

Optimalisasi Mutu Pelayanan Kesehatan melalui Pendampingan Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Puskesmas

Haeril, Dian Anggraeni Rachman, Mitha Rahmilah

Program Studi Administrasi Kesehatan, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

Corresponding Author. Email : mitharahmilah@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History:

Received : 28-08-2026

Revised : 09-10-2026

Accepted : 07-10-2026

Online : 19-10-2026

Keywords:

Puskesmas;

Pelayanan Kesehatan;
SOP.

ABSTRACT

Abstract: *The transformation of primary health care services encourages community health centers (Puskesmas) to strengthen service governance through an integrated approach that is oriented toward community needs. One of the essential efforts to support service quality improvement is the provision of Standard Operating Procedures (SOPs) that align with the cluster-based service structure. This community service activity aimed to provide assistance to health workers at Puskesmas Gentungan, Gowa Regency, in developing cluster-based service SOPs as an effort to strengthen primary health care management. The implementation method employed a participatory approach through several stages, including needs identification, delivery of educational materials, group discussions, assistance in SOP document preparation, and evaluation of activity outcomes through observation of participant involvement and review of the developed documents. The activity was conducted on Friday, June 26, 2026, at Puskesmas Gentungan, Gowa Regency, and was attended by 20 participants consisting of community health center leaders, health workers, and service staff. The results of the activity showed that participants were able to understand the concept of cluster-based health services and actively participated in the process of developing service SOP drafts. The main output of this activity was the formulation of draft primary health care service SOPs based on clusters, which can serve as a reference for implementing more standardized health services. This assistance activity contributes to strengthening primary health care governance through systematic and measurable documentation of service processes.*

Abstrak: Transformasi pelayanan kesehatan primer mendorong puskesmas untuk memperkuat tata kelola pelayanan melalui pendekatan yang terintegrasi dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Salah satu upaya yang diperlukan dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan adalah penyediaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sesuai dengan struktur pelayanan berbasis kluster. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk memberikan pendampingan kepada tenaga kesehatan Puskesmas Gentungan Kabupaten Gowa dalam penyusunan SOP pelayanan berdasarkan kluster sebagai upaya penguatan manajemen pelayanan kesehatan primer. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipatif melalui tahapan identifikasi kebutuhan, penyampaian materi, diskusi kelompok, pendampingan penyusunan dokumen SOP, serta evaluasi hasil kegiatan melalui observasi keterlibatan peserta dan review dokumen yang dihasilkan. Kegiatan dilaksanakan pada Jumat, 26 Juni 2026 di Puskesmas Gentungan Kabupaten Gowa dan diikuti oleh 20 peserta yang terdiri dari unsur pimpinan puskesmas, tenaga kesehatan, dan staf pelayanan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta mampu memahami konsep pelayanan berbasis kluster serta terlibat aktif dalam proses penyusunan rancangan SOP pelayanan. Produk utama kegiatan

berupa tersusunnya rancangan SOP pelayanan puskesmas berdasarkan klaster yang dapat menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan yang lebih terstandar. Kegiatan pendampingan ini memberikan kontribusi dalam memperkuat tata kelola pelayanan kesehatan primer melalui dokumentasi proses kerja yang sistematis dan terukur.



This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license



A. LATAR BELAKANG

Puskesmas merupakan salah satu komponen utama dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia yang memiliki peran strategis sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP) tingkat pertama dengan mengutamakan pendekatan promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Keberadaan Puskesmas tidak hanya berfungsi sebagai tempat pengobatan masyarakat, tetapi juga sebagai institusi yang bertanggung jawab dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui kegiatan pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pemberdayaan masyarakat, serta pengelolaan masalah kesehatan berbasis wilayah. (Kementerian Kesehatan RI, 2019).

