

## PENGARUH INOVASI LAYANAN DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI PUSKESMAS KECAMATAN PULOGADUNG JAKARTA TIMUR

Octavianus Marojahan <sup>1)</sup> dan Arief Rachmawan Assegaf <sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Mahasiswa Program Studi Manajemen FE UNKRIS

<sup>2)</sup> Dosen Program Studi Manajemen FE UNKRIS

Alamat: Kampus UNKRIS, Jatiwaringin Jakarta Timur

Email: [arassegaf@gmail.com](mailto:arassegaf@gmail.com)

Submit : 24 Juli 2025, Review : 20 Agustus 2025, Publish : 25 Agustus 2025

### ABSTRACT

*This study was conducted to determine the effect of service innovation and standard operating procedures on service quality at the Pulogadung District Health Center, East Jakarta. The sampling technique in this study used the census sampling type. The data analysis method used in this study is multiple and simple linear regression. The research results show that: 1) Together, service innovation and standard operating procedures have a positive influence on service quality; 2) Service innovation has a positive effect on service quality; dan 3) Standard operating procedures have a positive effect on service quality at the Pulogadung District Health Center, East Jakarta.*

**Keywords:** *Service innovation (;) standard operating procedures (;) service quality*

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh inovasi layanan dan standar operasional prosedur terhadap kualitas layanan Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan jenis sampling sensus. Metode analisis data yang digunakan dalam adalah regresi linier berganda dan sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Secara bersama-sama inovasi layanan dan standar operasional prosedur berpengaruh positif terhadap kualitas layanan; 2) Inovasi layanan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan; dan 3) Standar operasional prosedur berpengaruh positif terhadap kualitas layanan Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur.

**Kata Kunci:** Inovasi layanan (;) standar operasional prosedur (;) kualitas layanan

### PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi saat ini, di seluruh dunia khususnya warga negara Indonesia merasakan perubahan yang begitu cepat dan hebat, terutama pada bidang teknologi dan informasi yang selalu berkembang setiap saatnya, dalam hal ini puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur sesuai dengan fungsinya sebagai pusat pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat dan keluarga serta pusat pelayanan Kesehatan dasar berkewajiban mengupayakan, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan bermutu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kualitas pelayanan yang berkualitas dalam rangka mencapai tujuan pembangunan kesehatan yang setinggi-tingginya bagi setiap orang.

Dinamika yang terjadi pada sektor jasa terlihat dari perkembangan berbagai industri jasa seperti perbankan, asuransi, penerbangan, telekomunikasi, ritel, pariwisata, dan



perusahaan jasa profesional seperti kantor akuntan, konsultan dan pengacara. Selain itu terlihat juga dari maraknya organisasi nirlaba, seperti LSM, lembaga pemerintah, rumah sakit, dan universitas yang kini telah makin menyadari perlunya peningkatan orientasi pelayanan kepada konsumen atau pelanggan. Dimana pelayanan menjadi unsur penting untuk mewujudkan keinginan dari konsumen. Salah satunya adalah kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta timur.

Kualitas layanan yaitu memberikan kesempurnaan layanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas layanan menjadi hal yang penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Menurut Lupioadi (2021), mengatakan bahwa kualitas layanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Indikator kualitas layanan menurut Haryanti (2021), yaitu: 1) Keandalan; Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat; 2) Daya tanggap; Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat; 3) Jaminan; Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan; 4) Empati; Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan; dan 5) Bukti fisik; Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya.

Fenomena yang terjadi pada kualitas layanan Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur maka diperlukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian layanan yang berkualitas. Sesuai dengan masalah di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur menunjukkan adanya ketidakpastian layanan dimana transparansi layanan pada Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur tergolong rendah karena informasi mengenai waktu layanan, lama penyelesaian layanan, persyaratan teknis dan administrasi serta biaya tarif layanan yang seharusnya di informasikan melalui papan pengumuman atau didepan loket layanan sehingga pengunjung mudah memperoleh informasi, hal ini menunjukkan kemampuan instansi untuk menyelenggarakan layanan secara handal dan akurat belum terlaksana dengan efektif dan mengalami hambatan pada layanan yang diberikan maka masyarakat dapat menilai kualitas layanan. Dengan kualitas layanan yang diberikan masukan kepada Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, maka dapat dibuktikan dengan penilaian kualitas layanan selama di tahun 2024.

