

**EFEKTIVITAS PENERAPAN STANDART OPERASIONAL  
PROSEDUR PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK  
DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN  
KESEHATAN IBU BERSALIN DI  
RSUD LUBUK PAKAM**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**LAILI TAHURA**  
**NPM. 1503100008**

*Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Konsentrasi Administrasi Pembangunan*



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2019**

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

Nama Mahasiswa : **LAILI TAHURA**  
N P M : 1503100008  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Efektivitas Penerapan Standart Operasional  
Prosedur Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak  
Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan  
Ibu Bersalin Di Rsud Lubuk Pakam

Medan, 1 Agustus 2019

Pembimbing



**DR. LEYLIA KHAIRANI, M.SI**

Disetujui Oleh:  
Ketua Program Studi,



**NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd**

DEKAN,



**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP**

## BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Oleh:

Nama Mahasiswa : **LAILI TAHURA**  
N P M : 1503100008  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Pada hari, tanggal : Rabu, 30 Agustus 2019  
Waktu : 08.00 s.d selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : Drs. R. Kusnadi, M.AP

(.....)

PENGUJI II : Syafruddin, S.Sos, M.H

(.....)

PENGUJI III : Dr. Leylia Khairani, M.Si

(.....)

### PANITIA UJIAN

Ketua



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP



Sekretaris



Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

Unggul | Cerdas | Terpercaya

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya LAILI TAHURA NPM 150300008, menyatakan dengan sesungguhnya:

1. Saya yang menyadari bahwa memalsukan Karya Ilmiah dalam segala bentuk dilarang oleh Undang-Undang termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu, atau memplagiat, meniplak dan mengambil karya orang lain adalah tindak kejahatan yang harus dihukum menurut Undang-Undang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, ciplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi berupa:

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai ujian saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar sarjana yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan pemberian ijazah dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 05 Oktober 2019

Yang menyatakan



**LAILI TAHURA**

## **ABSTRAK**

### **EFEKTIVITAS PENERAPAN STANDART OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN IBU BERSALIN DI RSUD LUBUK PAKAM**

**LAILI TAHURA**  
**NPM 1503100008**

Kesehatan merupakan kekayaan yang tidak ternilai bagi kehidupan manusia. Di Indonesia, Pembangunan kesehatan merupakan upaya untuk memenuhi salah satu hak dasar rakyat, yaitu hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H ayat (1) dan Undang-Undang nomor 23 tahun 1992 Tentang Kesehatan. Dengan demikian Rumah Sakit merupakan ujung tombak dalam pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat diwilayah kerjanya. Dalam penelitian ini terdapat masalah yang mengakibatkan tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas penerapan standart operasional prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan ibu bersalin di RSUD Lubuk Pakam.

Masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas efektivitas penerapan standart operasional prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan ibu bersalin dan apa kendala yang dihadapi dan apa saja harapan-harapan masyarakat kedepannya. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif bermaksud membuat penyadaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada. Data-data dalam penelitian ini diperoleh dengan wawancara yang dilakukan oleh 5 narasumber terdiri dari satu orang informan 4 dan 1 orang informan utama. Setelah data dari lapangan diperoleh kemudian diolah berdasarkan model pengolahan yang sesuai dengan karakteristik data.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh hasil bahwa RSUD Lubuk Pakam masih belum efektif dalam penerapan standart operasional prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak karena kurangnya Sumber Daya Manusia, perlengkapan medis, dan masih belum berjalannya program secara maksimal. Hal ini dapat diketahui dari data-data yang dikumpul oleh penulis dilapangan. Adapun saran dalam penelitian ini adalah perlunya penambahan tenaga ahli medis, seperti dokter spesialis dan perawat sehingga mampu melayani seluruh pasien, Pihak RSUD Lubuk Pakam perlu penambahan pelengkap untuk menunjang kebutuhan medis dan menjalankan program/ kegiatan secara maksimal agar pelayanan kesehatan masyarakat yang diberikan lebih berkualitas.

**Kata Kunci:** Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur, Mutu Pelayanan Kesehatan

## KATA PENGANTAR



**Assalamu'alaikum Wr.Wb**

Alhamdulillah puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam juga penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kabar kepada manusia bahwa pentingnya ilmu pengetahuan bagi kehidupan di dunia dan di akhirat.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan strata-1 di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Ilmu Administrasi Negara: Administrasi Pembangunan).