Dalam rangka memperkuat tata kelola dan koordinasi pelayanan kesehatan primer di Indonesia, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menetapkan transformasi pelayanan kesehatan primer sebagai salah satu dari enam pilar utama transformasi sistem kesehatan nasional melalui Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023. Transformasi tersebut diwujudkan melalui penerapan Integrasi Layanan Primer (ILP) yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan primer melalui pendekatan promotif dan preventif, penguatan kapasitas serta kapabilitas fasilitas pelayanan kesehatan, dan penataan sistem pelayanan yang lebih terintegrasi (Kementerian Kesehatan RI, 2023). Dalam implementasinya, Puskesmas memiliki posisi strategis sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan primer karena berperan dalam mengoordinasikan berbagai kegiatan kesehatan, mulai dari upaya promotif, preventif, kuratif, hingga rehabilitatif. Oleh karena itu, keberhasilan penerapan ILP sangat bergantung pada kesiapan Puskesmas dalam melakukan penguatan tata kelola, integrasi layanan, serta standardisasi proses pelayanan (Andriani, Lestari & Hidayat, 2023). Pendekatan ini menekankan pelayanan yang lebih terintegrasi berdasarkan siklus hidup dan kebutuhan kesehatan masyarakat melalui pengelompokan pelayanan dalam beberapa klaster. Implementasi pelayanan berbasis klaster membutuhkan sistem kerja yang jelas agar setiap tenaga kesehatan memiliki pemahaman yang sama mengenai alur, tanggung jawab, dan standar pelayanan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman yang digunakan untuk mengarahkan pelaksanaan kegiatan operasional dalam suatu organisasi atau perusahaan agar berlangsung secara terstruktur, konsisten, dan efektif. Keberadaan SOP penting bagi karyawan karena dapat menjadi acuan dalam melaksanakan tugas secara profesional dan andal sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. SOP umumnya berbentuk dokumen tertulis yang memuat petunjuk mengenai tahapan pelaksanaan pekerjaan, waktu dan lokasi kegiatan, serta pihak-pihak yang memiliki tanggung jawab dalam setiap proses penyelenggaraan administrasi maupun kegiatan operasional organisasi (Insani, 2020). Menurut Yuliani (2021), indikator SOP meliputi lima aspek, yaitu: (1) konsistensi, yaitu pelaksanaan prosedur secara tetap dan disiplin; (2) efisiensi,

yaitu penyelesaian pekerjaan secara cepat, tepat, dan hemat sumber daya; (3) peta kerja, yaitu adanya alur kerja yang terstruktur dan teratur; (4) penyelesaian masalah, yaitu SOP menjadi acuan dalam mengatasi konflik atau kendala kerja; serta (5) perlindungan tenaga kerja, yaitu memberikan batasan dan perlindungan yang jelas terhadap hak serta kewajiban karyawan.

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik berperan penting dalam memastikan masyarakat memperoleh pelayanan yang jelas, konsisten, dan sesuai standar. Dengan adanya SOP, petugas memiliki pedoman yang sama dalam memberikan layanan sehingga dapat mengurangi perbedaan perlakuan, kesalahan prosedur, maupun keterlambatan pelayanan. Kondisi tersebut membantu menciptakan proses pelayanan yang lebih tertib, transparan, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, apabila terjadi kendala atau ketidaksesuaian dalam pelayanan, SOP dapat digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi penyebab dan menentukan langkah penyelesaian. Pelaksanaan pelayanan yang sesuai SOP pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mendorong kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan (Mutaqin & Sumiati, 2019). Sudadio (2024) menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki peran penting dalam meminimalkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Keberadaan SOP memungkinkan setiap tahapan pelayanan dilaksanakan secara terarah dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Penerapan SOP secara konsisten juga dapat mendukung peningkatan kualitas, ketepatan, dan efisiensi pelayanan. Dengan demikian, SOP menjadi salah satu instrumen penting dalam upaya memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan di puskesmas.

