatan Waktu

Berdasarkan hasil wawancara bahwa kedisiplinan waktu di Puskesmas Telaga masih menjadi masalah yang signifikan. Meskipun beberapa petugas mencoba untuk datang tepat waktu, keterlambatan pelayanan sering terjadi, yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien. Antrian panjang, ketidaksiapan petugas, dan kendala seperti gangguan jaringan atau mati lampu semakin memperburuk pengalaman pasien, sehingga mengganggu kelancaran pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan waktu dan sistem pelayanan di Puskesmas Telaga perlu diperbaiki untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Kedisiplinan waktu, terutama dalam situasi padat pasien, harus menjadi perhatian utama agar pelayanan lebih responsif, terorganisir, dan memberikan kenyamanan bagi pasien.

Responsibility

Berdasarkan hasil wawancara bahwa Responsibility (tanggung jawab) tenaga kesehatan di Puskesmas Telaga masih kurang memadai dalam beberapa aspek, seperti sikap petugas, pengelolaan waktu, dan ketanggapan terhadap kebutuhan pasien. Meskipun ada petugas yang berusaha menunjukkan tanggung jawabnya, namun secara umum, profesionalisme dan empati dalam pelayanan kesehatan masih perlu diperbaiki. Petugas cenderung menunjukkan sikap kurang sabar, terburu-buru, dan kurang ramah, terutama saat menghadapi pasien yang rewel atau sulit diatur, yang tentunya dapat mengurangi kepercayaan dan kenyamanan pasien. Selain itu, meskipun petugas hadir tepat waktu, masalah pengelolaan antrean yang tidak tertata dengan baik dan respon yang lambat terhadap kebutuhan pasien semakin memperburuk pengalaman pelayanan. Terlebih lagi, pada situasi dengan banyaknya pasien, kurangnya kesabaran dan perhatian lebih lanjut mengindikasikan bahwa sistem pengelolaan waktu dan responsivitas dalam Puskesmas Telaga masih sangat perlu ditingkatkan. Para pemimpin Puskesmas Telaga meskipun memiliki kesadaran tinggi mengenai pentingnya tanggung jawab, namun mereka masih menghadapi tantangan dalam memastikan bahwa semua petugas melaksanakan tugas dengan baik, terutama dalam situasi yang membutuhkan perhatian ekstra terhadap pasien yang lebih membutuhkan.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Berdasarkan hasil wawancara bahwa penerapan SOP di Puskesmas Telaga belum sepenuhnya optimal dan membutuhkan perbaikan signifikan. Meskipun SOP telah ditetapkan dan disosialisasikan, implementasinya sering kali tidak konsisten dan tidak terorganisir dengan baik di seluruh bagian pelayanan. Beberapa petugas tidak selalu mengikuti prosedur dengan tepat, yang menyebabkan pelayanan terasa lambat, kacau, dan membingungkan bagi pasien. Terutama di bagian-bagian tertentu, seperti antrian di apotek dan kurangnya bantuan atau penjelasan alur bagi pasien baru, yang memperburuk pengalaman pasien. Meskipun ada upaya pengawasan dan pelatihan yang dilakukan oleh pimpinan untuk memastikan pemahaman SOP, seperti yang diungkapkan oleh beberapa informan, tantangan dalam penerapan SOP yang lebih konsisten dan terstruktur masih ada. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya evaluasi dan perbaikan menyeluruh dalam penerapan SOP, termasuk memperjelas alur pelayanan, memperbaiki komunikasi antara petugas dan pasien, serta memastikan pengawasan yang lebih ketat dan berkala. Dengan perbaikan ini, diharapkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Telaga dapat ditingkatkan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien.

PEMBAHASAN

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merujuk pada kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau memberikan informasi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau diharapkan. Dalam konteks pelayanan publik, ketepatan waktu tidak hanya mengacu pada penyelesaian tugas tepat pada waktunya, tetapi juga pada kemampuan untuk memberikan layanan atau informasi kepada masyarakat sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Layanan yang diberikan tepat waktu berarti bahwa masyarakat dapat menerima haknya tanpa adanya penundaan, yang dapat mengganggu kelancaran proses atau bahkan merugikan pihak yang terlibat.

