PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PASIEN DI IGD RSUD dr. M.M DUNDA LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO

ARTIKEL JURNAL

ZULKARNAIN LABABA
NIM. D02416413

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2 0 2 0

PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PASIEN DI IGD RSUD DR. MM. DUNDA LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO

Zulkarnain Lababa[1], Srihandayani Suprapto[2], Umar Sako Baderan[3]

[1,2,3)] Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Gorontalo. 96212

Email: zul_lababa@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the application of standard operating procedures for patient care in the emergency room of dr. MM. Dunda Limboto, Gorontalo District. The research method used is a qualitative research approach with descriptive research type. The results showed that the Application of Standard Operating Procedures (SOP) for Patient Services in the IGD RSUD dr. MM. In general, Dunda Limboto Gorontalo District has not been implemented optimally. This can be seen from the 7 SOP indicators, only 4 have been implemented properly. As for the results of the research on these indicators are: 1) the procedure for registering patients in the ER has not been running optimally, 2) the procedure for receiving patients in the patient reception room has not been optimally carried out, 3) The doctor prepares for the examination including: Patient preparation , tools, washing hands and wearing PPE, the results of the study found that this procedure was carried out well, 4) The doctor carried out the examination including: history taking, physical examination and checking the patient's vital signs, supporting examinations, had not been carried out properly, 5) The doctor determined the diagnosis meanwhile, it has been carried out properly, 6) The doctor determines the treatment and medical action on the patient, this procedure has been carried out in accordance with the SOP, and 7) The doctor observes and evaluates the results of treatment or action, this procedure has been carried out in accordance with the existing SOP.

Key words: Application, SOP, RSUD, IGD

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pasien di IGD RSUD dr. MM. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo. Metode penelitian yang digunakan adalah Pendekatan penelitian Kualitatif dengan Jenis Penelitian Deskriptif. Hasil penelitian didapatkan bahwa Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pasien di IGD RSUD dr. MM. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo secara umum belum diterapkan secara maksimal hal ini dapat dilihat dari 7 indikator SOP hanya ada 4 yang telah diterapkan sebagaimana mestinya. Adapaun hasil penelitian atas indikator-indikator tersebut adalah: 1) prosedur pendaftaran pasien di IGD belum berjalan dengan maksimal, 2) prosedur dokter/perawat/bidan menerima pasien di ruang penerimaan pasien belum optimal dilakukan, 3) Dokter melakukan persiapan pemeriksaaan meliputi: Persiapan pasien, alat, melakukan cuci tangan dan memakai APD, hasil penelitian ditemukan bahwa Prosedur ini dilaksanakan dengan baik, 4) Dokter melakukan pemeriksaaan meliputi: anamnesa, pemeriksaan fisik dan memeriksa tanda vital pasien, pemeriksaan

penunjang, belum dijalankan dengan baik, 5) Dokter menentukan diagnosa sementara, telah dilaksanakan dengan baik, 6) Dokter menentukan pengobatan dan tindakan medis pada pasien, prosedur ini telah dilakukan sesuai dengan SOP, dan 7) Dokter melakukan observasi dan evaluasi hasil pengobatan atau tindakan, prosedur ini telah dilaksanakan sesuai dengan SOP yang ada.

Kata kunci: Penerapan, SOP, RSUD, IGD

PENDAHULUAN

Sebagai sebuah lembaga yang bertujuan memberikan layanan kesehatan secara personal, Rumah sakit dalam pemberian layanan yang meliputi layanan perawatan baik inap maupun jalan, serta kegawatdaruratan. Salah satu unit yang paling krusial yang menangani pasien pertama saat masuk di rumah sakit adalah Instalasi Gawat Darurat (IGD), dimana IGD ini secara langsung memberikan layanan kepada pasien yang mengalami ancaman kemaitian (mortalitas) serta kejadian ketidaknormalam fungsi tubuh secara utuh (Permenkes, 2010).

Sebagai unit yang memberikan pelayanan pertama pada saat pasien masuk, IGD diharapkan mampu memberikan layanan secara cepat dan tepat dalam menangani pasien mengalami kegawatdaruratan serta ancaman hidup dan terjadinya kecatatan (Undang-Undang Republik Indonesia, 2009).

