Jurnal Manajemen Bisnis Era Digital
Volume. 3, Nomor. 3, Agustus 2026
E-ISSN .: 3046-7748 ; P-ISSN .: 3046-7764; Hal. 211-226
DOI: https://doi.org/10.61132/jumabedi.v3i3.1654
Tersedia: https://ejournal.arimbi.or.id/index.php/JUMABEDI

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan Klinik Pratama Istimedika Ungaran

Adheva Ayu Saraswati[1*], Heru Sri Wulan[2], Maria Magdalena Minarsih[3]
[1-3] Program Studi Manajemen, Universitas Pandanaran, Indonesia
**Penulis Korespondensi: adhevaayu30@gmail.com*

Abstract. *This study aims to analyze the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) and their impact on employee performance at Pratama Istimedika Clinic in 2026. This study employed a qualitative method with a descriptive approach. The research respondents consisted of management and employees of Pratama Istimedika Clinic, selected using purposive sampling. Data were collected through interviews to obtain in-depth information regarding the implementation of SOPs and their relationship with employee performance. The results showed that the implementation of SOPs at Pratama Istimedika Clinic has been carried out effectively and serves as the main guideline for employees in performing their duties. The implementation of SOPs contributes to improving employee discipline, accuracy, responsibility, and consistency in carrying out their work in accordance with established procedures. Nevertheless, continuous efforts in socialization, evaluation, and supervision of SOP implementation are needed to ensure that its application remains optimal. With consistent SOP implementation accompanied by adequate supervision, employee performance can be continuously improved, thereby supporting operational effectiveness and improving the quality of services at Pratama Istimedika Clinic.*

Keywords: *Discipline; Employee Performance; Service Quality; SOP Implementation; Standard Operating Procedure (SOP).*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) serta dampaknya terhadap kinerja karyawan di Klinik Pratama Istimedika pada tahun 2026. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai pelaksanaan SOP dalam aktivitas kerja karyawan. Informan penelitian terdiri atas pimpinan klinik dan karyawan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui wawancara secara langsung dengan informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait penerapan SOP di klinik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP di Klinik Pratama Istimedika telah berjalan dengan baik dan menjadi pedoman utama bagi karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Penerapan SOP memberikan dampak positif terhadap peningkatan kedisiplinan, ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan, konsistensi pelaksanaan tugas, serta tanggung jawab karyawan. Meskipun demikian, diperlukan peningkatan sosialisasi, evaluasi, dan pengawasan SOP secara berkelanjutan agar penerapannya tetap efektif. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan sekaligus mendukung peningkatan mutu pelayanan di Klinik Pratama Istimedika.

Kata kunci: Kedisiplinan; Kinerja Karyawan; Mutu Pelayanan; Penerapan SOP; Standar Operasional Prosedur (SOP).

1. LATAR BELAKANG

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu hal yang mutlak diperlukan oleh suatu perusahaan, salah satunya yaitu di Klinik Pratama Istimedika. Dalam pelayanan kesehatan, SOP yaitu dokumen tertulis yang merinci langkah-langkah baku untuk menyelesaikan suatu proses kerja rutin di fasilitas pelayanan kesehatan. SOP bertujuan untuk menciptakan konsistensi, efisiensi dan standar pelayanan yang tinggi. Pelayanan kesehatan yang bermutu menjadi prioritas utama dalam membangun masyarakat yang sehat dan produktif. Layanan berkualitas ini memastikan bahwa setiap

Naskah Masuk: 20 Juni 2026; Revisi: 25 Juli 2026; Diterima: 28 Agustus 2026; Terbit: 31 Agustus 2026

individu tanpa memandang status sosial mendapatkan perawatan yang efektif, aman, dan berpusat pada kebutuhan mereka. Klinik Pratama Istimedika sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan tingkat pertama, berperan sebagai gerbang pertama bagi masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan dasar. Klinik Pratama Istimedika memiliki tanggung jawab besar untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan aman terutama untuk penyakit ringan dan kebutuhan preventif, sehingga dapat mengurangi beban rumah sakit, mempercepat diagnosis dan memastikan kesinambungan perawatan melalui rujukan yang tepat. Sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, Klinik Pratama Istimedika memiliki peran sebagai titik awal untuk skrining, memberikan edukasi tentang kesehatan, pencegahan penyakit serta perawatan awal yang tidak memerlukan perawatan intensif. Kualitas pelayanan ini sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan panduan kerja yang jelas dan terstandarisasi. Inilah peran sentral dari Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP berfungsi sebagai panduan tertulis yang memastikan semua tindakan medis dan nonmedis dilakukan secara aman, konsisten dan efisien sesuai standar mutu. Penerapan SOP yang efektif dapat meminimalkan kesalahan, meningkatkan efisiensi kerja dan pada akhirnya mendorong peningkatan kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang baik berdampak langsung pada kualitas pelayanan dan reputasi klinik.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan fondasi penting dalam pengelolaan klinik kesehatan seperti Klinik Pratama Istimedika untuk menjamin kualitas pelayanan dan kinerja karyawan yang optimal. Menurut Tjipto Atmoko (2019), Standar Operasional Prosedur adalah acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat kinerja instansi pemerintah atau nonpemerintah yang didasarkan pada indikator teknis, administratif, dan prosedural prosedur kerja. Teori ini sangat relevan karena SOP menjadi pedoman utama dalam pelaksanaan pelayanan medis dan nonmedis. Di Klinik Pratama Istimedika, SOP mencakup berbagai aspek operasional seperti bukti kepatuhan, sarana edukasi, efisiensi operasional, standarisasi pelayanan kesehatan, perlindungan hukum, serta keamanan dan pengurangan risiko pasien atau petugas.