Dalam penelitian skripsi ini penulis banyak mengalami kesulitan dan hambatan dalam penyusunan data guna menyelesaikan skripsi ini, serta penulis menyadari bahwa isi yang terkandung dalam skripsi ini belum sempurna. Adapun judul skripsi ini adalah **“Efektivitas Penerapan Standart Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu Bersalin Di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam”**.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil dari penelitian ini masih belum sempurna, karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis, oleh sebab itu penulis sangat senang menerima saran dan kritikan demi kesempurnaan skripsi ini. Maka dari itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Yang terutama dan paling utama kepada ALLAH SWT.
2. Yang paling istimewa untuk Kedua Orangtua, buat Ayah tersayang H.m.ridwanda dan Ibu tersayang Hj.syafridabeserta keluarga besar yang telah memberikan banyak dukungan, baik dukungan Doa, dukungan moril maupun materil dan semangat dari awal kuliah sampai akhir kepada penulis.
3. Bapak Drs. Agussani, M,AP. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos.,M.SP selaku Plt. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Nalil Khairiah, S.Ip., M.Pd selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Dosen Pembimbing dalam penulisan skripsi ini yaitu Ibu Dr.Leylia Khairani.,M.Si yang telah memberikan arahan dan kesempatan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Dosen dan seluruh Staff pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.
8. Seluruh pegawai dan keluarga besar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Para narasumber yang disertakan di dalam penelitian ini.

10. Untuk kakak kandung penulis, sharfina memberikan dukungan, doa dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan studi ini.
11. Untuk teman – teman, fatia rahmi, indah mutia putri, indah zairani, nia agustina, ahmad fauzi, gina rahma sari, rafika dan seluruh teman seperjuangan penulis selama skripsi dan di perkuliahan dari awal sampai akhir yang tidak bisa di sebutkan satu persatu.
12. Makasih untuk yang sudah memberikan do'a dan semangat kepada penulis dari awal hingga selesai penyusunan skripsi ini.
13. Untuk seluruh rekan-rekan mahasiswa/i stambuk 2015 yang tergabung dalam jurusan Ilmu Administrasi Negara.

Akhirnya kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu secara langsung telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya semoga mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah SWT, serta tidak lupa juga penulis memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulisan skripsi ini, semoga akan lebih baik lagi kedepannya. Amin.

Medan, 20 Juli 2019

Penulis

**Laili Tahura**

**1503100008**



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR BAGAN DAN TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
1.4. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II URAIAN TEORITIS .....</b>	<b>8</b>
2.1. Efektivitas Pelayanan.....	8
2.2. Standar Operasional Prosedur .....	15
2.3. Mutu Pelayanan Kesehatan .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	26
3.2. Kerangka Konsep .....	28
3.3. Defenisi Konsep .....	29
3.4. Kategorisasi Penelitian.....	30
3.5. Narasumber .....	31
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.7. Teknik Analisis Data .....	34
3.8. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	35
3.9. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1. Deskripsi Hasil Penelitian .....	43
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian .....	68
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>72</b>
5.1. Simpulan.....	72
5.2. Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR BAGAN DAN TABEL**

<b>Bagan 3.2</b>	<b>: Kerangka Konsep Penelitian</b>	Hal: 29
<b>Bagan 3.3</b>	<b>: Struktur Organisasi RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam</b>	Hal: 42
<b>Tabel 3.1</b>	<b>: Waktu Penelitian</b>	Hal: 36
<b>Tabel 4.1.1</b>	<b>: Kunjungan Pasien Poli Klinik Kandungna di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam Tahun 2018</b>	Hal: 44
<b>Tabel 5.1.4.1</b>	<b>: Data Tenaga Medis Yang Ada di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam Tahun 2018</b>	Hal: 54
<b>Tabel 5.1.4.2</b>	<b>: Data jumlah Peralatan Penunjang Medis di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam Tahun 2018</b>	Hal: 55

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pasien pada umumnya sangat membutuhkan pelayanan. Dimana setiap harinya masyarakat selalu ingin bagaimana pelayanan publik dapat memuaskan dan berkualitas sehingga dapat memberikan kesan positif bagi masyarakat. Meskipun demikian, tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan apa yang diinginkan, karena pelayanan yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, memakan waktu yang lama, dan biaya administrasi yang mahal. Hal ini dapat menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan efektivitas pelayanan publik, baik bagi masyarakat yang ingin melakukan pengurusan dalam suatu urusan publik, setidaknya dalam pelayanan yang ada dapat memberikan rasa nyaman dan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat pada umumnya.