Sebagai sebuah unit yang menangani langsung pasien sejak awal, Instalasi Gawat Darurat diharapkan memberikan pelayanan yang terbaik sehingga pada akhirnya akan memberikan kepausan bagi pasien serta keluarganya. Kepuasan pasien ini akan dapat diwujudkan jika pelayanan yang diberikan oleh IGD sudah sesuai dengan yang diharapkan yakni adanya kecepatan dalam pelayanan, penangan yang dilakukan dengan benar serta dilakukan pada waktu yang tepat. Selain itu tujuan pelayanan yang diberikan akan dapat tercapai jika didukung pula dengan adanya personal (SDM) yang baik serta mampu mengimplementasikan visi dan misi rumah sakit yakni pelayanan yang seutuhnya.

Pada umumnya masyarakat yang berkunjung ke pusat layanan termasuk rumah sakit membutuhkan adanya pelayanan yang baik. Dalam konsep pelayanan publik, masyarakat sebagai fokus tujuan utama dalam pelayanan. Adanya harapan yang tinggi masyarakat akan layanan yang diberikan oleh rumah sakit kadangkala tidak berkesesuaian dengan ekspektasi mereka. Hal ini dapat dilihat dengan masih adanya alur yang begitu panjang serta berbelit-belit yang harus dilalui oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diharapkan tersebut. Padahal dalam beberpa konsep pelayanan yang ada bahwa keutamaan lauran pelayanan yang difokuskan bukan pada prosesnya.

Dalam Al-Qur'an Allah Swt telah memerintahkan kepada manusia untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi siapapun yang membutuhkannya.

يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّاسُ قَدْ جَآءَتْكُم مَّوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّكُمْ وَشِفَآءٌ لِّمَا فِى ٱلصُّدُورِ وَهُدًى وَرَحْمَةٌ لِّلْمُؤْمِنِينَ

Artinya: "Hai manusia, sesungguhnya telah datang kepadamu pelajaran dari Tuhanmu dan penyembuh bagi penyakit-penyakit (yang berada) dalam

dada dan petunjuk serta rahmat bagi orang-orang yang beriman".

Kepuasan masyarakat akan layanan yang baik yang diberikan oleh rumah sakit akan berdampak pada nilai rumah sakit tersebut di masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan tidak memauskan masyarakat yang menerima layanan tentu hal ini akan berdampak negatif atas layanan yang diberikan, demikian pula sebaiknya, jika masyarakat terpuaskan atas layanan yang diberikan maka tentu akan berdampak pada nilai jual dari rumah sakit tersebut.

Pelayanan di setiap RSUD terutama di Rumah Sakit dr. MM. Dunda Limboto tentunya diharapkan dapat dilakukan secara efektif dalam setiap kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pasien yang berobat. Hal ini dikarenakan karena RSUD fokus layanan utamanya berhubungan dengan kehidupan seseorang maka efektivitas dalam setiap kegiatan yang dilakukan dalam penangan pasien tentu yang diutamakan. Hal inilah yang akan berdampak pada efektivitas penerapan standart operasional prosedur pelayanan kesehatan di RSUD Dr. MM. Dunda Limboto. Pada RSUD Dr. MM. Dunda Limboto, hal yang seharusnya dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanannya adalah dengan melakukan segala perubahan dan perbaikan pada setiap hal yang menyangkut kegiatan organisasi, baik dalam hal standart operasional prosedur maupun mutu pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini, ada beberapa kategori standart operasional prosedur pelayanan kesehatan agar mutu pelayanan di Rumah Sakit dapat dikategorikan baik, yaitu sebagai berikut ini:

1. Adanya peningkatan kualitas dari segi produksi, keadaptasian dan kelangsungan hidup, serta kepuasan pelayanan di RSUD sebagai wujud dari kriteria efektivitas yang mengacu kepada keberhasilan organisasi dalam meningkatkan pelayanannya.
2. Adanya penyusunan, penerapan dan pelaksanaan SOP (standart Operasional Prosedur) yang sesuai dengan alur dokumen RSUD.
3. Adanya pendayagunaan bagi setiap faktor pendukung organisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Dr. MM. Dunda Limboto seperti dalam hal pendayagunaan kualitas pekerja spesialis, pendayagunaan pembiayaan dalam memperbaiki mutu, pendayagunaan bahan-bahan dan berbagai jenis material yang diperlukan, pendayagunaan kecepatan kemajuan teknologi computer, dan pendayagunaan tanggung jawab manajemen mutu oleh perusahaan.