**Tabel 1:** Target dan Realisasi Kualitas Layanan tahun 2024 di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur

No	Bulan	Realisasi	Target
1.	Januari	7.8	80%
2.	Febuari	7.3	80%
3.	Maret	7.2	80%
4.	April	7.4	80%
5.	Mei	7.9	80%
6.	Juni	7.6	80%
7.	Juli	7.7	80%
8.	Agustus	7.6	80%
9.	September	7.9	80%
10.	Oktober	7.4	80%
11.	November	6.9	80%
12.	Desember	7.2	80%
<b>Rata-Rata</b>		<b>7.49</b>	

**Sumber:** Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur

Berdasarkan tabel 1. dapat dilihat bahwa penilaian kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur pada bulan Januari-Desember 2024 tidak ada satu pun skor penilaian yang mendapatkan nilai diatas 8.0. dapat dilihat dengan skor tertinggi pada penilaian kualitas pelayanan terdapat pada bulan Mei dan September yaitu sebesar 7.9, sedangkan untuk penilaian skor terendah terdapat pada bulan November dengan skor 6.9. Berdasarkan rata-rata penilaian kualitas layanan Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur pada tahun 2024 hanya mencapai 7,49%. Dengan demikian berdasarkan penilaian masyarakat mengenai kualitas layanan Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur maka dari itu perlu di tingkatkan dengan cara memberikan inovasi layanan.

Salah satu upaya perbaikan kualitas layanan yang dilakukan oleh Puskemas Pulogadung Jakarta Timur adalah dengan adanya inovasi layanan. Inovasi layanan merupakan salah satu hal penting dalam penyelenggaraan organisasi. Setiap organisasi, termasuk organisasi pemerintahan memerlukan inovasi layanan dalam praktik penyelenggaraan urusan-urusan dan kegiatan yang dilakukan. Ada beragam definisi mengenai inovasi layanan dalam konteks penyelenggaraan organisasi sektor publik atau pemerintahan. Salah satu bentuk inovasi layanan yang banyak dilakukan di instansi pelayanan publik salah satunya adalah inovasi layanan Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur dimana pemanfaatan teknologi informasi yang sering disebut dengan *e-government*. Penerapan *e-government* dalam layanan dianggap dapat mengatasi permasalahan administrasi yang ada, meskipun tidak semua jenis pelayanan publik dapat dilakukan melalui *e-government*, meskipun terdapat penghambat dalam proses pengembangan *e-government* di Indonesia, banyak instansi pemerintahan yang terus melakukan inovasi layanan mengembangkan *e-government* salah satunya adalah Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur dengan tujuan memperbaiki dan meningkatkan inovasi layanan pada Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur.

Pendapat lain yang lebih merujuk pada pandangan bahwa inovasi layanan berkaitan dengan unsur kebaruan dan penggunaan teknologi informasi dalam suatu organisasi. Pendapat ini sebagaimana disebutkan oleh (Said dan Susanto 2023), bahwa Inovasi layanan

dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi. Inovasi layanan memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaiki namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru menciptakan produk, proses, dan layanan.

Inovasi layanan diperlukan dalam penyelenggaraan suatu organisasi baik sektor swasta maupun organisasi sektor publik seperti instansi pemerintahan. Inovasi dalam organisasi pemerintahan menjadi suatu tuntutan bagi instansi pemerintahan menyusul semakin meningkatnya desakan dari publik akan adanya peningkatan kinerja dari instansi pemerintahan agar mampu menyelesaikan permasalahan di dalam kehidupan masyarakat melalui suatu program dan pelayanan. Inovasi merupakan langkah solutif dari organisasi sektor publik untuk mengatasi persoalan yang terjadi di masyarakat dan upaya untuk mengikuti perkembangan zaman yang terus berubah terutama berkembangnya teknologi informasi. Menurut Rogers (2022), ada 5 Indikator dalam inovasi layanan yaitu: 1) Keunggulan relatif; keuntungan relatif sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya; 2) Kompatibilitas; Mempunyai sifat kompatibilitas atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta-merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru; 3) Kerumitan; Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya; 4) Kemungkinan dicoba; Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama; dan 5) Kemudahan diamati; Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Dengan adanya inovasi layanan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan capaian kegiatan. Selain inovasi layanan untuk meningkatkan kualitas layanan, maka dapat diketahui dengan adanya penerapan standar operasional prosedur di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur. Oleh karena itu masing-masing Puskesmas memiliki ciri khas sendiri untuk mempertahankan pelayanan yang baik di perlukan manajemen yang baik dan meliputi standar operasional prosedur agar kegiatan berjalan dengan baik.