Dengan adanya SOP, karyawan memiliki acuan yang jelas dalam menjalankan tugas sehari-hari sehingga dapat mengurangi risiko kesalahan, meningkatkan produktivitas dan mendukung pencapaian visi dan misi klinik. Implementasi SOP yang baik diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang terstruktur dan meningkatkan kepuasan pasien melalui pelayanan yang lebih profesional. Namun hal ini tidak selalu berjalan lancar dan sering kali menghadapi berbagai tantangan. Salah satu hambatannya yaitu jika SOP dianggap membatasi fleksibilitas kerja atau menambah beban tugas.

Kurangnya pelatihan yang memadai juga dapat menjadi kendala, karena karyawan tidak sepenuhnya memahami cara menerapkan prosedur dengan benar. Selain itu, SOP yang tidak sesuai dengan dinamika kebutuhan di lapangan dapat mengurangi efektivitasnya, misalnya ketika prosedur terlalu rumit atau tidak relevan dengan situasi nyata di Klinik Pratama Istimedika. Tantangan- tantangan ini menunjukkan perlunya pendekatan yang strategis dalam implementasi SOP agar dapat di terima dan di jalankan dengan baik oleh karyawan.

Regulasi utama Kementerian Kesehatan yang mengatur klinik, termasuk kewajiban memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), adalah Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 9 Tahun 2014 tentang klinik dan yang terbaru diubah sebagian dalam Permenkes Nomor 17 Tahun 2024. Bunyi spesifik mengenai SOP dalam regulasi tersebut tidak dalam bentuk satu pasal tunggal yang merinci semua SOP, melainkan penekanan pada kewajiban klinik untuk memiliki dan menerapkan sistem manajemen mutu serta standar pelayanan yang terstruktur, yang diwujudkan dalam bentuk SOP internal. Poin penting terkait SOP berdasarkan regulasi Kemenkes yaitu kewajiban memiliki SOP, klinik wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan sesuai dengan standar profesi serta standar prosedur operasional.

Meskipun regulasi tidak menyebutkan per pasal, klinik harus membuat dan melaksanakan SOP untuk semua jenis pelayanan dan kegiatan yang dilakukan. Selanjutnya sistem manajemen mutu, regulasi seperti Permenkes Nomor 17 Tahun 2024 menekankan bahwa klinik harus menerapkan sistem manajemen mutu yang mengharuskan klinik untuk membuat peraturan internal dan SOP yang jelas. Kemudian dasar hukum SOP internal, SOP yang dibuat oleh klinik harus mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, standar profesi, dan standar pelayan yang ditetapkan oleh pemerintah atau organisasi profesi terkait. Regulasi Kemenkes mewajibkan adanya SOP di klinik pratama sebagai bagian dari standar perizinan dan akreditasi, namun rincian SOP spesifik diserahkan kepada masing-masing klinik untuk disusun sesuai jenis layanan yang diberikan, dengan tetap mengacu pada standar nasional yang berlaku.

Dalam penyelenggaraan pelayanan di klinik, SOP memiliki peran strategis dalam mengatur tata kelola organisasi, pelaksanaan pelayanan kesehatan, pengendalian infeksi, serta upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien. Beberapa SOP yang berkaitan langsung dengan aspek tersebut antara lain SOP TKK (Tata Kelola Klinik), SOP PKP (Penyelenggaraan Kesehatan Perorangan), SOP PPI (Pengendalian dan Pencegahan Infeksi) dan SOP PMKP (Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien). Keempat SOP ini saling berkaitan dan menjadi fondasi dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berkelanjutan. SOP TKK (Tata Kelola Klinik) berfungsi sebagai

pedoman dalam pengelolaan klinik secara menyuluruh, mencakup aspek kepemimpinan, pengorganisasian, pembagian tugas, serta pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan. Penerapan SOP TKK yang baik diharapkan mampu menciptakan sistem kerja yang terstruktur, meningkatkan akuntabilitas, serta memastikan bahwa setiap kegiatan operasional klinik berjalan sesai dengan ketentuan dan regulasi yang berlaku.