Dalam perspektif lainnya, suatu rumah sakit dapat dikatakan telah berjalan dengan baik jika rumah sakit tersebut telah mengikuti aturan ataupun regulasi yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Dalam regulasi tersebut Rumah Sakit diharapkan mampu menyelenggarakan layanan atas asas pancasila, dilandasi dengan prinsip dan nilai kemanusiaan, menjunjung tinggi etika dan profesional, asa kemanfaatan, berkeadilan, adanya kesamaan hak dan tidak diskriminatif, perlindungan atas keselamatan dar pasien serta fungsi sosial.

Dalam proses penyelenggaranan pelayanan yang dilakukan oleh Rumah Sakit diharapkan mampu bertujuan untuk:

1. Mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan.
2. Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit.
3. Meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit.
4. Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia dan rumah sakit.

Adapun sistem, prosedur atau mekanisme layanan di Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Umum Daerah dr. MM. Dunda Limboto adalah: 1) Petugas pendaftaran mendaftar pasien pasien, 2) Dokter/Perawat/Bidan menerima pasien di ruang penerimaan pasien, 3) Dokter melakukan persiapan pemeriksaaan meliputi: Persiapan pasien, alat, melakukan cuci tangan dan memakai APD, 4) Dokter melakukan pemeriksaaan meliputi: anamnesa, pemeriksaan fisik dan memeriksa tanda vital pasien, pemeriksaan penunjang, 5) Dokter menentukan diagnosa sementara, 6) Dokter menentukan pengobatan dan tindakan medis pada pasien dan 7) Dokter melakukan observasi dan evaluasi hasil pengobatan atau tindakan.

Hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, didapatkan bahwa dalam pelayanan kepada pasien yang diberikan oleh dokter maupun perawat yang bertugas belum sepenuhnya sesuai dengan SOP yang seharusnya. Dimana pada poin 1 dan 2 terkait dengan pendaftaran dan penerimaan pasien di ruang IGD belum dilaksanakan secara maksimla. Hal ini dapat dilihat bahwa pendafatran masih dilakukan secara manual, sarana dan prasarana terkait dengan kegiatan pendaftaran dan penerimaan yang belum sesuai dengan yang seharusnya. Selajutnya pada poin 4 SOP dimana dokter melakukan pemeriksanaan yang meliputi anamnesa, pemeriksaan fisik dan memeriksa tanda vital pasien dan pemeriksaaan penunjang belum dilakukan secara menyeluruh. Hal ini dapat dilihat bahwa setiap pasien yang masuk dalam hal pencatatan mengenai riwayat, penyakit dan hal lain yang terkait dengan data pasien tidak diisi dengan lengkap dalam lembar observasi sehingga hal ini sedikit menyulitkan bagi petugas pelayanan dalam mengarahkan pasien diruangan yang seharusnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif yakni suatu penggambaran atas data dengan menggunakan kata-kata dan atau kalimat. Pendekatan ini bertujuan memahami suatu situasi sosial, peristiwa, peran, interaksi dan kelompok. Penelitian ini menggunakan pendekatan Penelitian deskriptif yaitu mendeskripsikan dan menggambarkan fakta sesuai dengan masalah yang diteliti berkaitan dengan fokus kajian.

Dalam penelitian ini, sumber data yang menjadi rujukan adalah sebagai berikut:

1. Sumber data primer

   Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian. Data primer disebut juga data asli atau data baru. Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber data adalah:

   a. Kepala ruang 1 orang
   b. Dokter 2 orang
   c. Perawat 3 orang

d. Pegawai 3 orang
e. Masyarakat 1 orang

2. Sumber data sekunder
   Data sekunder dalam hal ini merupakan pelengkap yang diambil dari sumber lain, artinya menggunakan sumber-sumber yang sebelumnya tidak ditetapkan tetapi diperlukan dalam permasalahan yang dibahas, profil lokasi penelitian, keadaan sarana dan prasarana.

