

ABSTRACT

Hospital need to arrange an effort to help patient and his family understand service process hospital. This study aims to describe the standard operating procedures (SPO) inpatient service at the mother and child Perdana Medica Surabaya hospital. This research using descriptive quantitative approach with standard operating procedures (spo) as an research instruments. There were 4 SPO that used as an instruments, which are: SPO of procedure registration inpatients, to prepare a place sleep patients, release identity patients , and procedures the process inpatients.

Data analysis used in this research was analysis display at the interactive model. Based on the results from the comparison about spo inpatient service hospital mother and child prime medica compliance with the standard operating procedures (SPO) inpatient service by medics inconclusive namely the standard operating procedures (SPO) inpatient service in mother and child Perdana Medica Surabaya hospital by medics can be described as obey even though there are multiple who had applied in some procedure among others in the laken , nurses not assisted by cleaning service, and the last was file medical records record still use manually and not included to a computer. Standard operational procedures services for patient bed reception, removal of identity brsvelets and return of inpatients at maternal and child perdana medica Surabaya has quite detailed stages. The results of the study obtained several implementation recommendations related to standard operating procedures for health services to improve implementation and improvement of services.

Keywords : Patient , Hospital , Compliance , SPO

ABSTRAK

Rumah sakit perlu menyusun suatu upaya untuk membantu pasien dan keluarganya memahami proses pelayanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SPO) pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Perdana Medica Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif. Instrumen ini menggunakan Standar Operasional Prosedur (SPO) antara lain Prosedur pendaftaran pasien rawat inap, Menyiapkan tempat tidur pasien, melepaskan identitas pasien, dan prosedur pemulangan pasien rawat inap. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Analysis Interactive Model*. Berdasarkan hasil yang diperoleh pada perbandingan tentang SPO pelayanan rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica dengan kepatuhan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SPO) pelayanan rawat inap oleh petugas kesehatan dapat disimpulkan yaitu pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SPO) pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica Surabaya oleh petugas kesehatan dapat dikategorikan patuh walaupun ada beberapa yang belum diterapkan di beberapa prosedur antara lain dalam pemasangan laken, perawat tidak dibantu oleh *cleaning service*, dan yang terakhir adalah pencatatan berkas rekam medis masih menggunakan manual dan tidak dimasukkan ke computer. Standar operasional prosedur pelayanan penerimaan tempat tidur, pelepasan gelang identitas dan pemulangan pasien rawat inap di rumah sakit ibu dan anak perdana medica Surabaya memiliki tahapan yang cukup terperinci. Hasil penelitian diperoleh beberapa rekomendasi pelaksanaan terkait standar operasional prosedur pelayanan kesehatan guna meningkatkan pelaksanaan dan peningkatan pelayanan.

Kata kunci : Rawat Inap, Rumah Sakit, Kepatuhan, SPO