Selanjutnya SOP PMKP (Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien) merupakan pedoman dalam upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkesinambungan serta pencegahan insiden yang dapat membahayakan pasien. SOP ini mencakup kegiatan pemantauan mutu, evaluasi pelayanan, pelaporan insiden keselamatan pasien, serta tindak lanjut perbaikan. Melalui penerapan SOP PMKP, Klinik Pratama Istimedika diharapkan mampu membangun budaya mutu dan keselamatan pasien di seluruh unit pelayanan. Di sisi lain SOP PKP (Penyelenggaraan Kesehatan Perorangan) mengatur pelaksanaan pelayanan kesehatan yang diberikan secara langsung kepada pasien, mulai dari proses pendaftaran, pemeriksaan, tindakan medis, hingga tindak lanjut pelayanan. SOP ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan perorangan dilaksanakan secara profesional, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Penerapan SOP PKP yang konsisten sangat penting untuk menjamin keseragaman pelayanan serta mencegah terjadinya kesalahan dalam tindakan pelayanan. Kemudian SOP PPI merupakan salah satu upaya penting dalam menjamin mutu pelayanan. Infeksi yang didapatkan di fasilitas kesehatan, baik pada pasien maupun tenaga kesehatan, dapat meningkatkan angka kesakitan, memperpanjang masa perawatan, serta menambah beban biaya pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penerapan PPI menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan yang berkualitas. Meskipun SOP TKK, SOP PMKP, SOP PPI, dan SOP PKP telah disusun dan dtetapkan, dalam praktiknya penerapan SOP tersebut tidak selalu berjalan secara optimal. Beberapa kendala yang sering ditenui antara lain keterbatasan pemahaman tenaga kesehatan terhadap SOP, perbedaan penerapan antar petugas, serta keterbatasan pengawasan dan evaluasi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara SOP yang tertulis dengan pelaksanaannya di lapangan, yang berpotensi memengaruhi mutu dan keselamatan pelayanan pasien.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan penelitian kualitatif untuk memahami secara mendalam bagaimana penerapan SOP dalam praktik pelayanan di klinik. SOP di Klinik Pratama Istimedika menunjukkan perbedaan dibandingkan SOP di klinik pratama lainnya, terutama dalam pendekatan penyusunan dan implementasinya. SOP di Istimedika tidak hanya berfungsi sebagai dokumen administratif, tetapi juga sebagai

pedoman kerja yang terintegrasi dengan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien. Penyesuaian SOP dengan kapasitas layanan dan kejelasan alur kerja menjadi faktor pembeda yang memengaruhi efektivitas penerapan SOP dalam pelayanan kesehatan perorangan. Penerapan SOP juga dapat mempengaruhi budaya kerja di Klinik Pratama Istimedika. Dengan adanya pedoman yang jelas, karyawan dapat bekerja dalam lingkungan yang mendukung kolaborasi dan profesionalisme. Namun, untuk mencapai hal ini diperlukan komitmen dari manajemen untuk memastikan bahwa SOP tidak hanya diterapkan sebagai formalitas.

Penelitian ini akan mendalami bagaimana SOP dapat dioptimalkan untuk menciptakan budaya kerja yang positif dan mendukung kinerja karyawan. Dengan memahami hubungan antara SOP dan kinerja karyawan, klinik pratama istimedika dapat mengembangkan pendekatan yang lebih terarah untuk meningkatkan efisiensi, kepatuhan, dan kualitas pelayanan. Penelitian mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur terhadap kinerja karyawan di layanan kesehatan memiliki kepentingan yang sangat tinggi. Hal ini dikarenakan sektor kesehatan memiliki risiko yang besar, dimana kesalahan kecil dapat berakibat fatal bagi pasien. Dengan memerhatikan gejala yang terjadi, pentingnya memastikan bahwa SOP tidak hanya diatas kertas tetapi juga diterapkan secara efektif oleh karyawan di Klinik Pratama Istimedika.

Pendekatan kualitatif dipilih agar peneliti dapat menggali pengalaman, persepsi, serta kendala yang dihadapi oleh tenaga kesehatan dalam menerapkan SOP, sehingga hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan menjadi dasar bagi perbaikan tata kelola serta peningkatan mutu. Dengan menganalisis hubungan ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan landasan teoritis dan praktis bagi manajemen guna meningkatkan kinerja karyawan yang pada akhirnya akan berdampak positif pada mutu layanan kesehatan secara keseluruhan. Penerapan SOP yang optimal tidak hanya akan mendukung kinerja karyawan, namun juga memperkuat posisi Klinik Pratama Istimedika sebagai penyedia layanan kesehatan yang unggul dan kompetitif dimasa depan.

2. KAJIAN TEORITIS

Definisi Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang menggunakan langkah-langkah standar dalam melaksanakan tugas atau proses kerja secara konsisten dan terstruktur. Menurut Moekijat (2018), SOP merupakan panduan yang mengatur langkah pelaksanaan tugas agar hasil kerja yang di peroleh memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan. SOP dirancang untuk memastikan operasional,

mengurangi kesalahan dan meminimalkan kebingungan karyawan dalam menjalankan tugas harian. Menurut Permenkes No. 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan menetapkan standar mutu pelayanan yang harus dipenuhi, yang pelaksanaanya memerlukan SOP spesifik ditingkat fasilitas kesehatan.

Menurut Tjipto Atmoko (2019), Standar Operasional Prosedur adalah acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat kinerja instansi pemerintah atau nonpemerintah yang didasarkan pada indikator teknis, administratif, dan prosedural prosedur kerja. Dalam konteks klinik kesehatan seperti Klinik Pratama Istimedika, SOP mencakup prosedur standar untuk pelayanan pasien, pengelolaan rekam medis, dan protokol keamanan yang selaras dengan regulasi Kementerian Kesehatan Indonesia. Penerapan SOP tidak hanya sebagai dokumen formal, namun juga sebagai landasan hukum untuk mendeteksi penyimpangan dan mendukung disiplin kerja karyawan. Menyusun SOP membantu organisasi dalam menjalankan fungsi dengan lebih terstruktur dan terkoordnasi (Darmayanti, 2024). Dengan mengikuti SOP, semua kegiatan dan aktivitas operasional dalam organisasi dapat terpantau dengan baik. Penerapan SOP yang sesuai peraturan dapat memberikan dampak yang positif untuk kinerja organisasi. Hal ini disebabkan Standar Operasional Prosedur setiap perusahaan dijadikan sebuah acuan kerja bagi karyawan agar menjadi sumber daya yang profesional dan handal dalam bidangnya.

