

**ANALISIS KEPATUHAN PETUGAS PENDAFTARAN IGD
DALAM MELAKSANAKAN STANDAR PROSEDUR
OPERASIONAL DI RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA**

Nevy Adelia Putri, Rahma Widajati, Sulistiowati

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Haji (RSU) Haji Surabaya merupakan salah satu rumah sakit tipe A, yang memiliki pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan telah dilengkapi dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang dapat dijadikan acuan bagi petugas rekam medis untuk memberikan pelayanan kepada pasien. SPO harus dilaksanakan dan dipatuhi oleh semua petugas. Kepatuhan merupakan bagian dari perilaku individu untuk mematuhi sesuatu. Kepatuhan dalam melaksanakan SPO merupakan komponen penting dalam menjaga mutu dipelayanan. Pada proses pendaftaran pasien masih ditemukannya ketidakpatuhan petugas dalam melaksanakan SPO yang ada saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyebab ketidakpatuhan pada proses pendaftaran pasien di bagian IGD RSU Haji Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian statistik diskriptif. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 9 (sembilan) petugas pendaftaran di bagian IGD. Hasil penelitian pada proses pendaftaran pasien di bagian IGD, didapatkannya bahwa sebanyak 22.22% petugas yang memiliki tingkat kepatuhan masih terbilang dibawah rata-rata. Ditemukannya beberapa faktor yang memengaruhi kepatuhan petugas dalam pelaksanaan SPO yaitu faktor *method* isi dari SPO yang berlaku saat ini belum sesuai dengan yang ada dilapangan, faktor *man* pendidikan terakhir 44.44% petugas berpendidikan terakhir SMA, jenis kelamin laki-laki sebanyak 88.88%, usia petugas >30 tahun sebanyak 66.67%, lama bekerja petugas <10 tahun 66.67%. dari faktor *machine* kelengkapan pengisian berkas rekam medis pada proses pendaftaran pasien berlangsung 33.33% petugas tidak melengkapi pengisian. Saran dari penelitian ini adalah perlu dilakukan peninjauan isi dari SPO serta melakukan sosialisasi tentang pentingnya penerapan pelayanan pendaftaran pasien di bagian IGD.

Kata Kunci: Kepatuhan petugas IGD, Standar Prosedur Operasional