Ketepatan waktu mencerminkan adanya pengelolaan waktu yang efektif, yang pada gilirannya akan memengaruhi hasil dari aktivitas atau pelayanan yang dilakukan. Hal ini sejalan dengan teori manajemen waktu menyatakan bahwa pengelolaan waktu yang efektif dan efisien merupakan kunci untuk mencapai produktivitas dan kualitas kerja yang tinggi dalam organisasi (Kiswati & Chasanah, 2019). Dalam konteks Puskesmas Telaga, ketidakdisiplinan waktu yang terjadi mencerminkan kurangnya pengelolaan waktu yang baik di tingkat operasional. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya sistem yang mendukung manajemen waktu yang efektif, kurangnya koordinasi antara petugas, atau perencanaan waktu yang tidak matang.

Responsibility

Responsibility (tanggung jawab) merujuk pada kewajiban atau komitmen seseorang untuk melaksanakan tugas, kewenangan, atau peran yang diemban dengan penuh kesadaran, integritas, dan keseriusan. Tanggung jawab juga mencakup kesadaran akan konsekuensi

dari tindakan yang diambil, serta kewajiban untuk memperbaiki atau menanggung akibat jika sesuatu berjalan tidak sesuai harapan. Dalam konteks kerja atau organisasi, responsibility dapat berarti kewajiban seorang individu untuk menyelesaikan tugas tertentu dengan baik dan memenuhi standar yang ditetapkan, serta bertanggung jawab atas hasil dari keputusan atau tindakan yang diambil. Dalam konteks layanan kesehatan, responsibility (tanggung jawab) merujuk pada kewajiban tenaga kesehatan, seperti dokter, perawat, dan staf medis lainnya, untuk memberikan perawatan yang aman, efektif, dan berkualitas kepada pasien.

Responsibility dapat berarti kewajiban seorang individu untuk menyelesaikan tugas tertentu dengan baik dan memenuhi standar yang ditetapkan, serta bertanggung jawab atas hasil dari keputusan atau tindakan yang diambil. Menurut (Ramadhan et al., 2021), dalam teori pelayanan publik, profesionalisme tidak hanya mencakup keterampilan teknis tetapi juga sikap dan perilaku dalam berinteraksi dengan masyarakat. Profesionalisme tenaga kesehatan sangat bergantung pada kemampuan mereka untuk berempati, bersikap sabar, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Ketika tenaga kesehatan di Puskesmas Telaga menunjukkan sikap kurang sabar dan terburu-buru, hal ini menandakan adanya ketidakprofesionalan dalam melayani pasien. Empati dan sikap ramah adalah komponen penting dari pelayanan kesehatan yang memengaruhi kualitas pengalaman pasien. Tanpa sikap yang penuh perhatian, kepercayaan pasien akan menurun, yang pada gilirannya berdampak pada citra Puskesmas dan kualitas layanan yang diterima pasien.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian petunjuk atau prosedur yang disusun secara sistematis dan rinci, yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap aktivitas atau proses dalam suatu organisasi dilaksanakan dengan cara yang konsisten, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. SOP berfungsi untuk memberikan panduan yang jelas bagi setiap individu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, serta untuk menjaga kualitas dan keberlanjutan operasional dalam organisasi tersebut. SOP Pelayanan Kesehatan Puskesmas adalah serangkaian prosedur standar yang ditetapkan untuk mengatur dan memastikan setiap proses pelayanan kesehatan di Puskesmas dilaksanakan dengan cara yang efisien, efektif, aman, dan sesuai dengan standar yang berlaku. SOP ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan kepada pasien, mulai dari pendaftaran hingga pemeriksaan dan pengobatan, dapat dilaksanakan dengan baik, serta memenuhi standar kualitas pelayanan kesehatan.

