

Beban Kerja dan Lama Kerja Dengan Kepatuhan Petugas Puskesmas Dalam Implementasi SOP (Standar Operasional Prosedur)

Daniel Ginting

Universitas Sari Mutiara Indonesia

Nina Fentiana

Akademi Keperawatan Kesdam I/Bukit Barisan Medan

Alamat: Jalan Kapten Muslim Medan

Korespondensi penulis: dginting60@gmail.com

Abstract. *Standard Operating Procedures (SOP) are a series of standardized written instructions regarding various processes for carrying out organizational activities, how and when they must be carried out, where and by whom they are carried out. Community health center officers must comply with applicable SOPs in providing services to the community in order to improve the highest level of public health. The research used a cross-sectional design at the UPTD Awa'ai Health Center, North Nias Regency with a sample size of 61 respondents. Data analysis uses the Chi Square test. The research results show that there is a relationship between workload and length of work with compliance with implementing service SOPs (P-Value <0.005).*

Keywords: *Officers, Services, Community Health Centers, SOP.*

Abstrak. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana, dan kapan harus dilakukan, dimana, dan oleh siapa dilakukan. Petugas Puskesmas harus mematuhi SOP yang berlaku dalam memberikan pelayanan ke masyarakat guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Penelitian menggunakan desain *cross-sectional* di UPTD Puskesmas Awa'ai Kabupaten Nias Utara dengan jumlah sampel 61 responden. Analisis data menggunakan uji Kai Kuadrat. Hasil penelitian memperlihatkan terdapat hubungan beban kerja dan lama kerja dengan kepatuhan menerapkan SOP pelayanan (P-Value <0,005).

Kata kunci: Petugas, Pelayanan, Puskesmas, SOP.

LATAR BELAKANG

Puskesmas adalah salah satu sarana pelayanan masyarakat yang menjadi andalan atau tolak ukur dari pembangunan kesehatan, sarana peran serta masyarakat, dan pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah (Alamsyah, 2012). Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019, sebagai salah satu arah kebijakan peningkatan akses pelayanan kesehatan dasar yang berkualitas, yaitu pengembangan dan penerapan akreditasi fasilitas pelayanan kesehatan dasar milik pemerintah dan swasta (Niarti & Destari, 2018) sehingga mengharuskan seluruh petugas Puskesmas untuk mematuhi SOP yang telah berlaku guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. SOP yang berlaku kemudian disosialisasikan kepada seluruh pihak yang berkompeten untuk melaksanakannya. Namun, meskipun telah dilakukan sosialisasi, masih banyak petugas Puskesmas yang dalam penyelenggaraan pelayanan yang belum sesuai dengan SOP yang berlaku.

Ketidakpatuhan petugas Puskesmas terhadap SOP pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu beban kerja, lama kerja, lingkungan kerja, kompensasi, dan relasi internal. Beban kerja yang berat akan membuat petugas Puskesmas menjadi kewalahan menangani pasien, sehingga mereka bekerja tanpa menerapkan SOP yang berlaku. Selain itu, lama kerja juga berpengaruh terhadap kepatuhan petugas Puskesmas menerapkan SOP karena semakin lama masa kerja seseorang, maka semakin banyak pengalaman yang diperolehnya dalam menyelesaikan pekerjaan (Rivai & Mulyadi, 2010). Menurut (Nazvia et al., 2014) sering sekali pekerja mematuhi SOP yang berlaku karena ingin menghindari hukuman atau sanksi ataupun karena ingin mendapat bonus atau imbalan. Selain itu, hubungan relasi internal di Puskesmas juga sangat mempengaruhi kepatuhan terhadap SOP, dimana jika terdapat hubungan relasi yang baik antara sesama teman sejawat, maka petugas Puskesmas akan lebih senang melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Tampubolon, 2013), terdapat pengaruh langsung positif dan pengaruh tidak langsung gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja dengan kinerja pekerja. Sementara menurut penelitian yang dilakukan oleh (Apriana et al., 2016) terdapat hubungan yang bermakna antara beban kerja dengan kepatuhan keperawatan. Selain itu, menurut hasil penelitian (Sipatu, 2019), terdapat hubungan yang bermakna antara lingkungan kerja dengan kinerja pekerja. Penelitian ini akan mengkaji hubungan beban kerja dan lama kerja dengan kepatuhan petugas dalam implementasi SOP dalam pelayanan dengan menggunakan desain *cross sectional*.