Standar operasional prosedur adalah panduan untuk memastikan kegiatan operasional dalam sebuah organisasi atau perusahaan agar berjalan dengan lancar. Standar operasional prosedur yang dibutuhkan karyawan sebagai acuan untuk menjadi profesional dan handal. Standar operasional prosedur berisikan dokumen instruksi yang tertulis terkait berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran seperti cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, dan tempat penyelenggaraan serta orang yang berperan dalam kegiatan tersebut (Insani, 2020).

Indikator standar operasional prosedur menurut Yuliani (2021), mengatakan elemen-elemen yang perlu ada di dalam standar operasional prosedur adalah sebagai berikut: 1) Konsistensi; Seiring dengan fungsinya sebagai ketetapan atau prosedur kerja, standar operasional prosedur harus tetap konsisten. Kedisiplinan yang tinggi dari semua pihak terlibat merupakan prasyarat utama dalam mencapai konsistensi yang diharapkan; 2) Efisiensi; Salah satu elemen krusial dalam standar operasional prosedur adalah efisiensi. Dengan pelaksanaan yang cepat, cermat, dan tepat sesuai tujuan, standar operasional prosedur memastikan penggunaan sumber daya yang efisien. Pengukuran efisiensi menjadi penting untuk mengidentifikasi potensi kerugian; 3) Peta kerja; standar operasional



prosedur yang terstruktur membentuk pola kerja yang teratur dan menjadi kebiasaan. Dengan fokus pada standar operasional prosedur, perusahaan dapat mencapai kemajuan yang lebih baik. Selain itu, peta kerja yang jelas juga memperkuat disiplin dalam aktivitas; 4) Penyelesaian masalah; Dalam situasi konflik antar karyawan atau dengan atasan, standar operasional prosedur dapat menjadi penengah yang efektif. Dengan mengacu pada standar operasional prosedur yang tepat, pihak-pihak yang terlibat dapat menyelesaikan konflik dengan lebih mudah dan menemukan jalan keluar yang mematuhi prosedur; dan 5) Perlindungan tenaga Kerja; Tujuan standar operasional prosedur adalah melindungi para karyawan dalam berbagai aspek, termasuk kesetiaan terhadap perusahaan dan hak-hak pribadi. Standar operasional prosedur memberikan batasan yang jelas dan sistematis agar isu-isu tersebut tidak menyebabkan permasalahan yang sulit diatasi.

Standar operasional prosedur dalam Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur erat kaitannya dengan kegiatan pelayanan dalam puskesmas tersebut. Puskesmas harus memiliki kualitas layanan yang bagus. Kualitas layanan Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur upaya untuk memenuhi kebutuhan yang disertai dengan keinginan konsumen, serta ketetapan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Implementasi standar operasional prosedur yang baik maka dapat memberikan manfaat bagi Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, seperti peningkatan kualitas pelayanan yang standar operasional prosedur dapat membantu puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan dapat peningkatan kepuasan pasien, hal ini menunjukkan bahwa standar operasional prosedur di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur alat yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta implementasi sop yang baik dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi puskesmas dan masyarakat.

Standar operasional prosedur di puskesmas adalah serangkaian instruksi tertulis yang mengatur bagaimana dan kapan proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan dilakukan, di mana dan oleh siapa dilakukan. Standar operasional prosedur merupakan hal yang penting untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas. Standar operasional prosedur harus disertai dengan instruksi kerja yang menjelaskan secara rinci tata cara tentang hal tersebut di atas. Seluruh kegiatan yang berkaitan harus dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan instruksi kerja yang ada. Standar operasional prosedur dan instruksi kerja tersebut harus dievaluasi secara berkala. Standar operasional prosedur yang harus dimiliki Puskesmas ada dua macam, standar operasional prosedur medis dan standar operasional prosedur non medis.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh inovasi layanan dan standar operasional prosedur terhadap kualitas layanan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur.