Menurut Donabedian (1988), kualitas pelayanan kesehatan dapat dinilai melalui tiga komponen utama, yaitu struktur (*structure*), proses (*process*), dan hasil (*outcome*). SOP berperan penting dalam aspek proses karena menjadi pedoman untuk memastikan bahwa setiap tahapan pelayanan dilakukan secara tepat, sistematis, dan dapat dievaluasi. Dalam konteks peningkatan mutu pelayanan kesehatan, SOP juga berperan sebagai instrumen pengendalian kualitas (*quality control*) yang mendukung penerapan praktik pelayanan yang aman dan efektif. Hut-Mossel et al. (2021) menjelaskan bahwa mekanisme peningkatan mutu seperti audit dan evaluasi proses pelayanan dapat meningkatkan kesadaran tenaga kesehatan terhadap standar kerja serta mendorong perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Sejalan dengan penerapan Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer (ILP), kebutuhan terhadap SOP menjadi semakin penting karena pelayanan Puskesmas saat ini melibatkan integrasi berbagai program dan tenaga kesehatan berdasarkan pendekatan klaster. Penyusunan SOP berbasis klaster diperlukan untuk memperjelas mekanisme koordinasi, alur pelayanan, serta tanggung jawab masing-masing tenaga kesehatan sehingga implementasi pelayanan primer dapat berjalan secara efektif, efisien, dan berkelanjutan.

Namun demikian, dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas masih ditemukan tantangan dalam penyusunan dan penyesuaian SOP dengan perkembangan sistem pelayanan terbaru. Penerapan SOP di puskesmas belum selalu berjalan secara konsisten karena masih terdapat petugas yang belum sepenuhnya mengikuti prosedur yang ditetapkan. Hal ini dapat dipengaruhi oleh kurangnya sosialisasi dan pelatihan, terutama bagi petugas baru. Dokumen SOP yang belum lengkap atau jarang diperbarui juga dapat menimbulkan perbedaan pemahaman. Selain itu, evaluasi dan pengawasan yang belum optimal dapat menyebabkan ketidaksesuaian dalam pelayanan. Akibatnya, masyarakat dapat menerima pelayanan yang berbeda antarpetugas. Oleh karena itu, sosialisasi, pembaruan SOP, evaluasi, dan pengawasan perlu dilakukan secara berkala untuk menjaga mutu pelayanan (Ernawatiningsih & Kasman, 2024).

Beberapa unit pelayanan masih menggunakan prosedur kerja berdasarkan kebiasaan masing-masing sehingga diperlukan penguatan dokumentasi agar proses pelayanan dapat berjalan secara seragam dan mudah dievaluasi. Puskesmas Gentungan Kabupaten Gowa merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil identifikasi awal, diperlukan pendampingan dalam penyusunan SOP pelayanan yang selaras dengan pendekatan berbasis kluster. Pendampingan ini diharapkan dapat membantu tenaga kesehatan dalam menyusun dokumen pelayanan yang lebih sistematis serta mendukung implementasi tata kelola pelayanan kesehatan primer.

Berdasarkan hasil identifikasi permasalahan yang ditemukan, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini memberikan solusi berupa pendampingan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Puskesmas berbasis kluster melalui pendekatan partisipatif bersama tenaga kesehatan Puskesmas Gentungan. Kegiatan ini bertujuan membantu peserta memahami konsep SOP serta mampu menyusun alur pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan operasional Puskesmas. Rangkaian kegiatan meliputi: (1) penyampaian materi mengenai pelayanan kesehatan primer, Integrasi Layanan Primer (ILP), pelayanan berbasis kluster, dan pentingnya SOP dalam mendukung mutu pelayanan; (2) identifikasi alur pelayanan yang berjalan di Puskesmas; (3) pendampingan penyusunan dokumen SOP berdasarkan kluster pelayanan; (4) diskusi dan evaluasi terhadap rancangan SOP yang telah disusun; serta (5) penyempurnaan dokumen SOP sesuai hasil masukan dari peserta dan tim pendamping.