Masyarakat akan sangat merasa puas apabila dirinya mendapat pelayanan dengan sebaik-baiknya, dengan itu tentu akan membawa kesan yang positif bagi setiap masyarakat khususnya terhadap apa yang diberikan oleh kinerja aparatur pemerintah. Tingginya tingkat pelayanan yang baik, maka akan menimbulkan rasa puas dan sikap yang tertib dari masyarakat. Hal ini dikarenakan kepuasan merupakan suatu perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang ada disuatu tempat pelayanan.

Namun, sebanyak apapun pelayanan publik yang ada tentu masih ada beberapa tempat dan pelayanan yang tidak terlalu memberikan pelayanan yang ekstra dan memuaskan. Sehingga, menyebabkan masih banyaknya masyarakat yang merasa kecewa diiringi dengan banyak permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sampai saat ini, masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan publik banyak yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintah yang kurang maksimal.

Pelayanan di setiap RSUD terutama di Rumah Sakit Lubuk Pakam tentunya dituntut untuk selalu efektif dalam melayani siapapun pasien yang datang. Karena ini sudah berurusan langsung dengan keselamatan dan nyawa seseorang agar tidak berdampak buruk bagi pasien. Hal inilah yang akan berdampak pada efektivitas penerapan standart operasional prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak di RSUD Lubuk Pakam.

Pada RSUD Lubuk Pakam, 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 ibu dan anak 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 terhadap ibu dan anak di RSUD Lubuk Pakam 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 efektif dalam hal pelayanan apabila setiap rumah sakit umum sudah mengikuti peraturan perundangan yang telah dibuat oleh DPR RI sebagaimana dalam Undang-Undang No 44 th 2009 tentang Rumah Sakit. Rumah Sakit harus diselenggarakan berdasarkan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial.

Pengaturan penyelenggaraan Rumah Sakit bertujuan untuk:

1. Mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan 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.

RSUD Lubuk Pakam merupakan rumah sakit negeri kelas B. Rumah sakit ini memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Rumah sakit ini juga menampung pelayanan rujukan dari puskesmas. Awal berdirinya Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Pakam berawal dari pendirian sebuah Puskesmas Pembantu, yaitu sekitar tahun 1950-an dengan sistem pelayanan berobat jalan yang masih sederhana.

Akibat peningkatan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang lebih baik, sehingga ditingkatkan menjadi Puskesmas Rawat Inap kemudian meningkat lagi menjadi sebuah klinik dengan fasilitas yang masih sederhana dan alat-alat kedokteran yang belum sepenuhnya memadai. Agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik maka pada 1958 diresmikan Rumah Sakit Pembantu sebagai salah satu Rumah Sakit di Kabupaten Deli Serdang, kemudian pada tahun 1979 berkembang menjadi Rumah Sakit Umum Kelas D Kep.Menkes.RI Nomor: 51/MENKES/SK/II/1979.

pada tahun 1987 berkembang menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Kelas C. Kep.Menkes.RI Nomor: 303/MENKES/SK/IV/1987 tanggal 30 April 1987 (UPT. Dinas Kesehatan Kabupaten), kemudian pada tahun 2002 berkembang menjadi Lembaga Teknis Daerah berbentuk Badan berdasarkan Kep.Bupati Deli Serdang Nomor: 264 Tahun 2002 tanggal 15 April 2002 Perda.Kab.Deli Serdang

Nomor: 16 Tahun 2002, tanggal 01 Mei 2002 (Lembaga Teknis Daerah Kabupaten), serta pada tahun 2008 berkembang menjadi Rumah Sakit Umum Kelas B Non Pendidikan (Kep.Menkes RI Nomor: 405/MENKES/SK/IV/2008) tanggal 25 April 2008 dan memiliki Kedudukan Tetap sebagai Lembaga Teknis Daerah yang siap memberikan pelayanan jasa medis, pelayanan jasa penunjang medis, serta penyediaan fasilitas dan sarana kesehatan.

Walaupun berbagai fasilitas sudah tersedia dirumah sakit ini, seperti Instalasi Gawat Darurat (IGD), Rawat Inap Intensif /Intensive Care Unit (ICU, NICU, dan PICU), Instalasi Bedah Central (IBS) / Central Operation Teatre (COT), Instalasi Rawat Inap, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Radiologi serta fasilitas pelayanan umum dan sarana prasarana kesehatan lainnya.