SOP Pelayanan Kesehatan Puskesmas mengacu pada serangkaian prosedur standar yang ditetapkan untuk mengatur dan memastikan setiap proses pelayanan kesehatan di Puskesmas dilaksanakan dengan cara yang efisien, efektif, aman, dan sesuai dengan standar yang berlaku. Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan manajerial yang menekankan pada kualitas layanan yang konsisten dan berkelanjutan melalui perbaikan proses yang berfokus pada pelanggan. Dalam konteks Puskesmas Telaga, penerapan SOP yang tidak konsisten dan kurang terorganisir dapat dilihat sebagai kegagalan dalam implementasi prinsip-prinsip manajemen kualitas. Menurut (Singkoh et al., 2018), salah satu prinsip dasar TQM adalah pentingnya standar yang jelas dan prosedur yang sistematis untuk menjamin kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, dalam hal ini adalah pasien. Ketidakjelasan SOP dan kurangnya pengawasan terhadap pelaksanaannya akan menurunkan kualitas layanan, menyebabkan ketidakpuasan pasien, serta mengurangi kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan waktu di Puskesmas Telaga masih menjadi masalah yang signifikan. Meskipun beberapa petugas mencoba untuk datang tepat waktu, keterlambatan pelayanan sering terjadi, yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien. Antrian panjang, ketidaksiapan petugas, dan kendala seperti gangguan jaringan atau mati lampu semakin memperburuk pengalaman pasien, sehingga mengganggu kelancaran pelayanan. Responsibilitas tenaga kesehatan di Puskesmas Telaga masih kurang memadai, dengan banyak petugas yang menunjukkan sikap kurang sabar, terburu-buru, dan kurang ramah, terutama saat menghadapi pasien yang sulit. Hal ini mengurangi rasa percaya diri dan kenyamanan pasien, serta menunjukkan bahwa profesionalisme dan empati dalam pelayanan

kesehatan perlu diperbaiki. Penerapan SOP di Puskesmas Telaga belum optimal, dengan implementasi yang tidak konsisten dan kurang terorganisir. Beberapa petugas tidak selalu mengikuti prosedur yang tepat, mengakibatkan pelayanan yang lambat, kacau, dan membingungkan, terutama di bagian antrian apotek dan kurangnya penjelasan alur bagi pasien baru, yang memperburuk pengalaman pasien.

Untuk mengatasi hal ini maka, Puskesmas Telaga perlu memperbaiki manajemen waktu dan memastikan petugas datang tepat waktu untuk mengurangi keterlambatan pelayanan. Selain itu, penataan antrian yang lebih baik serta mitigasi terhadap kendala teknis seperti gangguan jaringan atau mati lampu dapat membantu meningkatkan kenyamanan pasien dan kelancaran pelayanan. Diperlukan pelatihan lebih lanjut untuk meningkatkan sikap profesional, kesabaran, dan empati tenaga kesehatan, terutama dalam menghadapi pasien yang sulit. Hal ini akan meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Perlu ada pengawasan yang lebih ketat dan evaluasi rutin terkait penerapan SOP di seluruh bagian puskesmas. Sosialisasi dan pelatihan kembali SOP secara berkala dapat memastikan setiap petugas memahami dan mengikuti prosedur dengan konsisten, sehingga pelayanan lebih teratur, efisien, dan sesuai standar yang ditetapkan.