Pendekatan pendampingan berbasis partisipasi dipilih karena penyusunan SOP pelayanan kesehatan membutuhkan keterlibatan langsung dari tenaga kesehatan sebagai pelaksana utama pelayanan. Keterlibatan peserta dalam proses identifikasi alur kerja dan penyusunan prosedur diharapkan dapat menghasilkan dokumen SOP yang lebih aplikatif, sesuai kondisi lapangan, serta mudah diterapkan dalam kegiatan pelayanan sehari-hari. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip *participatory improvement* dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan, dimana tenaga pelayanan dilibatkan secara aktif dalam mengidentifikasi permasalahan, merancang solusi, dan melakukan perbaikan proses pelayanan secara berkelanjutan (Kemmis & McTaggart, 2005).

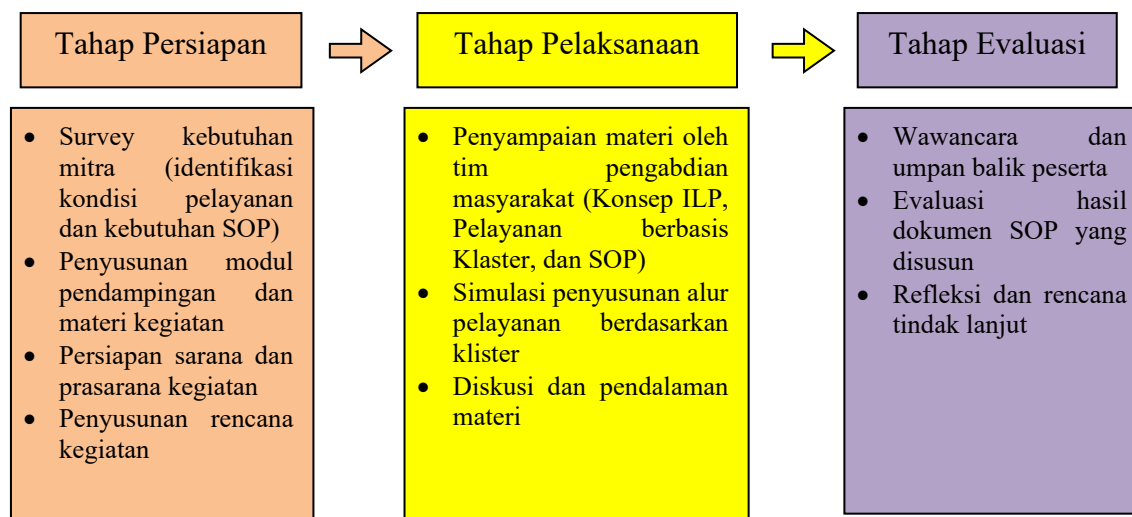
Adapun tujuan kegiatan pengabdian ini adalah untuk meningkatkan kapasitas manajemen pelayanan Puskesmas Gentungan Kabupaten Gowa melalui pendampingan penyusunan SOP pelayanan berdasarkan kluster. Secara khusus, kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan mengenai pentingnya standarisasi proses pelayanan, meningkatkan kemampuan dalam melakukan pemetaan alur pelayanan, serta menghasilkan dokumen SOP yang dapat menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan primer. Dengan terlaksananya kegiatan ini, diharapkan Puskesmas Gentungan memiliki sistem pelayanan yang lebih terstruktur, terintegrasi, dan mendukung implementasi Integrasi Layanan Primer (ILP) melalui proses kerja yang jelas, terdokumentasi, dan berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan masyarakat.

B. METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan partisipatif-edukatif melalui kegiatan sosialisasi, diskusi, pendampingan, dan penyusunan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Puskesmas berbasis kluster. Tim pelaksana pengabdian berperan dalam penyusunan materi pendampingan, penyampaian konsep terkait Integrasi Layanan Primer (ILP), pelayanan berbasis kluster, serta fasilitasi proses identifikasi dan penyusunan SOP pelayanan. Mitra utama dalam kegiatan ini adalah Puskesmas Gentungan Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan, dengan peserta kegiatan terdiri dari pimpinan puskesmas, tenaga

kesehatan, dan staf pelayanan yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Jumlah peserta yang mengikuti kegiatan ini sebanyak 20 orang. Kegiatan inti pengabdian dilaksanakan pada Jumat, 26 Juni 2026, sedangkan tahap persiapan dan koordinasi dilakukan sebelum pelaksanaan kegiatan bersama pihak Puskesmas Gentungan.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi. Tahapan kegiatan tersebut dirancang secara sistematis untuk memastikan proses pendampingan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Puskesmas berbasis klaster berjalan sesuai dengan kebutuhan mitra. Adapun tahapan pelaksanaan kegiatan, seperti pada Gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan dilakukan untuk memastikan kegiatan pengabdian sesuai dengan kebutuhan mitra. Kegiatan pada tahap ini, antara lain tim pengabdian melakukan koordinasi dengan pihak mitra, identifikasi kebutuhan terkait penyusunan SOP pelayanan, pengumpulan informasi mengenai alur pelayanan yang berjalan, penyusunan materi pendampingan, serta persiapan sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan kegiatan.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan dilakukan melalui kegiatan pendampingan secara langsung kepada tenaga kesehatan dan staf Puskesmas Gentungan. Kegiatan diawali dengan penyampaian materi mengenai konsep Integrasi Layanan Primer (ILP), pelayanan berbasis klaster, serta pentingnya SOP dalam mendukung mutu pelayanan kesehatan. Selanjutnya dilakukan diskusi dan identifikasi alur pelayanan yang berjalan di Puskesmas, kemudian peserta didampingi dalam menyusun SOP berdasarkan kebutuhan masing-masing klaster pelayanan. Proses penyusunan dilakukan secara partisipatif agar dokumen yang dihasilkan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan pelayanan di Puskesmas Gentungan.

3. Tahap Evaluasi

Tahap evaluasi dilakukan untuk mengetahui ketercapaian pelaksanaan kegiatan pengabdian. Evaluasi dilakukan melalui observasi terhadap partisipasi peserta selama kegiatan, diskusi dan umpan balik terkait proses pendampingan, serta penilaian terhadap hasil penyusunan dokumen SOP pelayanan berbasis klaster. Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan perbaikan dan tindak lanjut agar

SOP yang telah disusun dapat diterapkan serta dikembangkan secara berkelanjutan di Puskesmas Gentungan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Koordinasi dan Penyiapan Kegiatan Pendampingan

Tahap awal kegiatan pengabdian difokuskan pada koordinasi dengan pihak Puskesmas Gentungan Kabupaten Gowa termasuk kader puskesmas serta identifikasi kebutuhan terkait penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan berbasis klaster. Menurut WHO (2023) layanan primer yang efektif sangat bergantung pada keterlibatan masyarakat serta penguatan tenaga kesehatan komunitas, termasuk kader. Kader yang memiliki kapasitas baik dapat menjadi ujung tombak peningkatan akses kesehatan, terutama di daerah dengan keterbatasan tenaga medis formal. Pada tahap ini, tim pelaksana bersama pihak mitra melakukan diskusi mengenai kondisi pelayanan yang berjalan, kebutuhan dokumentasi pelayanan, serta penyesuaian SOP dengan konsep Integrasi Layanan Primer (ILP).

Tahap koordinasi ini menjadi bagian penting dalam memastikan bahwa kegiatan pendampingan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mitra dan tidak bersifat umum. Berdasarkan hasil diskusi awal, kebutuhan utama yang ditemukan adalah perlunya penguatan tata kelola pelayanan melalui penyusunan SOP yang mampu menggambarkan alur pelayanan, pembagian tugas, serta mekanisme koordinasi antarpetugas berdasarkan klaster pelayanan. Selain koordinasi, tim pelaksana juga melakukan persiapan materi pendampingan yang meliputi konsep pelayanan kesehatan primer, transformasi pelayanan kesehatan melalui ILP, pendekatan pelayanan berbasis klaster, serta prinsip penyusunan SOP pelayanan kesehatan.