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan prosedur pengumpulan data, antara lain:

1. Observasi
   Observasi, yaitu langkah ini ditempuh untuk mengetahui secara lebih detail dan jelas mengenai obyek yang akan diteliti, peneliti akan melakukan studi pengamatan secara mendalam berkaitan dengan konteks permasalahan.
2. Wawancara
   Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab langsung dengan semua informan yang dipilih berdasarkan kebutuhan dalam penelitian ini.
3. Dokumentasi
   Dokumentasi yakni pengumpulan data dari sumber-sumber nonvisual yakni berupa dokumen-dokumen atau arsip-arsip dan rekaman yang ada relevansinya dengan kebutuhan data yang dibutuhkan peneliti.

Analisis data bermaksud atas nama mengorganisasikan data, data yang terkumpul banyak sekali dan terdiri dari catatan lapangan dan komentar peneliti, gambar, foto, dokumen, laporan, dan lain-lain. Menurut Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2012:337), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu (1) *data reduction,* (2) *data display,* dan (3) *conclusion drawing/verification*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pasien di IGD RSUD dr. MM. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo. Pada bagian ini akan diuraikan analisis hasil penelitian dari data yang diperoleh. Adapun hal-hal yang dibahas yaitu tentang: 1) Petugas pendaftaran mendaftar pasien, 2) Dokter/Perawat/Bidan menerima pasien di ruang penerimaan pasien, 3) Dokter melakukan persiapan pemeriksaaan meliputi: Persiapan pasien, alat, melakukan cuci tangan dan memakai APD, 4) Dokter melakukan pemeriksaaan meliputi: anamnesa, pemeriksaan fisik dan memeriksa tanda vital pasien, pemeriksaan penunjang, 5) Dokter menentukan diagnosa sementara, 6) Dokter menentukan pengobatan dan tindakan medis pada pasien dan 7) Dokter melakukan observasi dan evaluasi hasil pengobatan atau tindakan.

Pada pelaksanaan observasi awal yang dilakukan ada 3 permasalahan yang ditemukan yakni: 1) Tidak lengkapnya data pasien yang tercatat pada saat masuk IGD sehingga menyulitkan petugas dalam mengarahkan pasien ke ruang perawatan, 2) Tidak tercatatnya hasil pemeriksaan oleh dokter secara

lengkap sehingga petugas membutuhkan penggalian informasi lebih lanjut mengenai permasalahan dari pasien dan 3) Fasilitas kurang memadai di ruang IGD.

Untuk menjawab permasalahan penelitian yang didapatkan melalui hasil observasi tersebut, peneliti menggunakan indikatro-indikator dari SOP yang diterapkan di ruangan IGD yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan kepada pasien. Pembahasan untuk masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

1. **Petugas pendaftaran mendaftar pasien**

Alur pertama yang mengawali SOP pelayanan pasien di IGD RSUD dr. M. M. Dunda Limboto adalah pendaftaran pasien. Ketika pertama kali pasien mendatangi ataupun diantar oleh keluarga pasien yang permata dilakukan adalah melakukan pendaftaran. Pendaftaran pasien dilakukan oleh petugas jaga yang telah diatur mekanismenya oleh kepala ruangan.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi secara langsung ditemukan bahwa prosedur pendaftaran pasien di IGD belum berjalan dengan maksimal, dimana dari hasil wawancara tersebut didapatkan bahwa pendaftran masih dilakukan secara manual, adanya tempat pendaftaran yang belum sesuai dengan SOP Rumah sakit serta belum maksimal sistem pendaftaran yang menyebabkan kebingungan bagi keluarga pasien ketika tiba di ruang IGD.

2. **Dokter/Perawat/Bidan menerima pasien di ruang penerimaan pasien**

Prosedur menerima pasien di ruang penerimaan pasien oleh dokter/perawat/bidan adalah prosedur kedua yang dilakukan oleh pihak IGD setelah dilakukan pendaftaran. Prosedur ini terkait dengan kegiatan lainnya yang akan dilakukan oleh dokter/perawat/bidan kepada pasien nantinya.

Berdasarkan hasil wawancara para informan diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa prosedur dokter/perawat/bidan menerima pasien di ruang penerimaan pasien belum optimal dilakukan. Dimana hasil penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa prosedur tersebut belum dijalankan dengan semestinya, kemudian bahwa prosedur tersebut belum bisa dijalankan disebabkan adanya kendala fasilitas yang ada di ruang IGD sehingga adanya harapan dari masyarakat untuk dapat ditingkatkan lagi.