Berdasarkan permasalahan yang ada maka penulis tertarik untuk meneliti tentang *“Efektivitas Penerapan Standart Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu Bersalin di RSUD Lubuk Pakam.”*

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah merupakan hal yang sangat penting dilakukan sehingga dapat terarah dalam membahas masalah yang akan diteliti, mengetahui arah batasan penelitian, serta meletakkan masalah pokok yang akan dikaji atau dibahas dalam suatu penelitian. Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana proses pelayanan kesehatan ibu dan anak di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam. ?
2. bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam, apakah dapat meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu Bersalin. ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan kesehatan ibu dan anak di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam?
- b. Untuk mengetahui bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam, apakah dapat meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu Bersalin?

### **1.4. Manfaat Penelitian**

- a. Secara Teoritis

Memberikan sumbangan pengetahuan dan pemikiran yang bermanfaat bagi perkembangan Ilmu Administrasi pada umumnya dan khususnya pada Administrasi Negara. Selain itu, juga memberikan wawasan dan pengetahuan tentang efektivitas penerapan standart operasional prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak di RSUD Lubuk Pakam dan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.



b. Secara Praktis

Memberikan informasi yang berkaitan dengan efektivitas penerapan standart operasional prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak di RSUD Lubuk Pakam. Selain itu juga memberikan masukan atau sumbangan pemikiran kepada pegawai Rumah Sakit Umum Lubuk Pakam, dan sebagai praktik dalam pembuatan karya ilmiah dengan suatu metode penelitian ilmiah.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Yaitu uraian yang menjelaskan tentang latar belakang masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : URAIAN TEORITIS**

Berisikan uraian teori yang menjelaskan tentang efektivitas, Standar Operasional Prosedur, mutu pelayanan.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Berisikan metode penelitian yang menjelaskan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi penelitian, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi penelitian.

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berisikan tentang analisis data, penyajian data, pengolahan data.

#### **BAB V : PENUTUP**

Berisikan penutup yang menguraikan tentang kesimpulan, dan saran.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1. Efektivitas Pelayanan**

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris, yaitu kata "*effective*" yang artinya berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Robbins (dalam Indrawijaya 2010:175) mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi jangka pendek (tujuan) dan jangka panjang (cara). Siagian (dalam Indrawijaya 2010:175) memberikan pengertian tentang efektivitas berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan, yaitu :

*“Penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Artinya, apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak, terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya, dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu.”*

Jika dihubungkan dengan kegiatan-kegiatan pemerintah (pelaksanaan pembangunan), efektivitas yang hendak dicapai orientasinya lebih bertuju pada pengeluaran (output) bila dibandingkan dengan penggunaan masukan (input). Rumusan ini sesuai dengan penjelasan Saxena (dalam Indrawijaya 2010:176), yaitu:

*“Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, waktu) telah dicapai. Makin besar target yang dicapai, maka semakin tinggi tingkat efektivitas. Konsep ini orientasinya lebih tertuju pada keluaran. Masalah penggunaan masukan tidak menjadi isu dalam konsep ini.*

*Pada umumnya organisasi pemerintah (yang tidak mencari laba) berorientasi ke pencapaian efektivitas.”*

Menurut Steers (dalam Sutrisno 2010:123), pada umumnya efektivitas hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumber daya manusia.

Gitosudarmo (dalam Sutrisno 2010:143) mengemukakan konsep mengenai efektivitas organisasi didasarkan pada teori sistem dan dimensi waktu. Berdasarkan teori sistem bahwa efektivitas organisasi harus dapat menggambarkan seluruh siklus input proses dan output proses juga harus mampu menggambarkan hubungan timbal balik yang harmonis antara organisasi dengan lingkungan yang lebih luas.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi organisasi harus mendapat perhatian yang serius apabila ingin mewujudkan organisasi yang efektivitas. Empat faktor yang mempengaruhi efektivitas yaitu sebagai berikut ini:

1. Karakteristik Organisasi

Hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi.. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

## 2. Karakteristik Lingkungan

Mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

## 3. Karakteristik Pekerja

Merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

## 4. Karakteristik Manajemen

Merupakan strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktik manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktik manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja.

Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

Selanjutnya keberhasilan organisasi pada umumnya, diukur dengan konsep efektivitas. Lubis dan Martani Huseini (1987:55), menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektivitas organisasi, yaitu :

1. Pendekatan Sumber (*resource approach*) mencoba mengukur efektivitas dari sisi input, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi dalam mendapatkan sumber-sumber yang dibutuhkan untuk mencapai performansi yang baik.
2. Pendekatan Proses (*process approach*) melihat kegiatan internal organisasi, dan mengukur efektivitas melalui berbagai indikator internal seperti efisiensi ataupun iklim organisasi.
3. Pendekatan Sasaran (*goals approach*) dalam pengukuran efektivitas memusatkan perhatian terhadap aspek output, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi dalam mencapai tingkatan output yang direncanakan.