Standar Operasional Prosedur di klinik untuk akreditasi harus sesuai dengan Permenkes, terutama Permenkes No. 34 Tahun 2022 tentang akreditasi fasilitas pelayanan kesehatan, serta regulasi terkait seperti manajemen rekam medis elektronik (RME) untuk menjamin kualitas pelayanan, keselamatan pasien, dan kepatuhan hukum. Permenkes No. 34 Tahun 2022, menetapkan bahwa semua klinik wajib terakreditasi dan mengatur standar akreditasi terbaru, menggantikan Permenkes No. 46 Tahun 2015. Standar ini mencakup Tata Kelola Klinik (TKK), Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP), Pengendalian dan Pencegahan Infeksi (PPI), serta Penyelenggaraan Kesehatan Perorangan (PKP).

Tata Kelola Klinik

Tata kelola klinik merujuk pada sistem pengelolaan klinik yang terstruktur yang mengatur aspek organisasi, sumber daya, dan proses pelayanan kesehatan untuk mencapai pelayanan yang efektif, efisien, berkualitas, serta keselamatan pasien. Dalam regulasi Kementerian Kesehatan RI Permenkes No. 17 Tahun 2024, tata kelola klinik diwujudkan melalui penyusunan peraturan internal yang disusun oleh kepala klinik dan disetujui oleh pemilik klinik, yang mencakup visi misi, setruktur organisasi, uraian peran

dan tanggung jawab pemangku kepentingan, pengelolaan SDM, fasilitas sistem keselamatan pasien, tata kelola pengaduan dan tindak lanjutnya. Tujuan penyelenggaraan tata kelola klinik adalah untuk menggerakkan semua sumber daya yang ada secara optimal sehingga layanan kesehatan yang diberikan menjadi paripurna, aman, dan berkualitas sesuai standar yang berlaku.

Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan, klinik wajib memenuhi ketentuan perizinan, standar pelayanan, serta standar mutu dan keselamatan pasien sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu, pengelolaan klinik tidak hanya berfokus pada aspek pelayanan medis, tetapi juga mencakup aspek manajerial, organisasi, dan pengawasan mutu pelayanan. Tata kelola klinik mencakup pengaturan hubungan antara pemilik, pimpinan, tenaga kesehatan, dan pemangku kepentingan. Tata kelola yang baik memastikan bahwa setiap unsur organisasi memiliki peran, tanggung jawab, dan kewenangan yang jelas serta bekerja sesuai dengan regulasi dan standar profesi.pengelolaan klinik tidak hanya berfokus pada aspek pelayanan medis, tetapi juga mencakup aspek manajerial, organisasi, dan pengawasan mutu pelayanan. Tata kelola (*govermance*) dalam pelayanan kesehatan merujuk pada sistem, proses, dan mekanisme yang digunakan untuk mengarahkan, mengelola, dan mengendalikan organisasi pelayanan kesehatan agar dapat mencapai tujuan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Tata kelola yang baik menjadi landasan penting dalam menjamin mutu pelayanan dan keselamatan pasien

Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien

Peningkatan mutu dan keselamatan pasien (PMKP) merupakan suatu pendekatan sistematis dan berkesinambungan yang diterapkan oleh fasilitas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menjamin keselamatan pasien. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, PMKP dilaksanakan melalui penetapan standar pelayanan, pengukuran, evaluasi mutu, identifikasi dan pengelolaan risiko, serta pelaporan dan pembelajaran dari insiden keselamatan pasien. PMKP bertujuan untuk menurukan risiko terjadinya kejadian yang tidak diharapkan, meningkatkan kualitas pelayanan, serta membangun budaya dan keselamatan pasien dalam organisasi pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan, serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Sedangkan keselamatan pasien adalah suatu sistem yang menjadikan asuhan pasien lebih aman melalui upaya pencegahan terjadinya kesalahan selama proses pelayanan. Dalam regulasi Kementerian Kesehatan, mutu dan keselamatan pasien dipandang sebagai dua aspek

yang tidak terpisahkan. Pelayanan kesehatan yang bermutu harus diselenggarakan dengan mengutamakan keselamatan pasien sebagai prinsip utama.

Berdasarkan Permenkes Nomor 11 Tahun 2017 tentang keselamatan pasien dan regulasi terkait mutu pelayanan fasilitas kesehatan, peningkatan mutu dan keselamatan pasien didefinisikan sebagai suatu pendekatan sistematis dn berkesinambungan yang dilakukan oleh fasilitas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menjamin keselamatan pasien melalui penetapan standar, pengukuran kinerja, identifikasi risiko, pelaporan insiden, serta pelaksanaan perbaikan berkelanjutan. Pelaksanaan PMKP di klinik mencakup penerapan standar pelayanan, kepatuhan terhadap prosedur operasional, serta keterlibatan seluruh tenaga kesehatan dan staf pendukung. PMKP di klinik juga menjadi salah satu indikator penting dalam penilaian akreditasi dan kepatuhan terhadap regulasi pelayanan kesehatan. Dalam penelitian kualitatif, PMKP dipahami tidak hanya sebagai kebiijakan dan prosedur tertulis, tetapi juga sebagai praktik nyata yang dijalankan oleh tenaga kesehatan dan manajemen klinik. Hal ini berfokus pada eksplorasi pengalaman, persepsi, pemahaman, dan komitmen pelaksana pelayanan terhadap mutu dan keselamatan pasien.