2. Pelaksanaan Pendampingan Penyusunan SOP Pelayanan Berbasis Klaster

Kegiatan inti pengabdian dilaksanakan secara tatap muka pada Jumat, 26 Juni 2026 di Puskesmas Gentungan Kabupaten Gowa dan diikuti oleh kurang lebih 20 peserta yang terdiri dari pimpinan puskesmas, tenaga kesehatan, serta staf pelayanan. Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui penyampaian materi, diskusi interaktif, identifikasi alur pelayanan, dan pendampingan penyusunan dokumen SOP. Sesi awal kegiatan diberikan melalui pemaparan materi mengenai pentingnya standarisasi pelayanan kesehatan melalui SOP serta keterkaitannya dengan implementasi Integrasi Layanan Primer (ILP). Peserta diberikan pemahaman mengenai bagaimana SOP dapat menjadi pedoman kerja untuk memastikan pelayanan berjalan secara sistematis, konsisten, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Penyusunan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) perlu mengacu pada pedoman dan kebijakan yang sesuai dengan ruang lingkup kegiatan puskesmas. Pedoman tersebut berfungsi sebagai dasar hukum sekaligus acuan dalam memastikan setiap prosedur disusun secara sistematis dan sesuai ketentuan. Dalam proses akreditasi puskesmas, SOP juga harus mengikuti format dan persyaratan khusus yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Oleh karena itu, petugas atau pihak yang bertanggung jawab dalam penyusunan SOP perlu memastikan bahwa setiap dokumen telah memenuhi ketentuan yang berlaku. SOP yang telah disahkan kemudian digunakan sebagai pedoman baku dalam pelaksanaan kegiatan agar setiap proses berjalan sesuai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan (Aditya & Sutapa, 2017).

Selanjutnya, kegiatan dilanjutkan dengan diskusi dan pemetaan proses pelayanan yang telah berjalan di Puskesmas Gentungan. Peserta secara aktif memberikan masukan mengenai alur pelayanan, hambatan koordinasi antarunit, serta kebutuhan penyesuaian prosedur kerja. Proses diskusi ini menjadi bagian penting karena

penyusunan SOP harus mempertimbangkan kondisi nyata di lapangan agar dokumen yang dihasilkan dapat diterapkan secara efektif.

3. Pendampingan Penyusunan SOP Berdasarkan Kluster Pelayanan

Pendampingan penyusunan SOP dilakukan dengan melibatkan peserta yang memahami secara langsung proses pelayanan di masing-masing unit. Tim pengabdian memberikan arahan mengenai struktur penyusunan SOP yang mencakup identitas SOP, tujuan, ruang lingkup, prosedur pelayanan, penanggung jawab, serta dokumen pendukung yang diperlukan. Pendekatan berbasis kluster digunakan untuk membantu peserta memahami keterkaitan antarproses pelayanan sehingga pembagian tugas dan koordinasi antarpetugas menjadi lebih jelas. Melalui proses pendampingan ini, peserta tidak hanya menyusun dokumen administratif, tetapi juga melakukan analisis terhadap alur kerja pelayanan yang selama ini berjalan.

Hasil diskusi menunjukkan bahwa keterlibatan tenaga kesehatan dalam penyusunan SOP memberikan manfaat karena setiap prosedur yang dirancang dapat disesuaikan dengan kebutuhan operasional Puskesmas. Hal ini sejalan dengan prinsip peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang menempatkan tenaga pelaksana sebagai bagian penting dalam proses perbaikan sistem pelayanan.