Menurut Robbins (dalam Indrawijaya 2010:177) ada empat pendekatan dalam memandang efektivitas suatu organisasi, yaitu sebagai berikut:

1. Pendekatan pencapaian tujuan (*Goal Attainment Approach*)
2. Pendekatan sistem (*System Approach*)
3. Pendekatan konstituensi strategis (*Strategic-Constituencies Approach*)

#### 4. Pendekatan nilai-nilai yang bersaing (*Competing Values Approach*)

Menurut Steers (dalam Sutrisno 2010:123), pada umumnya efektivitas hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumber daya manusia. Dalam penelitian mengenai efektivitas organisasi, sumber daya manusia dan perilaku manusia seharusnya selalu muncul menjadi fokus primer, dan usaha-usaha untuk meningkatkan efektivitas seharusnya selalu dimulai dengan meneliti perilaku manusia di tempat kerja. Selanjutnya Steers mengatakan yang terbaik dalam meneliti efektivitas ialah memerhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berkaitan, yaitu :

1. Optimalisasi tujuan-tujuan
2. Perspektif sistem, dan
3. Tekanan pada segi perilaku manusia dalam organisasi.

Cara seperti ini disebut ancangan berdimensi ganda, dan lebih obyektif daripada hanya menggunakan satu ancangan saja, misalnya hanya dari segi tujuan. Dengan ancangan optimalisasi tujuan-tujuan memungkinkan dikenalnya bermacam-macam tujuan, meskipun tampaknya sering saling bertentangan.

Dalam kaitannya dengan optimalisasi tujuan efektivitas itu dinilai menurut ukuran seberapa jauh suatu organisasi berhasil mencapai tujuan-tujuan yang layak dicapai yang satu sama lain saling berkaitan. Ancangan sistem ialah menggunakan sistem terbuka, yaitu pandangan terhadap organisasi yang saling berkaitan dan berhubungan dengan lingkungannya. Dengan ancangan ini perhatian lebih diarahkan pada persoalan-persoalan mengenai saling hubungan, struktur, dan

saling ketergantungan satu sama lain. Sistem ini mencakup tiga komponen, ialah input, proses, dan output.

Sebagai sistem, suatu organisasi menerima input dari lingkungannya, kemudian memprosesnya, dan selanjutnya memberikan output kepada lingkungannya. Tanpa adanya input dari lingkungannya, suatu organisasi akan mati. Demikian juga, tidak memberikan output kepada lingkungannya, suatu organisasi akan mati. Jadi efektivitas tidak hanya dilihat dari segi tujuan semata-mata, melainkan juga dari segi sistem. Ketiga, ialah perilaku manusia dalam organisasi. Ancangan ini digunakan karena atas dasar realitanya bahwa tiap-tiap organisasi dalam mencapai tujuannya selalu menggunakan perilaku manusia sebagai alatnya. Justru karena faktor-faktor manusianya itulah suatu organisasi dapat efektif, tetapi juga faktor manusianya lah organisasi tidak efektif.

Menurut pendapat David Krech, Richard S. Cruthfield dan Egerton L. Ballachey dalam bukunya "Individual and Society" yang dikutip Sudarwan Danim (2004:119-120) dalam bukunya "*Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*" menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut :

1. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (ratio) antara masukan (input) dengan keluaran (output).
2. Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).



3. Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menambahkan kreativitas dan kemampuan.
4. Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki ketahanan yang tinggi dalam suatu tingkatan intensitas sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa ukuran daripada efektivitas harus adanya suatu perbandingan antara masukan dan keluaran, ukuran daripada efektivitas harus adanya tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta intensitas yang tinggi. Artinya ukuran daripada efektivitas harus adanya keadaan rasa saling memiliki dengan tingkatan yang tinggi.

Campbell (dalam Sutrisno 2010:131), mengatakan beberapa hal yang dapat mengukur tingkat efektivitas :

1. Efektivitas keseluruhan. Sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuannya. Ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum tentang efektivitas organisasi.
2. Kualitas. Kualitas jasa atau produk utama yang dihasilkan organisasi.
3. Produktivitas. Kuantitas atau volume produk atau jasa utama yang dihasilkan organisasi. Ini dapat mengukur menurut tiga tingkatan; tingkat individu, tingkat kelompok, dan tingkat organisasi.