Penyelengaraan Kesehatan Perorangan

Penyelenggaraan kesehatan perorangan merupakan bagian pelayanan kesehatan yang diselenggarakan secara langsung kepada individu atau pasien dengan tujuan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan, mencegah penyakit, serta melakukan pengobatan dan pemulihan kesehatan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, penyelenggaraan kesehatan perorangan dilaksanakan oleh tenaga kesehatan yang berwenang dan berkompeten di fasilitas pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan, standar profesi, serta prinsip mutu dan keselamatan pasien. Pelayanan ini mencakup upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang berorientasi pada kebutuhan individu. Berdasarkan ketentuan dalam peaturan perundang-undangan di bidang kesehatan, Permenkes yang mengatur fasilitas pelayanan kesehatan, penyelenggaraan kesehatan perorangan didefinisikan sebagai kegiatan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan secara langsung kepada individu untuk memelihara, meningkatkan, mencegah, menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan melalui pelayanan kesehatan yang terintegrasi dan berkesinambungan. Penyelenggaraan kesehatan perorangan dilaksanakan melalui pelayanan medis dan pelayanan kesehatan lainnya yang diberikan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan kompetensi yang dilakukan di fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki izin operasional.

Pencegahan dan Pengendalian Infeksi

Setiap klinik wajib memiliki program PPI yang terstruktur dan didukung oleh regulasi. Untuk regulasi utama tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di klinik yaitu Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 27 Tahun 2017 tentang pedoman PPI di Fasilitas Pelayanan Kesehatan, yang mewajibkan setiap klinik menerapkan program PPI melalui kewaspadaan standar, penggunaan antimikroba bijak, *bundles*, serta pengendalian dan pelatihan untuk mencegah infeksi terkait pelayanan.

Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan salah satu aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia karena berhubungan langsung dengan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Robbins dan Judge (2019) mendefinisikan kinerja sebagai hasil evaluasi perilaku individu yang yang berhubungan langsung dengan pelaksanaan tugas-tugas pekerjaan dan seberapa baik individu melaksanakan peran tersebut dalam organsasi. Wibowo (2020) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja karyawan merujuk pada hasil kerja yang di capai oleh individu atau kelompok dalam suatu periode waktu tertentu yang di ukur berdasarkan kuantitas, kualitas dan efektivitas tugas yang di lakukan sesuai tanggung jawabnya. Menurut Dessler (2020) menyebutkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja individu yang diniai berdasarkan standar kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Mangkunegara (2021) menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan padanya.

Menurut Nurastuti *et all*., (2024) mengemukakan kinerja merupakan hasil kerja seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standard, target, atau sasaran yang telah ditentukan dan disepakati bersama. Dalam buku Drs. Bintoro M.T pengertian kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan. Dalam pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah suatu hasil yang dihasilkan atau keberhasilan seorang karyawan selama periode tertentu dan oleh karena itu kinerja juga disebut dengan prestasi kerja. Untuk meningkatkan efektivitas organisasi yaitu dengan meningkatkan kinerja individu. Salah satu komponen penting dalam manajemen kinerja adalah penetapan standar kerja yang jelas yaitu SOP.

Manajemen kinerja bertujuan untuk :

a. Menyelaraskan tujuan individu dengan tujuan organisasi
b. Memberikan umpan balik secara berkelanjutan
c. Menumbuhkan budaya kerja yang terarah dan profesional.

Komponen Kinerja Karyawan

Untuk menilai kinerja karyawan yang berfokus pada penerapan Standar Operasional Prosedur, maka komponen kinerja daoat dijelaskan melalui beberapa aspek berikut :

1. Kualitas Kerja, mencerminkan tingkat ketepatan, ketelitian dan kesesuaian hasil kerja dengan standar yang telah ditetapkan. Standar ini juga mencakup perilaku karyawan seperti partisipasi aktif, disiplin, dan kemauan untuk berkontribusi secara positif pada organisasi.
2. Kuantitas kerja, menunjukkan jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Menurut teori manajemen kinerja, kuantitas adalah banyaknya *output* yang dihasilkan dalam periode waktu tertentu. Standar kuantitas kerja dapat digunakan untuk menilai seberapa produktif, kemampuan menyelesaikan tugas, dan efektivitas penggunaan waktu.
3. Ketepatan waktu, menggambarkan kemampuan karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal dan waktu yang telah ditentukan. Menurut teori manajemen kinerja, ketepatan waktu adalah kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal, deadline, atau waktu yang telah ditentukan organisasi. Ketepatan waktu menjadi indikator penting dalam evaluasi kinerja karena berhubungan langsung dengan produktivitas, efisiensi, dan alur kerja organisasi. Standar ini menilai tingkat kedisiplinan waktu, kecepatan penyelesaian tugas, kepatuhan terhadap deadline, dan efektivitas pengelolaan waktu.
4. Tanggung jawab, adalah kesadaran dan komitmen seorang karyawan untuk melaksanakan pekerjaan, memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku. Konsep dari tanggung jawab yaitu menekankan kewajiban seseorang untuk menanggung segala akibat dari perbuatannya atau tugas yang diemban. Secara umum, tanggung jawab mencakup kesanggupan untuk memikul risiko dan menerima konsekuensi dari suatu tindakan, baik itu perbuatan yang disenagaja, maupun tidak.
5. Kerjasama, kemampuan karyawan untuk berinteraksi dan bekerja sama dengan rekan kerja dalam mencapai tujuan bersama. Penerapan SOP akan berjalan efektif jika seluruh tim bekerja sama dan saling mendukung. Kerjasama merupakan interaksi anatara dua orang atau kelompok yang di lakukan secara bersama untuk