## **METODE**

Dalam penelitian ini metode yang akan digunakan yaitu metode survey akan pengaruh antar variabel independen dan dependen. Yang kemudian akan diolah melalui pendekatan kuantitatif asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Bagian Administrasi dan Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur sebanyak 50 orang responden. Jumlah populasinya hanya 50 orang responden, atau mengambil 100% jumlah populasi yang ada di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur yaitu sebanyak 50 orang responden.



## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Hasil uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Adapun hasil uji validitas terhadap kuesioner yang diisi dengan hasil sebagai berikut: Dari perhitungan koefisien korelasi skor tiap butir pernyataan dari 50 responden tentang inovasi layanan dengan jumlah 10 butir pernyataan, standar operasional prosedur dengan jumlah 10 butir pertanyaan, dan kualitas layanan dengan jumlah 10 butir pertanyaan diperoleh hasil nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel 0.278, dengan demikian semua butir pertanyaan hasilnya valid.

#### Hasil uji reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui derajat ketepatan dan benar-benar bebas dari kesalahan sehingga menghasilkan hasil yang konsisten meskipun di uji berkali-kali. Uji reliabilitas untuk mengetahui nilai *Cronbach's Alpha* dimana lebih besar dari 0,6 yang merupakan batas minimal koefisien reliabilitas dapat diterima. Berdasarkan tabel 2, reliabilitas *cronbach alpha* tersebut tampak bahwa seluruh pernyataan yang ada membentuk ukuran yang reliabel dari mulai inovasi layanan, standar operasional prosedur dan kualitas layanan membentuk ukuran yang reliabel dari masing-masing variabel

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai kritis ( $\alpha$ ) = 5%	Keterangan
Inovasi Layanan	0.711	0.600	Reliabel
Standar Operasional Prosedur	0.844	0.600	Reliabel
Kualitas Layanan	0.874	0.600	Reliabel

Sumber: Data Primer, diolah tahun 2025

### Analisis regresi linier berganda

**Tabel 3:** Pengaruh Inovasi Layanan dan Standar Operasional Prosedur terhadap Kualitas Layanan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur

Variabel	Parameter					
	Mult. R	R Square	Kons tanta	Koef. Regresi	Sig.	$\alpha$
Inovasi Layanan	0,892	0,795	9,308	0,489	0,006	5%

SOP 0,277 0,036

**Pengujian Signifikan**

F hitung > F tabel = 5,698 > 3,195

**Keterangan:** Variabel Kualitas Layanan

**Sumber:** data primer diolah tahun 2025

$$\text{Persamaan Regresi } Y = 9,308 + 0,489 (X_1) + 0,277 (X_2)$$

Berdasarkan tabel 3, nilai F hitung lebih besar dari F tabel (5,698 > 3,195), artinya ada pengaruh signifikan inovasi layanan dan standar operasional prosedur terhadap kualitas layanan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur. Nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0.795, artinya inovasi layanan dan standar operasional prosedur secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 79,5% kepada kualitas layanan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, sedangkan sisanya sebesar 20,5% disumbangkan faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Inovasi layanan berpengaruh signifikan pada tingkat nyata 99% dan standar operasioal prosedur berpengaruh signifikan pada tingkat nyata 95% terhadap kualitas layanan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur. Koefisien inovasi layanan sebesar 0,489, artinya jika ada perbaikan inovasi layanan satu kali, maka kualitas layanan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur akan meningkat sebesar 0,489 kali atau sebaliknya dengan asumsi standar operasional prosedur tidak berubah. Koefisien standar operasional prosedur sebesar 0,277, artinya jika ada perbaikan standar operasional prosedur satu kali, maka kualitas layanan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur akan meningkat sebesar 0,277 kali atau sebaliknya, dengan asumsi inovasi layanan tidak berubah.