3. **Dokter melakukan persiapan pemeriksaaan meliputi: Persiapan pasien, alat, melakukan cuci tangan dan memakai APD**

Prosedur ketiga dari SOP yang ada di IGD adalah dokter melakukan persiapan pemeriksaan yang meliputi: persiapan pasien yang akan dilakukan observasi, alat yang digunakan untuk melakukan observasi, kegiatan kebersihan yang wajib dilakukan terkait dengan mencuci tangan serta alat pengaman diri yang dikenakan.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan melalui proses, peneliti dapat menyimpulkan bahwa prosedur dokter melakukan persiapan pemeriksaaan pasien yang meliputi penyiapan pasien, alat, mencuci tangan

serta memakai APD telah dilaksanakan cukup baik yakni dengan mengikuti kesesuaian triage dari pasien tersebut serta pemeriksaan dijalankan sesuai prosedur karena didukung oleh sarana dan prasanan yang memadai.

4. **Dokter melakukan pemeriksaaan meliputi: anamnesa, pemeriksaan fisik dan memeriksa tanda vital pasien, pemeriksaan penunjang**

Prosedur ini menyangkut kegiatan yang harus dilakukan oleh dokter dalam melakukan pemeriksanaan yang meliputi anamnesa, pemeriksaan fisik pasien dan tanda vital pasien serta pemeriksaaan penunjang lainnya terkait dengan apa yang dikeluhkan pasien tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan melalui proses wawancara kepada informan, didapatkan bahwa dokter melakukan pemeriksaan yang meliputi: anamnesa, pemeriksaan fisik dan memeriksa tanda vital pasien dan pemeriksaan penunjang belum dijalankan dengan baik. Dimana dari hasil wawancara yang dilakukan ditemukan bahwa adanya pencatatan yang dilakukan oleh dokter yang tidak dilakukan secara terperinci sehingga menyebabkan kendala atas tugas yang harus dilakukan oleh para perawat.

Sesuai dengan hasil wawancara tersebut dapat menguatkan temuan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi awal yakni tidak tercatatnya hasil pemeriksaan oleh dokter secara lengkap sehingga petugas membutuhkan penggalian informasi lebih lanjut mengenai permasalahan dari pasien. Hal ini terjadi karena adanya pencatatan atau catatn yang diberikan oleh dokter yang dilakukan tidak secara terperinci.

5. **Dokter menentukan diagnosa sementara**

Prosedur ini terkait dengan penentuan sementara penyakit atau keluhan pasien oleh dokter pemeriksa. Hal ini dilakukan untuk memperlancar proses pengarahan pasien ke ruang perawatan yang akan dituju serta analisis terhadap apa yang diderita oleh pasien tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dan observasi didapatkan bahwa terkait dengan prosedur dokter menentukan diagnosa sementara telah dilaksanakan dengan baik. Prosedur ini dilakukan sudah sesuai dengan SOP yang telah ditentukan dan harus dijalankan di ruang IGD rumah sakit.

6. **Dokter menentukan pengobatan dan tindakan medis pada pasien**

Prosedur ini terkait bagaimana seorang dokter di IGD melakukan penentuan pengobatan dan tindakan medis pada pasien setelah dilakukan observasi awal. Prosedur ini dilakukan guna mempercepat proses pemberian obat sesuai dengan keluhan pasien serta tindakan medis yang tepat dalam penanganan keluhan dari pasien tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dan observasi terkait prosedur dokter menentukan pengobatan dan tindakan medis ke pasien telah dilakukan sesuai dengan SOP yang ada atau dengan kata lain prosedur ini telah sesuai dengan apa yang seharusnya dilakukan oleh dokter yang bertugas di ruangan IGD Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo.

7. **Dokter melakukan observasi dan evaluasi hasil pengobatan atau tindakan**

Prosedur ini terkait dengan pelaksanaan observasi serta evaluasi atas pengobatan atau tindakan yang telah dilakukan pada awal-awal pemeriksaan. Kegiatan ini akan sangat berpengaruh terhadap tindakan medis selanjutnya. Jika pasien dianggap ada perbuahan, maka hanya akan diarahkan ke ruang perawatan selanjutnya. Namun bila hasil observasi yang dilakukan tidak memberikan dampak apa-apa terhadap pasien, maka akan ada penangan khusus terhadap pasien tersebut sehingga otomatis akan menambah waktu pasien melakukan perawatan di ruang IGD.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dan observasi terkait dengan prosedur dokter melakukan observasi dan evaluasi hasil pengobatan dan tindakan, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa prosedur ini telah dilaksanakan sesuai dengan SOP yang ada. Dimana prosedur ini oleh dokter pemeriksa telah dilakukan dengan konsep-konsep diagnosa dan evaluasi terhadap kondisi dari pasien yang sedang dilakukan pengobatan dan tindakan.