4. Kesiapsiagaan. Penilaian menyeluruh mengenai kemungkinan bahwa organisasi mampu menyelesaikan sesuatu tugas khusus dengan baik jika diminta.
5. Efisiensi. Suatu rasio yang mencerminkan perbandingan beberapa aspek satuan prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi itu.

Selain itu, ilmuwan lain juga mengemukakan kriteria efektivitas organisasi terdiri dari lima unsur, yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian dan kelangsungan hidup.

1. Produksi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran produksi mencakup keuntungan, penjualan, pangsa pasar, dokumen yang diproses, rekanan yang dilayani, dan sebagainya.
2. Efisiensi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran penggunaan sumberdaya yang langka oleh organisasi. Efisiensi adalah perbandingan antara keluaran dan masukan. Ukuran efisiensi terdiri dari keuntungan dan modal, biaya per unit, pemborosan, waktu terluang, biaya per orang, dan sebagainya. Efisiensi diukur berdasarkan rasio antara keuntungan dengan biaya atau waktu yang digunakan.
3. Kepuasan sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan anggotanya. Ukuran kepuasan meliputi sikap karyawan, penggantian karyawan, absensi, kelambanan, keluhan, kesejahteraan, dan sebagainya.

4. Keadaptasian sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal.
5. Kelangsungan hidup sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggung jawab organisasi/perusahaan dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

## **2.2. Standar Operasional Prosedur**

Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat diartikan sebagai petunjuk buku yang sifatnya tertulis atau dengan kata lain dapat diartikan sebagai proses standar langkah - langkah sejumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan aliran kerja.

Pengertian SOP menurut pandangan Sugiyono (2012:79) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada 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 berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis. Sedangkan menurut Arikunto (2012: 18),terdapat juga beberapa pengertian umum tentang SOP, yaitu:

1. Instruksi tertulis sederhana, untuk menyelesaikan tugas rutin dengan cara yang paling efektif dalam rangka memenuhi persyaratan operasional.
2. Serangkaian instruksi tertulis yang didokumentasikan dari aktivitas rutin dan berulang yang dilakukan oleh suatu organisasi, dan

3. Penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa.

Secara menyeluruh satuan SOP akan menggambarkan secara detail cara Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah beroperasi (bekerja). Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Perumusan SOP menjadi relevan karena sebagai tolok ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja instansi pemerintah dalam melaksanakan program kerjanya. Secara konseptual prosedur diartikan sebagai langkah - langkah sejumlah instruksi logis untuk menuju pada suatu proses yang dikehendaki.

Proses yang dikehendaki tersebut berupa pengguna-pengguna sistem proses kerja dalam bentuk aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja & aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku, menjelaskan proses pelaksanaan kegiatan berlangsung, dan sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian.

SOP sebagai suatu dokumen/instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku. Pengembangan instrumen manajemen tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa proses pelayanan di seluruh unit kerja

pemerintahan dapat terkendali dan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sebagai suatu instrumen manajemen, SOP berlandaskan pada sistem manajemen kualitas (*Quality Management System*), yakni sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang dan/atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Sistem manajemen kualitas berfokus pada konsistensi dari proses kerja. Hal ini mencakup beberapa tingkat dokumentasi terhadap standar-standar kerja. Sistem ini berlandaskan pada pencegahan kesalahan, sehingga bersifat proaktif, bukan pada deteksi kesalahan yang bersifat reaktif.

Secara konseptual, SOP merupakan bentuk konkret dari penerapan prinsip manajemen kualitas yang diaplikasikan untuk organisasi pemerintahan (organisasi publik). Jika dilihat dari ruang lingkupnya, penyusunan SOP dilakukan disetiap satuan unit kerja dan menyajikan langkah-langkah serta prosedur yang spesifik berkenaan dengan kekhasan tupoksi masing-masing satuan unit kerja yang meliputi penyusunan langkahlangkah, tahapan, mekanisme maupun alur kegiatan. SOP dapat menjadi alat untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan secara efektif dan efisien. Prinsip dasar yang perlu diperhatikan dalam penyusunan SOP adalah:

1. Penyusunan SOP harus mengacu pada alur dokumen.
2. Prosedur kerja menjadi tanggung jawab semua anggota organisasi.

3. Fungsi dan aktivitas dikendalikan oleh prosedur, sehingga perlu dikembangkan diagram alur dari kegiatan organisasi.
4. SOP didasarkan atas kebijakan yang berlaku.
5. SOP dikoordinasikan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan/penyimpangan.
6. SOP tidak tumpang tindih, bertentangan atau duplikasi dengan prosedur lain.
7. SOP ditinjau ulang secara periodik dan dikembangkan sesuai kebutuhan.