**Analisis regresi linear sederhana**

**Tabel 4:** Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kualitas Layanan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur

Variabel	Parameter					
	R	R Square	Kons tanta	Koefisien Regresi	Sig	α
Inovasi Layanan	0,764	0,584	35,232	0,434	0,016	0,05

**Pengujian Signifikan**

t hitung > t tabel = 2,503 > 2,011

**Keterangan:** Variabel Kualitas Layanan

**Sumber:** data primer diolah tahun 2025

$$\text{Persamaan Regresi } Y = 35,232 + 0,434 (X_1)$$

Berdasarkan tabel 4, nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0.584, artinya inovasi layanan memberikan kontribusi sebesar 58,4% kepada kualitas layanan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, sedangkan sisanya sebesar 41,6% disumbangkan faktor lain yang tidak diteliti. Inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan pada tingkat nyata 95% terhadap kualitas layanan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur. Koefisien inovasi layanan sebesar 0,434, artinya jika ada perbaikan inovasi layanan



satu kali, maka kualitas layanan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur akan meningkat sebesar 0,434 kali atau sebaliknya.

**Tabel 5:** Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kualitas Layanan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur

Variabel	Parameter					
	R	R Square	Kons tanta	Koefisien Regresi	Sig	$\alpha$
SOP	0,688	0,473	49,193	0,221	0,112	0,05

#### Pengujian Signifikan

t hitung > t tabel = 1,620 > 2,011

**Keterangan:** Variabel Kualitas Layanan

**Sumber:** data primer diolah tahun 2025

$$\text{Persamaan Regresi } Y = 49,193 + 0,221 (X_2)$$

Berdasarkan tabel 5, nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.473, artinya standar operasional prosedur memberikan kontribusi sebesar 47,3% kepada kualitas layanan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, sedangkan sisanya sebesar 52,7% disumbangkan faktor lain yang tidak diteliti. Standar operasional prosedur berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas layanan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur. Koefisien standar operasional prosedur sebesar 0,221, artinya jika ada perbaikan standar operasional prosedur satu kali, maka kualitas layanan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur akan meningkat sebesar 0,221 kali atau sebaliknya.

## Pembahasan

### Pengaruh Inovasi Layanan dan Standar Oprasional Prosedur terhadap Kualitas Layanan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan dan standar oprasional prosedur dapat mendukung peningkatan kualitas layanan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur. Hasil penelitian ini ini di perkuat oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Situmorang, *et al* (2024), yang menyatakan bahwa inovasi layanan dan standar operasional prosedur dapat mendukung peningkatan kualitas layanan.

### Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kualitas Layanan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa inovasi layanan dapat meningkatkan kualitas layanan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur. Hal ini dikarenakan bahwa pegawai Puskesmas memiliki layanan yang kreatif dan inovatif, memiliki keunggulan dalam inovasi layanan dapat memberikan keuntungan dan nilai lebih



terhadap masyarakat, memiliki layanan sesuai dengan yang dibutuhkan untuk merekomendasikan metode pembayaran, selalu mengikuti perkembangan dan menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, pegawai puskesmas selalu siagap menghadapi masalah dalam pelaksanaan inovasi layanan, tidak merasakan kesulitan dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat, setiap inovasi layanan pegawai selalu memberikan gaya baru dan pastinya memberikan dampak yang lebih baik, ingin mencoba mencari metode atau teknik layanan baru, memberikan inovasi layanan dengan baik sehingga bisa dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik, dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan masyarakat. Hasil penelitian ini di perkuat oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Firmansyah dan Kristiningsih (2024), yang menyatakan bahwa inovasi layanan dapat meningkatkan kualitas layanan.

### **Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kualitas Layanan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa standar operasional prosedur mampu mendukung peningkatan kualitas layanan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur walaupun dukungannya tidak terlalu besar. Dukungan yang tidak terlalu besar itu, bagaimanapun pegawai puskesmas sudah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, puskesmas memahami dan melaksanakan standar operasional prosedur sebaik-baiknya, puskesmas lebih mudah melaksanakan pekerjaan dengan adanya standar operasional prosedur, standar operasional prosedur membuat beban kerja pegawai menjadi terasa ringan, pegawai dapat memahami proses kerja secara jelas dengan adanya standar operasional prosedur, melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur agar hasil pekerjaan lebih baik, standar operasional prosedur merupakan sarana pengendalian dan antisipasi apabila terdapat suatu perubahan sistem, standar operasional prosedur memudahkan untuk mengetahui terjadinya penyalahgunaan kewenangan karyawan, pegawai bersedia kerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan, dan standar operasional prosedur memberikan batasan yang jelas dan sistematis agar isu-isu tersebut tidak menyebabkan permasalahan yang sulit diatasi. Hasil penelitian ini di perkuat oleh peneliti terdahulu yang dilakukan oleh Dewangkara dan Hasin (2023), Chapitoline (2024), yang menyatakan bahwa standar operasional prosedur dapat mendukung peningkatan kualitas layanan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan adalah sebagai berikut: 1) Inovasi layanan dan standar operasional prosedur dapat mendukung peningkatan kualitas layanan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur; 2) Inovasi layanan dapat mendukung peningkatan kualitas layanan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur; dan 3) Standar operasional prosedur dapat mendukung peningkatan kualitas layanan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan saran yang dapat dijadikan masukan bagi pihak-pihak, yaitu: 1) Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur sebaiknya dapat meningkatkan