mencapai tujuan tertentu yang menguntungkan semua pihak, berdasarkan saling percaya dan norma yang berlaku.

6. Disiplin kerja, adalah sikap taat dan patuh terhadap aturan dan prosedur kerja yang berlaku di tempat kerja. Disiplin kerja berfokus pada kesadaran dan kesediaan karyawan untuk mematuhi peraturan perusahaan serta norma yang berlaku, dengan tujuan meningkatkan efektivitas kerja dan mencapai tujuan organisasi. Hasibuan (2019) mengungkapkan bahwa disiplin kerja adalah kegunaan operatif manajemen sumber daya manusia yang akan meningkatkan prestasi kerja karyawan.
7. Inisiatif, adalah kemampuan karyawan dalam mengambil tindakan atau keputusan tanpa menunggu perintah langsung dari atasan, selama tetap berpedoman pada SOP. Hal ini sering dikaitkan dengan kemampuan menciptakan ide-ide baru untuk memecahkan masalah dan kemampuan untuk mengubah ide menjadi tindakan. Suryana (2019) menjelaskan inisiatif adalah kemampuan mengembangkan ide dan cara baru dalam memecahkan masalah serta menemukan peluang. Dapat didefinisikan juga sebagai kemampuan mengambil langkah pertama untuk melakukan suatu tindakan.
8. Efisiensi dan Efektifitas, penerapan SOP yang baik akan membantu karyawan bekerja lebih efisien dan efektif karena semua langkah kerja sudah diatur secara sistematis. Efisiensi dan efektivitas adalah dua konsep yang saling berkaitan namun berbeda. Efektifitas berfokus pada pencapaian tujuan, sedangkan efisiensi fokus pada penggunaan sumber daya secara optimal untuk mencapai tujuan tersebut.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berupaya memahami secara mendalam mengenai bagaimana penerapan Standar Operasionıal Prosedur (SOP) di Klinik Pratama Istimedika serta bagaimanıa penerapan tersebut memenıgaruhi kinıerja karyawan. Penelitian ini difokuskan pada bagaimana penerapan SOP di Klinik Pratama Istimedika dan sejauh mana penıerapan tersebut berpengaruh terhadap kinerja karyawan, meliputi kepatuhan terhadap SOP, kualitas pelayanan, efisien kerja, serta hambatan yang dihadapi setiap pelaksanaanınıya. Penelitian deskriptif dipilih karena permasalahan yang dikaji berhubungan dengan proses, makna dan penıgalaman subjektif para karyawan serta manıajemen dalam melaksanakan SOP di lingkungan kerja. Hal ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai pelaksanaan SOP, kendala yang dihadapi, serta dampaknıya terhadap kinerja karyawan dalam menjalankan

tugas pelayanan kesehatan. Peneliti berupaya memahami fenomena tersebut melalui interaksi langsung dengan informan, bukan melalui data numerik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

SOP Tata Kelola Klinik

SOP Tata Kelola Klinik berdasarkan Permenkes No. 17 Tahun 2024 wajib memuat struktur organisasi, penanggung jawab yang berupa dokter, manajemen SDM, operasional sarana atau prasarana, dan alur pelayanan klinis. Klinik wajib memiliki izin operasional, bangunan permanen yang tidak bergabung dengan tempat tinggal, serta pelayanan yang mengutamakan keselamatan pasien. Menurut Permenkes No. 14 Tahun 2021, standar perawat di klinik pratama wajib ada untuk pelayanan medis. Meskipun tidak menetapkan jumlah absolut perawat secara spesifik, jumlahnya disesuaikan dengan beban pelayanan, kebutuhan klinik, serta harus mematuhi standar ketenagakerjaan, kompetensi (memiliki SIP), dan rasio aman, umumnya minimal dua orang untuk operasional. Berdasarkan hasil peenlitian melalui wawancara, observasi, dan telaah dokumen, ditemukan bahwa tata kelola Klinik Pratama Istimedika sudah memenuhi Standar Operasional Prosedur sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 Tahun 2024 tentang Tata Kelola Klinik. Secara struktural, Klinik Pratama Istimedika telah memiliki struktur organisasi dan menetapkan seorang dokter sebagai penanggung jawab. Manajemen sumber daya manusia, operasional sarana dan prasarana, serta alur pelayanan klinis juga telah disusun secara administratif. Klinik Pratama Istimedika telah memiliki izin operasional serta bangunan permanen yang terpisah dari tempat tinggal, dan dalam praktiknya menyatakan komitmen terhadap keselamatan pasien sebagai prioritas pelayanan. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan adanya ketidaksesuaian pada aspek sumber daya manusia, khususnya tenaga keperawatan.