Tambunan (2013: 86) mengemukakan bahwa standar Operasional Prosedur adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis.

Berdasarkan teori yang disampaikan oleh Tambunan tersebut dapat diambil simpulan bahwa penerapan standar operasional prosedur di Innstaloagi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo belum dapat diterapkan dengan baik. Hal ini dikarenakan bahwa dari tujuh aspek prosedur dalam SOP hanya 4 yang mampu dijalankan secara efektif, konsisten, terstandar dan tersistematis.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya maka peneliti dapat mengambil simpulan bahwa Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pasien di IGD RSUD dr. MM. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo secara umum belum diterapkan secara maksimal hal ini dapat dilihat dari 7 indikator SOP hanya ada 4 yang telah diterapkan sebagaimana mestinya adapun indikator tersebut adalah: 1) Petugas pendaftaran mendaftar pasien, hasil penelitian ditemukan bahwa prosedur pendaftaran pasien di IGD belum berjalan dengan maksimal, 2) Dokter/Perawat/Bidan menerima pasien di ruang penerimaan pasien, hasil penelitian ditemukan bahwa prosedur dokter/perawat/bidan menerima pasien di ruang penerimaan pasien belum optimal dilakukan, dan 3) Dokter melakukan pemeriksaaan meliputi: anamnesa, pemeriksaan fisik dan memeriksa tanda vital pasien, pemeriksaan penunjang, hasil penelitian ditemukan bahwa prosedur ini belum dijalankan dengan baik. Sedangkan indikator yang telah berjalan dengan baik adalah: 1) Dokter

melakukan persiapan pemeriksaaan meliputi: Persiapan pasien, alat, melakukan cuci tangan dan memakai APD, hasil penelitian ditemukan bahwa Prosedur ini dilaksanakan dengan baik,, 2) Dokter menentukan diagnosa sementara, hasil penelitian ditemukan bahwa prosedur ini telah dilaksanakan dengan baik, 3) Dokter menentukan pengobatan dan tindakan medis pada pasien, hasil penelitian ditemukan bahwa prosedur ini telah dilakukan sesuai dengan SOP, dan 4) Dokter melakukan observasi dan evaluasi hasil pengobatan atau tindakan, hasil penelitian ditemukan bahwa prosedur ini telah dilaksanakan sesuai dengan SOP yang ada.

Saran

Berdasarkan simpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Perlu adanya proses pendaftaran dan penerimaan secara maksimal yang dilakukan oleh petugas dan memaksimalkan layan secara terkomputerisasi sehingga pelayanan bisa lebih cepat dan tidak manual lagi;
2. Perlu selalu mengingatkan para dokter untuk memberikan catatan-catatan yang lebih terperinci dalam hal kondisi pasien sehingga tidak membingungkan perawat dalam melakukan penangan perawatan.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan *Good Governance* melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.

Ekotama, Suryono. 2011. Cara Gampang Bikin *Standard Operating Procedure* Agar Roda Usaha Lebih Tertata, Yogyakarta. Media Pressindo

Gie, The Liang. 2009. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta. Liberty

Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta. Gava Media

Kurniawan, Agung. 2011. Transformasi Pelayanan Publik, Pembaharuan. Yogyakarta

Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, PT Bumi Aksara. Jakarta.

Moleong, Lexy. 2007. Metode Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Permenkes Nomor. 340/ Menkes/ per / III /2010, Tentang Klasifikasi Rumah Sakit, 2010.

Ratminto dan Septi, Winarsih Atik. 2005. Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Silalahi, Ulbert, 2009. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung. Sinar Baru Algensindo

Sinambela, L. P. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kombinasi; Mixed Methods. Alfabeta. Bandung.

Tambunan, Rudi M. 2013. Pedoman Penyusunan *Standard Operating Procedures* (SOP). Jakarta. Maistas Publishing

Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran Jasa, Bayu Media Publishing. Malang.

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.