4. Penguatan Tata Kelola Pelayanan melalui Standardisasi Proses Kerja

Penyusunan SOP pelayanan berbasis kluster menjadi salah satu langkah strategis dalam memperkuat tata kelola pelayanan di Puskesmas Gentungan. SOP yang tersusun dapat membantu memperjelas alur pelayanan, mengurangi perbedaan pelaksanaan antarpetugas, serta menjadi dasar dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan. Dalam konteks implementasi Integrasi Layanan Primer (ILP), keberadaan SOP memiliki dua fungsi utama, yaitu sebagai instrumen pengendalian internal dan sebagai bentuk jaminan pelayanan kepada masyarakat. Melalui SOP, setiap petugas memiliki acuan yang sama dalam melaksanakan tugas sesuai standar yang telah ditetapkan. Tanpa adanya SOP, pelaksanaan pekerjaan berpotensi didasarkan pada pemahaman masing-masing individu sehingga dapat menimbulkan perbedaan prosedur dan ketidakpastian dalam hasil pelayanan. Penerapan SOP yang konsisten dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena proses kerja menjadi lebih terarah, seragam, efektif, dan efisien. Kondisi tersebut juga dapat mengurangi kesalahan pelayanan serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas (Silva & Rosdiana, 2025).

5. Monitoring, Evaluasi, dan Luaran Kegiatan

Evaluasi kegiatan dilakukan melalui evaluasi proses yang mencakup keterlaksanaan setiap tahapan kegiatan, keterlibatan peserta selama pendampingan, kesesuaian materi dengan kebutuhan mitra, serta hasil dokumen yang dihasilkan selama kegiatan berlangsung. Evaluasi dan monitoring merupakan tahapan penting untuk mengetahui sejauh mana program pengabdian masyarakat dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang direncanakan (Purwaningsih dkk., 2025). Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan, peserta menunjukkan keterlibatan aktif dalam sesi diskusi dan penyusunan SOP. Peserta mampu memberikan masukan berdasarkan pengalaman pelayanan sehari-hari sehingga proses penyusunan SOP dapat menggambarkan kondisi nyata di Puskesmas Gentungan.

Luaran langsung dari kegiatan pengabdian ini berupa tersusunnya rancangan SOP pelayanan Puskesmas berbasis kluster serta meningkatnya pemahaman peserta mengenai pentingnya standardisasi pelayanan. Selain itu, kegiatan ini menghasilkan dokumentasi kegiatan dan bahan pendukung yang dapat digunakan sebagai dasar pengembangan SOP lanjutan di Puskesmas Gentungan.

6. Kendala dan Catatan Reflektif

Selama pelaksanaan kegiatan pengabdian, tidak ditemukan kendala teknis yang signifikan. Namun, terdapat beberapa catatan dalam proses pelaksanaan, terutama terkait keterbatasan waktu pendampingan karena penyusunan SOP membutuhkan proses yang cukup panjang dan melibatkan berbagai unit pelayanan. Selain itu, kegiatan ini belum menggunakan instrumen evaluasi kuantitatif seperti pre-test dan post-test sehingga peningkatan pengetahuan peserta belum dapat diukur secara statistik. Evaluasi kegiatan masih terbatas pada observasi proses, diskusi, serta hasil dokumen yang dihasilkan. Oleh karena itu, kegiatan lanjutan disarankan menggunakan instrumen evaluasi yang lebih terstruktur, seperti kuesioner pemahaman, lembar penilaian kualitas SOP, atau evaluasi implementasi SOP setelah diterapkan di lingkungan Puskesmas.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pendampingan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan puskesmas berdasarkan klaster di Puskesmas Gentungan Kabupaten Gowa telah terlaksana dengan baik dan diikuti oleh kurang lebih 20 peserta yang terdiri dari unsur pimpinan puskesmas, tenaga kesehatan, dan staf pelayanan. Pendekatan partisipatif yang diterapkan dalam kegiatan ini mampu meningkatkan pemahaman dan keterlibatan peserta mengenai pentingnya penyusunan SOP sebagai instrumen penguatan tata kelola pelayanan kesehatan primer. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendampingan berhasil menghasilkan rancangan SOP pelayanan berbasis klaster yang lebih sistematis dan dapat menjadi dasar dalam mendukung peningkatan mutu serta efektivitas penyelenggaraan pelayanan di puskesmas.