SOP Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien

Standar Operasional Prosedur peningkatan mutu berdasarkan regulasi Permenkes No. 34 Tahun 2022 Pasal 2 yaitu klinik harus menetapkan tim mutu yang bertugas melakukan monitoring dan evaluasi, SOP harus disusun untuk pelayanan promotif, preventif, dan kuratif, serta klinik harus menetapkan indikator mutu. SOP keselamatan pasien menurut Permenkes No. 11 Tahun 2017 mewajibkan penerapan sistem keselamatan pasien yang meliputi asesmen risiko, identifikasi pasien, pengurangan risiko jatuh, komunikasi efektif, dan pelaporan insiden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) peningkatan mutu di Klinik Pratama Istimedika telah mengacu pada ketentuan Permenkes Nomor 34 Tahun 2022 Pasal 2. Dalam penerapannya di Klinik Pratama Istimedika sudah ditetapkan tim mutu yang

bertugas melakukan monitoring dan evaluasi, penyusunan SOP untuk pelayanan promotif, preventif, dan kuratif, serta penetapan indikator mutu sebagai tolok ukur kinerja pelayanan.

SOP Penyelenggaraan Kesehatan Perorangan

Berdasarkan regulasi Kemenkes Nomor 34 Tahun 2022 yaitu mengatur SOP pengkajian pasien, pelayanan dan asuhan pasien, SOP pelayanan anestesi, edukasi dan informasi, penanganan pasien gawat darurat, rujukan, pelayanan kefarmasian, serta rekam medis. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan tenaga kesehatan dan telaah dokumen internal, diperoleh temuan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama Istimedika telah mengacu pada ketentuan dalam Permenkes Nomor 34 Tahun 2022. Secara umum, pelaksanaan dan terdokumentasi dalam rekam medis. Pelayanan dan asuhan pasien dilaksanakan sesuai standar profesi, termasuk prosedur anestesi sesuai indikasi medis. Penanganan pasien gawat darurat dan rujukan telah memiliki alur yang jelas, sementara pelayanan kefarmasian dan pencatatan rekam medis dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku.

SOP Pencegahan dan Pengendalian Infeksi

Regulasi Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI) di klinik wajib merujuk pada Permenkes No. 27 Tahun 2017 tentang Pedoman PPI di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Fokus utamanya adalah penerapan kewaspadaan standar yang meliputi kebersihan tangan, alat pelindung diri, dekotaminasi, limbah, dan etika batuk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI) di Klinik Pratama Istimedika telah mengacu pada Permenkes Nomor 27 Tahun 2017 tentang pedoman PPI di fasilitas pelayanan kesehatan. Secara kebijakan, klinik pratama telah menetapkan kewaspadaan standar yang mencakup kebersihan tangan, penggunaan alat pelindung diri, dekontaminasi peralatan, pengelolaan limbah medis, serta penerapan etika batuk sebagai bagian upaya pencegahan transmisi infeksi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menggali dan memahami pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja karyawan di Klinik Pratama Istimedika. Klinik Pratama Istimedika merupakan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang berdiri sejak tahun 2009 dan telah memperoleh akreditasi Paripurna pada tahun 2023. Klinik ini bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dengan jumlah peserta kapitasi sebanyak 9.000 peserta. Status akreditasi Paripurna menunjukkan bahwa klinik telah memenuhi standar mutu yang tinggi. Data

penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi secara langsung dengan pihak manajemen dan karyawan Klinik Pratama Istimedika.

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan Standar Operasional Prosedur di Klinik Pratama Istimedika telah mengacu pada regulasi yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia serta memenuhi unsur administratif yang dipersyaratkan dalam tata kelola klinik, peningkatan mutu, keselamatan pasien, penyelenggaraan pelayanan kesehatan perseorangan, serta pencegahan dan pengendalian infeksi. Dokumen SOP telah disusun secara sistematis dan menjadi pedoman bagi karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab dan tugas pelayanan sehari-hari. Penerapan SOP tersebut turut mendukung keteraturan pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan kepatuhan terhadap prosedur pelayanan, serta membantu karyawan menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, manajemen Klinik Pratama Istimedika disarankan untuk meningkatkan konsistensi penerapan SOP melalui penguatan peran pimpinan dalam melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala. Karyawan juga diharapkan terus meningkatkan pemahaman dan kepatuhan terhadap SOP sebagai pedoman utama dalam melaksanakan tugas pelayanan, disertai dengan komitmen dan kesadaran untuk menerapkannya secara konsisten. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian mengenai penerapan SOP terhadap kinerja karyawan dapat dikembangkan dengan menggunakan metode yang berbeda, seperti pendekatan kuantitatif, serta menambahkan variabel lain agar diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

Ajusta, AA Gede, and Syahrial Addin. "Analisis penerapan Standar Operasional Prosedur (sop) di Departemen HRD PT Sumber Maniko Utama." *Jurnal Mitra Manajemen* 2.3 (2018): 181-189.