REFERENSI

- Akintayo, O. D., & Dagunduro, A. O. (2024). Strengthening Workforce Stability by Mediating Labor Disputes Successfully. *International Journal of Engineering Research and Development*, 20(11), 998–1010.
- Alhadar, S., Gobel, L. Van, Nggilu, R., Sahi, Y., & Ali, S. H. (2022). Analisa Kebijakan Permenkes Nomor 6 Tahun 2014 Larangan Mongubingo: Perspektif Tradisi Masyarakat Adat Di Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(3), 536–545.
- Deviana, S., & Desitama, F. S. (2023). Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman , Kualitas Pelayanan dan Sampel Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada CV Tunas Rimba Di Kabupaten Tulungagung. *YUME : Journal of Management*, 6(2), 496–514.
- Dewi, Y. R., Setyaasih, Fitriyani, Z. A., Ardiyanto, F. R., & Putra, D. G. P. (2024). Sosialisasi Standar Operasional Prosedur (Sop) Tata Kelola Kepegawaian Dan Administrasi Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai Yuni. *Jurnal Budimas (E-ISSN 2715-8926)*, 06(03), 1–23.
- Dou, B., Guo, S., Chang, X., & Wang, Y. (2023). Corporate Digital Transformation and Labor Structure Upgrading. *International Review of Financial Analysis*, 90(4), 102904.
- Golu, N. N., Baene, E., Yamolala, Y., & Telaumbanua, A. (2024). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dalam Meningkatkan Efektifitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Ma’U Kabupaten Nias. *Jurnal Tunas Pendidikan*, 6(2), 373–379.
- Irdiyantie, R., & Noviyanti, M. (2024). Pengaruh Kompetensi Interpersonal, Kompetensi Operasional, Komitmen Dan Tim Kerja Terhadap Kinerja Konsultan Pengawas (Studi Kasus Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Paser). *JLABI Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 8(1), 45–64.
- Ismail, F., Rachman, E., & Thalib, T. (2024). Mekanisme Pelayanan Rumah Singgah Untuk Pasien Rujukan Oleh Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo. *Professional: Jurnal Komunikasi ...*, 11(2), 521–524.
- Jiang, W., Wu, J., & Yang, X. (2023). Does digitization drive corporate social responsibility? *International Review of Economics and Finance*, 88(2318), 14–26.
- Kiswati, S., & Chasanah, U. (2019). Analisis Konsultan Manajemen Konstruksi Terhadap Penerapan Manajemen Waktu Pada Pembangunan Rumah Sakit Di Jawa Tengah. *Neo Teknika*, 5(1).
- Maurer, H., Whitman, R. G., & Wright, N. (2023). The EU and the invasion of Ukraine: a collective responsibility to act? *International Affairs*, 99(1), 219–238.
- Munawwarah, Z., Purnamasari, I., & Apriliani, A. (2024). Kualitas Kinerja Pegawai di Kantor Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Bogor. *Karimah Taubid*, 3(4), 4917–4928.
- Nazihah, S. A., & Wahyudi, K. E. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 12.

- Novaldi, T., Susena, K. C., & Fitriano, Y. (2023). Pengaruh Kompetensi Dan Objektivitas Terhadap Kualitas Audit Aparatur Pengawas Inspektorat Kabupaten Seluma. *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 723–732.
- Ortlieb, R., & Knappert, L. (2023). Labor market integration of refugees: An institutional country-comparative perspective. *Journal of International Management*, 29(2), 101016.
- Puspitasari, Y., Fauji, D. A. S., & Kurniawan, R. (2023). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dalam Menunjang Kelancaran Operasional Purchasing Di Pt. Sukses Mitra Sejahtera. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(2), 101–115.
- Rahayu, D. W., Sumanti, N. A., & Budiastuti, E. (2023). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Kompetensi Pegawai Di Era Transformasi Digital Terhadap Produktivitas Kerja Pada Dinas Pendidikan Kota Cirebon. *Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi Dan Ekonomi*, 2(1), 51–82.
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 58.
- Risi, D., Vigneau, L., Bohn, S., & Wickert, C. (2023). Institutional theory-based research on corporate social responsibility: Bringing values back in. *International Journal of Management Reviews*, 25(1), 3–23.
- Ritonga, R., Harahap, R., & Adawiyah, R. (2023). Pendampingan Pengawas Sekolah Penggerak Untuk Meningkatkan Kompetensi Dalam Melaksanakan Kegiatan Coaching. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat Indonesia*, 2(2), 01–12.
- Salvator, M., Heremba, N. K., Ngada, K., Ntt, P., & Dalam, K. (2023). Efektivitas Penyebaran Informasi Publik Melalui Website oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ngada Afiliasi: conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License-(CC-BY-SA). *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 3(1), 42–55.
- Silaban, Y., & P. M, R. K. (2023). Efektivitas Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan. *Journal of Science and Social Research*, 6(1), 233.
- Singkoh, A. F., Palandeng, I. D., Karuntu, M. M., Sam, U., & Manado, R. (2018). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Organisasi Di Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 4147.
- Smith, N. A., Martinez, L. R., Xu, S. (Tracy), Mattila, A., & Gao, L. Y. (2023). Employing the houseless as corporate social responsibility. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(8), 3029–3050.
- Zhu, M., Liang, C., Yeung, A. C. L., & Zhou, H. (2024). The impact of intelligent manufacturing on labor productivity: An empirical analysis of Chinese listed manufacturing companies. *International Journal of Production Economics*, 267(October 2023), 109070.