Sebagai tindak lanjut, diperlukan komitmen pihak puskesmas untuk melakukan implementasi SOP secara konsisten, disertai dengan monitoring dan evaluasi berkala guna menilai kesesuaian prosedur dengan kebutuhan pelayanan serta melakukan penyempurnaan apabila diperlukan. Selain itu, kegiatan pengabdian lanjutan dapat diarahkan pada pendampingan implementasi SOP, pengembangan instrumen evaluasi kepatuhan pelaksanaan SOP, digitalisasi dokumen pelayanan, serta penguatan kapasitas tenaga kesehatan melalui pelatihan manajemen mutu pelayanan primer. Penelitian lanjutan juga dapat dilakukan untuk mengukur dampak penerapan SOP berbasis klaster terhadap efisiensi pelayanan, kepuasan pasien, dan peningkatan kualitas layanan kesehatan di tingkat puskesmas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pengabdian masyarakat yang dalam hal ini tim penulis menyampaikan terima kasih kepada Puskesmas Gentungan Kabupaten Gowa beserta seluruh tenaga kesehatan dan staf yang telah berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan kegiatan pendampingan penyusunan SOP pelayanan berbasis klaster.

REFERENSI

- Aditya, V. K., & Sutapa, I. N. (2017). Perancangan standar monitoring pelayanan di puskesmas. *Jurnal Titra*, 5(1), 9–14.
- Andriani, D., Lestari, P., & Hidayat, R. (2023). Revitalisasi fungsi puskesmas dalam era transformasi pelayanan kesehatan primer. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 12(1), 40–48.
- Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *JAMA*, 260(12), 1743–1748. <https://doi.org/10.1001/jama.260.12.1743>
- Ernawatiningsih, N. P. L., & Kasman, F. (2024). Upaya pembuatan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan dan produksi untuk meningkatkan kualitas dan konsistensi di usaha The Snackrisis. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 1048–1054.
- Hut-Mossel, L., Ahaus, K., Welker, G., & Gans, R. (2021). Understanding how and why audits work in improving the quality of hospital care: A systematic realist review. *PLOS ONE*, 16(3), e0248677. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0248677>
- Insani. (2020). Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Dan Kinerja Organisasi Pemerintah. Penyempurnaan Makalah pada Workshop Manajemen Perkantoran di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika. Bandung.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer (ILP). Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemmis, S., & McTaggart, R. (2005). Participatory Action Research: Communicative Action and the Public Sphere. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *The SAGE Handbook of Qualitative Research* (3rd ed., pp. 559-603). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Mutaqin, Z., & Sumiati, M. (2019). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Pelayanan Rawat Jalan Pada Puskesmas Klangeran Kabupaten Cirebon. *CENDEKIA Jaya*, 1(1), 111–132. <https://doi.org/10.47685/cendekia-jaya.v1i1.13>
- Purwaningsih, Kurniawati, K. D., Muchlashin, A., Arfandi, M. A., Rahadi, A. P. R., & Subhan, D. R. (2025). Peningkatan kapasitas kader dalam menjalankan implementasi Posyandu Integrasi Layanan Primer di Kelurahan Temindung Samarinda. *Jurnal An-Nizām: Jurnal Bakti Bagi Bangsa*, 4(3).
- Silva, N. N., & Rosdiana, W. (2025). Penyusunan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan administrasi non-kependudukan di Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya. *Inovant*, 3(2), 85–110.
- Sudadio, M. P. (2024). Manajemen Desain Mutu Terpadu Jasa Pendidikan: Upaya Sentral dan Strategis dalam Penyelenggaraan Pendidikan Bermutu. Jakad Media Publishing.
- Yuliani, F. (2021). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Surat Tanah Di Kantor Camat Sukajadi Kota Pekanbaru. PEKANBARU, Universitas Riau
- WHO. (2023). Primary Health Care: Closing the Gap.