KAJIAN TEORITIS

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Permenkes, 2019). Pembangunan kesehatan diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan wilayah kerja Puskesmas yang sehat, dengan masyarakat yang:

1. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat.
2. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu.
3. Hidup dalam lingkungan sehat.
4. Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.

Standard Operating Procedure (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana, dan kapan harus dilakukan, dimana, dan oleh siapa dilakukan (Permanpan, 2012). Selain itu,

menurut (Atmoko, 2011), SOP merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator - indikator teknis, administratif dan prosedur sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Beban kerja yang berat tentu akan membuat perawat/bidan menjadi kewalahan menangani pasien yang akhirnya membuat mereka bekerja tanpa menerapkan SOP yang berlaku. Hal ini dikarenakan beban kerja yang berat mengharuskan perawat/bidan untuk bekerja secara cepat dengan waktu yang singkat, sehingga membutuhkan konsentrasi yang cukup tinggi dan hal ini diperparah dengan jumlah pasien yang tidakimbang dengan jumlah perawat/bidan yang ada (Rizki, 2016).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Apriana et al., 2016) *terdapat hubungan yang bermakna antara beban kerja dengan kepatuhan keperawatan*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja yang diterima dapat menyebabkan stres kerja, sehingga bisa mempengaruhi kinerja dalam bekerja. Lama kerja berpengaruh terhadap kinerja karena semakin lama masa kerja seseorang, maka semakin banyak pengalaman yang diperolehnya dalam menyelesaikan pekerjaan (Rivai & Mulyadi, 2010), sehingga kinerjanya dapat meningkat (As'ad M, 2000). Seseorang yang sudah lama bekerja mempunyai wawasan yang lebih luas dan pengalaman yang lebih banyak, sehingga memegang peranan dalam pembentukan perilaku pekerja (Notoatmodjo, 2012). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa, 87% perawat yang patuh terhadap SOP memiliki masa kerja >10 tahun. Sedangkan 13% perawat yang tidak patuh memiliki masa kerja <10 tahun (Tantri, 2016). Ia berpendapat ketidakpatuhan perawat disebabkan karena perawat tersebut masih baru dalam lingkungan kerjanya. Sehingga perawat tersebut belum beradaptasi dengan masalah yang muncul dilingkungan pekerjaannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional dengan desain *cross-sectional*. Penelitian menganalisis 61 data responden. Penelitian dilaksanakan di UPTD Puskesmas Awa'ai Kabupaten Nias Utara dan analisis data menggunakan uji Kai Kuadrat pada tingkat signifikansi 5%. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah:

1. Petugas Puskesmas yang bekerja di UPTD Puskesmas Awa'ai Kabupaten Nias Utara.
2. Petugas Puskesmas sudah bekerja minimal satu tahun di UPTD Puskesmas Awa'ai Kabupaten Nias Utara.
3. Bersedia menjadi responden dalam penelitian.

Kriteria eksklusi adalah ciri-ciri anggota populasi yang tidak dapat diambil sebagai sampel. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah :

1. Tidak berada di lokasi saat penelitian dilakukan.
2. Tidak bersedia menjadi responden dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

UPTD Puskesmas Awa'ai terletak di jalan Gunungsitoli - Lahewa Km 20 Desa Hilimbosi Kecamatan Sitolu Ori Kabupaten Nias Utara, dengan Luas wilayah 78,81 km² dan terdiri dari 6 desa dengan batas-batas wilayah, sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Tuhemberua, sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Namohalu Esiwa, sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Lotu, sebelah Timur berbatasan dengan Kota Gunungsitoli.