Ayu, Nofita Amanda, Heru Sri Wulan, and Leonardo Budi Hasiholan. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kemampuan Manajerial, dan Disiplin terhadap Kinerja Karyawan (Koperasi Simpan Pinjam Karya Cipta Mandiri, Bawen Case Study)." *Journal of Management* 7.1 (2021).

Azis, Muhammad Abdul, Maria Magdalena Minarsih, and Heru Sri Wulan. "Pengaruh Lingkungan Kerja, Keterampilan, dan Disiplin Kerja Tehadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Toko Swalayan Anterah Semarang." *Journal of Management* 10.2 (2024).

Cahyani, M. B., Dwi, L., Syafanny, A., Salma, S., Kamil, A., Mukharama, K. A., & Sutha, D.W. (2024). Tinjauan Literatur: Peran Rekam Medis Berbasis Elektronik Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Manajemen Informasi KesehatanIndonesiaVol.,12*(2), 155159.https://doi.org/10.33560/jmiki.v12i2.648

Darmaeti, Haryu, Kusuma Chandra Kirana, and Didik Subiyanto. "Pengaruh employee engagement, beban kerja dan standar operasional prosedur terhadap kinerja pegawai." *Jurnal Manajemen* 13.4 (2021): 747-757.

Febrianti, Amalia Putri, and Sugeng Purwanto. "Optimalisasi Standart Operasional Prosedur (SOP) Alur Retur Produk Guna Meningkatkan Efisiensi Operasional pada PT Aaron Innovation." *Cemerlang : Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis* 4.3 (2024): 289-295.

Hakam, Fahmi. "Analisis Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Puskesmas X." *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan* 1.1 (2018)

Lutfianti, W. H., & Wardana. (2024). Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pada Klinik Pratama Sehat Budi Luhur Cimahi Selatan. *FRIMA*, *6681*(7), 1110–1120.

Maharani, C., & Diatri, D. (2024). Persiapan dan Pelaksanaan Akreditasi di Klinik Pratama Sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama: Sebuah Studi Kasus.*Journal Health & Science: Gorontalo Journal Health and Science Community*, *8*(3), 140-158. https://doi.org/10.35971/gojhes.v8i3.26302

Mariyana, Siti, Heru Sri Wulan, and Adji Seputra. "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Pengembangan Sumber Daya Manusia, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Semarang Garment (Studi Kasus Pada Sewing Gedung C Factory 1)." *Journal of Management* 7.1 (2021).

Novita, Lucky, Heru Sri Wulan, and Rahayu Djati Priono. "Pengaruh Penilaian Kinerja, Profesionalisme, dan Keterampilan terhadap Kinerja Kaeryawan UMKM HR. Collection Bagian Tenun Di Desa Troso Kabupaten Jepara." *Journal of Management* 8.2 (2022).

Rahmawati, Atika Putri, Christian Wiradendi Wolor, and Eka Dewi Utari. "Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Kerja pada PT XLSmart." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen* 3.5 (2025): 201-207.

Sari, Wika Anjar, Heru Sri Wulan, and Adji Seputra. "Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Sistem *Work From Home* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Pt. Bernofarm Semarang." *Journal of Management* 7.1 (2021).

Sarwanti, A., Hasiholan, L. B., & Wulan, H. S. (2017). Pengaruh modal usaha, biaya bahan baku dan tenaga kerja terhadap kinerja usaha industri tahu di kabupaten sukoharjo. *Journal of management*, *3*(3).

Supriyanto, Agus, Heru Sri Wulan, and Maria Magdalena Minarsih. "Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pungkook Indonesia One." *Journal of Management* 10.2 (2024).

Tangka, Injelly Gabriela, Lucky OH Dotulong, and Hendra N. Tawas. "Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Sikap Profesionalisme Pegawai Terahadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Bitung." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 12.03 (2024): 1126-1138

Taasiringan, Witbel Chris, P. K. Victor, and Rudie Y. Lumantow. "Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP), Disiplin Kerja, dan Fasilitas Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 12.01 (2024): 510-520

Wahongan, Engel PT, Lucky OH Dotulong, and Regina Saerang. "Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP), Fasilitas, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja

Pegawai di RSUD Noongan." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 9.3 (2021).

Welni, A., Wulandari, M., Putra, R. W., & Hanoselina, Y. (2024). *Meningkatkan Profesionalisme Pelayanan Publik melalui Penerapan Etika Administrasi di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat*. *4*.

Widiatmoko, Mabun Ambar, Heru Sri Wulan, and Tiara Nove Ria. "Pengaruh Pelatihan, Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Shopee International Platform Indonesia (Content Quality Control Singapura Di Daerah Istimewa Yogyakarta)." *Journal of Management* 7.1 (2021).

Winata, Sheila Vania. "Perancangan standard operating procedure (SOP) pada chocolab." *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* 1.1 (2016): 77-86.

Wulan, Heru Sri, Feri Agustina, and Cicik Harini. "Model Pemasaran Kewirausahaan melalui Digital Marketing sebagai Pemoderasi untuk Meningkatkan Kinerja Penjualan UMKM Kota Semarang." *Jurnal Ilmiah Edunomika* 5.02 (2021): 459401.

Wulan, Heru Sri, and Leonardo Budi Hasiholan. "Pengaruh Rekruitmen, Pengembangan Karir, Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinakertransduk Provinsi Jateng." *Jurnal Ilmiah Edunomika* 5.2 (2021): 681.