Berdasarkan pada prinsip penyusunan SOP di atas, penyusunan SOP didasarkan pada tipe satuan kerja, aliran aktivitas, dan aliran dokumen. Kinerja SOP diprosikan dalam bentuk durasi waktu, baik dalam satuan jam, hari, atau minggu, dan bentuk hirarkhi struktur organisasi yang berlaku.

Proses penyusunan SOP dilakukan dengan memperhatikan kedudukan, tupoksi, dan uraian tugas dari unit kerja yang bersangkutan. Berdasarkan aspek tersebut SOP disusun dalam bentuk diagram alur (*flow chart*) dengan menggunakan simbol-simbol yang menggambarkan urutan langkah kerja, aliran dokumen, tahapan mekanisme, serta waktu kegiatan. Setiap satuan unit kerja memiliki SOP sesuai dengan rincian tugas pokok dan fungsinya, karena itu setiap satuan unit kerja memiliki lebih dari satu SOP.

Pelaksanaan SOP dapat dimonitor secara internal maupun eksternal dan SOP dievaluasi secara berkala sekurang-kurangnya satu kali dalam satu tahun dengan materi evaluasi mencakup aspek efisiensi dan efektivitas SOP. Adapun

manfaat dari dibuatnya SOP terhadap suatu instansi yang ada, yaitu sebagai berikut ini:

1. Menghindari ketidakjelasan prosedur berbagai pelayanan di setiap unit kerja dan memudahkan penelusuran berbagai tindak penyimpangan dalam pelaksanaan tugas.
2. Menjamin terlaksananya seluruh proses pelayanan melalui prosedur yang benar, meliputi alur, persyaratan, kelengkapan, output yang dihasilkan dan waktu yang tetap (standar).
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan proses pelaksanaan tugas serta meningkatkan kualitas pelayanan dan emberikan jalan bagi implementasi pemerintahan yang bersih (*clean government*) .

Dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur terdapat landasan hukum yang digunakan sebagai pedoman penyusunan standar operasional prosedur agar baik dan benar, adapun landasan hukumnya adalah Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PERI21/M.PAN/I 112008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operating Procedures (SOP) Administrasi Pemerintahan. Dibuatnya SOP dalam suatu instansi memiliki tujuan yaitu sebagai berikut ini:

1. Untuk menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan di setiap unit kerja.
2. acuan bagi para pejabat/staf pada masing-masing seksi/bagian dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi dan kewenangannya.

3. Untuk menjadi pedoman dan mensinergikan berbagai tugas pokok dan fungsi.
4. Sebagai standarisasi cara / metode yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, sehingga mengurangi kesalahan dan kelalaian.

Sedangkan tujuan khusus pelayanan Kesehatan Ibu dan anak adalah :

- a. Meningkatnya kemampuan ibu (pengetahuan , sikap dan perilaku), dalam mengatasi kesehatan diri dan keluarganya dengan menggunakan teknologi tepat guna dalam upaya pembinaan kesehatan keluarga, paguyuban 10 keluarga, Posyandu dan sebagainya.
- b. Meningkatnya upaya pembinaan kesehatan balita dan anak prasekolah secara mandiri di dalam lingkungan keluarga, paguyuban 10 keluarga, Posyandu, dan Karang Balita serta di sekolah Taman Kanak-Kanak atau TK.
- c. Meningkatnya jangkauan pelayanan kesehatan bayi, anak balita, ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas, dan ibu meneteki.
- d. Meningkatnya mutu pelayanan kesehatan ibu hamil, ibu bersalin, nifas, ibu meneteki, bayi dan anak balita.
- e. Meningkatnya kemampuan dan peran serta masyarakat , keluarga dan seluruh anggotanya untuk mengatasi masalah kesehatan ibu, balita, anak prasekolah, terutama melalui peningkatan peran ibu dan keluarganya.

### **2.2.1 Jenis-Jenis Standard Operation Procedure (SOP)**

1. Standar Operasional Prosedur Teknis



Sop Teknis adalah prosedur standar yang sangat rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh satu orang aparatur atau pelaksana dengan satu peran atau jabatan.