Pelayanan kesehatan yang disediakan di UPTD Puskesmas Awa'ai terdiri dari Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) yang meliputi:

A. Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP), yang meliputi:

1. Pelayanan Pemeriksaan Umum
2. Pelayanan tindakan dan gawat darurat
3. Pelayanan KIA/KB
4. Pelayanan Imunisasi
5. Pelayanan Persalinan dan pasca persalinan
6. Pelayanan Rawat Inap
7. Pelayanan Pemeriksaan Gigi dan mulut
8. Pelayanan Farmasi
9. Pelayanan Konseling Gizi
10. Laboratorium

B. Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM), yang meliputi:

1. UKM Esensial, yaitu:

- a. Pelayanan Promosi Kesehatan.
- b. Pelayanan Kesehatan Lingkungan.
- c. Pelayanan Kesehatan Ibu, Anak dan Keluarga Berencana.
- d. Pelayanan Gizi.
- e. Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit.

2. Upaya Kesehatan Pengembangan, yaitu:

- a. Kesehatan Gigi dan Mulut.
- b. Kesehatan Jiwa.
- c. Kesehatan Lanjut Usia.

Tabel 1. Kepatuhan Petugas Puskesmas Menerapkan SOP Pelayanan

Kepatuhan Petugas Puskesmas Menerapkan SOP Pelayanan	n	%
- Patuh	24	39,3
- Tidak Patuh	37	60,7
Total	61	100

Analisis kai kuadrat menunjukkan sebanyak 31 (77,5%) responden yang memiliki beban kerja yang berat dan tidak mematuhi SOP pelayanan. Sedangkan diantara responden yang memiliki beban kerja yang ringan, ada 6 responden (28,6%) yang tidak mematuhi SOP pelayanan. Hasil uji kai kuadrat diperoleh nilai $p= 0,000$. Maka dapat disimpulkan, ada

hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan kepatuhan menerapkan SOP pelayanan. Sebanyak 13 (41,9%) responden yang bekerja kurang lama (1-2 tahun) dan tidak mematuhi SOP pelayanan. Sedangkan diantara responden yang memiliki masa kerja yang lama (≥ 3 tahun), ada 24 responden (80%) yang tidak mematuhi SOP pelayanan UKP dan UKM. Hasil uji *Chi Square* diperoleh nilai $p= 0,002$. Maka dapat disimpulkan, ada hubungan yang signifikan antara lama kerja dengan kepatuhan menerapkan SOP pelayanan

Tabel 2. Hasil Kai Kuadrat Kepatuhan Petugas Puskesmas dalam Impelemntasi SOP (N=61)

Variabel Independen	Variabel Dependen				Total	p-value
	Patuh		Tidak Patuh			
	n	%	n	%		
Beban Kerja						0,001
Ringan	15	71,4	6	28,6	21	
Berat	9	22,5	31	77,5	40	
Lama Kerja						0,002
Lama	6	20,0	24	80,0	30	
Kurang Lama	18	58,1	13	41,9	31	

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Amalia & Putri, 2018) yang dilakukan di Kota Bandung terhadap 38 responden yang menyatakan bahwa, ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan kepatuhan penerapan SOP. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Apriana et al., 2016) yang menyatakan bahwa, terdapat hubungan yang bermakna antara beban kerja dengan kepatuhan keperawatan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja yang diterima dapat menyebabkan stres kerja, sehingga bisa mempengaruhi kinerja dalam bekerja. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Amalia & Putri, 2018) yang dilakukan di Kota Bandung terhadap 38 responden yang menyatakan bahwa, ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan kepatuhan penerapan SOP. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Apriana et al., 2016) yang menyatakan bahwa, terdapat hubungan yang bermakna antara beban kerja dengan kepatuhan keperawatan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja yang diterima dapat menyebabkan stres kerja, sehingga bisa mempengaruhi kinerja dalam bekerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nizar et al., 2014), yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara lama kerja dengan tingkat kepatuhan. Masa kerja atau lamanya bekerja merupakan waktu yang dihabiskan seseorang untuk melakukan aktifitas atau tanggung jawabnya di suatu tempat tertentu. Lama kerja berpengaruh terhadap kinerja karena semakin lama masa kerja seseorang, maka semakin banyak pengalaman yang diperolehnya dalam menyelesaikan pekerjaan (Rivai & Mulyadi, 2010) sehingga kinerjanya dapat meningkat (As'ad M, 2000). Pekerja dengan masa kerja