inovasi layanan terhadap kualitas pelayanan. Karena inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan, maka dari itu kebijakan perusahaan yang berkaitan dengan inovasi layanan wajib dipertahankan jika mungkin dapat ditingkatkan seperti “Pegawai harus memberikan inovasi layanan dengan baik sehingga bisa dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik”, untuk memastikan inovasi layanan berjalan lancar maka perusahaan diperlukan lingkungan yang mendukung, pemanfaatan teknologi dan kolaborasi antara berbagai pihak agar mendapatkan kepuasan masyarakat; 2) Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur sebaiknya dapat meningkatkan kepatuhan dan konsistensi setiap karyawan beraktivitas sesuai standar operasional prosedur, khususnya patuh dalam konsistensi. Karena standar operasional prosedur berpengaruh positif dan signifikan, maka dari itu kebijakan perusahaan yang berkaitan dengan standar operasional prosedur wajib dipertahankan jika mungkin dapat ditingkatkan seperti “Pegawai puskesmas sudah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku”, standar operasional prosedur yang terstruktur dan diaplikasikan dengan baik maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat, mengurangi kesalahan dan meningkatkan produktivitas, selain itu puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur penting untuk melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan pada standar operasional prosedur untuk memastikan relevansi dan efektivitasnya; dan 3) Untuk penelitian selanjutnya dapat meneliti lebih lanjut dengan menggunakan variabel-variabel yang belum digunakan dalam penelitian ini, seperti pengaruh fasilitas, kualitas produk dan perencanaan produksi, selain itu untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini lebih dalam lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

Chapitoline, Gaza Gabriella (2024). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Pelayanan Kafe Fifty Fifty Jember. (2024). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen West Science*, 3(03), 291-304. <https://doi.org/10.58812/jbmws.v3i03.1472>

Dewangkara, P., dan Hasin, A. (2023). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Layanan (Studi Pada Balakosa.Co). *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 2(2), 8–19. Retrieved from <https://journal.uui.ac.id/selma/article/view/28127>.

Firmansyah, Revyko dan Kristiningsih. (2024). Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kualitas Layanan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Konsumen Jasa Trucking PT Cipta Sarana Transportindo. *Prosiding Seminar Nasional Kusuma*, 2(1), 7081. <https://journalng.uwks.ac.id/kusuma/article/view/253>

Haryanti, N. a. B. D., (2021). Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Journal of Sharia Economics*, 1(2), pp. 101-128.

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.

Lupiyoadi, R. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Rogers, Everett M. (2022). *Diffusion Of Innovations*. London ; The Free Press.



Said, R dan Susanto (2023). Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pandemi Covid-19 *Changes and Innovations in Public Services in the New Normal*. 3(April), 28–36.

Situmorang Pardamean H., Wibisono, Chablullah dan Catrayasa, I Wayan. (2024). The Influence of Service Standard Operating Procedures (SOP), Competence, Innovation on Public Satisfaction Through Service Quality as an Intervening Variable at the Balai Karantina Pertanian Kelas I Batam. *International Journal of Economics, Management and Accounting*, 1(3), 360–378. <https://doi.org/10.61132/ijema.v1i3.211>.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.). Kedua, Cet). Bandung: ALFABETA.

Yuliani, F. (2021). *Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Surat Tanah Di Kantor Camat Sukajadi Kota Pekanbaru*. PEKANBARU, Universitas Riau