kurang dari atau sama dengan 3 tahun merupakan pekerja dengan tahun peralihan dari pekerja baru menjadi pekerja lama, artinya mereka yang telah bekerja dengan masa kerja tersebut belum merasa berpengalaman dan ingin mengerjakan segala sesuatunya dengan cepat, tepat dan melupakan keselamatan dirinya sendiri. Sementara, seseorang yang sudah lama bekerja mempunyai wawasan yang lebih luas dan pengalaman yang lebih banyak, sehingga memegang peranan dalam pembentukan perilaku pekerja (Notoatmodjo, 2012).

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan beban kerja dan lama kerja dengan kepatuhan menerapkan SOP pelayanan (P-Value <0,005). Menyesuaikan antara beban kerja dengan kemampuan dan kapasitas kerja petugas Puskesmas dengan menghindari adanya beban kerja yang berlebih, misalnya dengan membuat batas maksimal pekerjaan yang harus ditanggung oleh setiap petugas Puskesmas perlu dipertimbangkan guna meningkatkan kepatuhan dalam implementasi SOP.

DAFTAR REFERENSI

Buku Teks

- Alamsyah. (2012). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika.
- As'ad M. (2000). *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia Psikologi Industri*. Liberti.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Niarti, M., & Destari, P. K. (2018). Aspek Penting Akreditasi Puskesmas dalam Mendukung Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional. *Palembang: Universitas Sriwijaya*.
- Rivai, V., & Mulyadi. (2010). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. PT. Raja Grafindo Persada.

Artikel Jurnal

- Apriana, Rista, Windyastuti, & Dedi, Y. (2016). Hubungan Beban Kerja dengan Kepatuhan Pengisian Surgical Patient Safety Checklist pada Perawat di Ruang Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang. *Semarang: STIKES Widya Husada*.
- Amalia, & Putri. (2018). Analisis Faktor-Faktor Kepatuhan Penerapan Standar Operasional Prosedur Pengambilan Darah Vena. *Jurnal Riset Kesehatan Poltekkes Depkes Bandung*.
- Nazvia, N., Loekqijana, A., & Kurniawati, J. (2014). Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pelaksanaan SOP Asuhan Keperawatan di ICU-ICCU RSUD Gambiran Kota Kediri. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*.
- Nizar, Fatkhun, M., Tuna, H., & Sumaningrum, N. D. (2014). Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pelaksanaan SOP Asuhan Keperawatan di ICU-ICCU RSUD Gambiran Kota Kediri. *Kediri: Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri*.
- Rizki, W. (2016). Pasien yang Terpasang Kateter Intravena di Ruang Bedah Rumah Sakit Ar.

Bunda Prabumulih. *Yogyakarta: Universitas Alma Ata.*

Sipatu, L. (2019). Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Undata Palu. *Palu: Universitas Tadulaka.*

Tantri. (2016). Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal terhadap Kepatuhan Perawat dalam Melaksanakan Standar Prosedur Operasional Pemasangan Kateter di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.*

Tampubolon, S. M. (2013). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Harapan Dosen Terhadap Kepuasan Kerja. *Bogor: Universitas Pakuan Bogor.*

Laporan Instansi

Permenkes. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.*

Atmoko, T. . (2011). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.* Unpad.

Permanpan. (2012). *Permanpan No. 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.*