## 2. Standar Operasional Prosedur Administratif

SOP Administratif adalah prosedur standar yang bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang aparatur atau pelaksanaan dengan ciri dari satu peran atau jabatan. Di lingkungan makro, SOP administratif dapat digunakan untuk proses perencanaan, penganggaran, dan lainnya terkait dengan pengembangan rumah sakit. SOP administratif dalam lingkungan mikro, disusun untuk pelaksanaan proses - proses administrasi dan operasional.

## 3. Standar Operasional Prosedur Makro

SOP makro mencakup beberapa SOP yang mencerminkan bagian dari kegiatan tersebut atau SOP yang merupakan integrasi dari beberapa sop mikro yang membentuk serangkaian kegiatan dalam SOP tersebut SOP makro tidak mencerminkan kegiatan yang sesungguhnya dilakukan oleh pelaksana kegiatan.

## 4. Standar Operasional Prosedur Mikro

SOP mikro merupakan bagian dari sebuah SOP atau SOP makro atau SOP yang kegiatannya menjadi bagian dari kegiatan sop makro yang lebih besar cakupannya.

5. Standar Operasional Prosedur Final

SOP final adalah SOP yang berdasarkan cakupannya telah menghasilkan produk utama yang paling akhir atau final.

6. Standar Operasional Prosedur Parsial

SOP Parsial adalah SOP yang berdasarkan cakupannya belum menghasilkan produk utama yang paling akhir atau final sehingga kegiatan ini masih memiliki rangkaian kegiatan lanjutan yang mencerminkan produk utama akhirnya.

7. Standar Operasional Prosedur Generik

SOP generik adalah SOP berdasarkan sifat dan muatan kegiatannya relatif memiliki kesamaan baik dari kegiatannya disorotkan maupun dari tahapan kegiatan dan pelaksanaannya variasi yang ada hanya disebabkan perbedaan lokasi saat itu diterapkan.

8. Standar Operasional Prosedur Spesifik

SOP Spesifik adalah SOP yang berdasarkan sifat dan muatan kegiatannya relatif memiliki perbedaan dari kegiatan yang di SOP kan, tahapan kegiatan, aktor (pelaksana) dan tempat SOP tersebut diterapkan. SOP ini tidak dapat diterapkan di tempat lain karena sifatnya yang spesifik tersebut.

### **2.3. Mutu Pelayanan Kesehatan**

Mutu adalah tingkat dimana pelayanan kesehatan pasien ditingkatkan mendekati hasil yang diharapkan dan mengurangi faktor- faktor yang tidak

diinginkan. Mutu juga dapat diartikan sebagai kepatuhan terhadap suatu spesifikasi dan keadaan tanpa cacat. Mutu pelayanan kesehatan atau pemeliharaan kesehatan diterima dan didefinisikan dalam banyak pengertian.

Menurut Djoko Wijono (1999:25) mutu pelayanan kesehatan dapat semata-mata dimaksudkan adalah dari aspek teknis medis yang hanya berhubungan langsung antara pelayanan medis dan pasien saja, atau mutu kesehatan dari sudut pandang sosial dan sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan, termasuk akibat-akibat manajemen administrasi, keuangan, peralatan dan tenaga kesehatan lainnya. Dalam peningkatan mutu, kegiatan-kegiatan yang bisa dilakukan antara lain adalah sebagai berikut (Rachmat Kriyantono, 1999:7) :

1. Mengadakan infrastruktur yang diperlukan bagi upaya peningkatan mutu.
2. Identifikasi apa yang perlu ditingkatkan dan proyek peningkatan mutu.
3. Menetapkan tim proyek.
4. Menyediakan tim dengan sumber daya, pelatihan, motivasi untuk:
  - a. Mendiagnose penyebab
  - b. Merangsang perbaikan
  - c. Mengadakan pengendalian agar tetap tercapai perolehan.

Adapun Mutu produk dan jasa pelayanan secara langsung dipengaruhi oleh 9 area fundamental (Djoko Wijono, 1999:10) yaitu :

1. *Men*: kemajuan teknologi, komputer dan lain-lain memerlukan pekerja-pekerja spesialis yang makin banyak.
2. *Money*: meningkatnya kompetisi disegala bidang memerlukan penyesuaian pembiayaan yang luar biasa termasuk untuk mutu.

3. *Materials*: bahan-bahan yang semakin terbatas dan berbagai jenis material yang diperlukan.
4. *Machines* dan *mechanization*: selalu perlu penyesuaian-penyesuaian seiring dengan kebutuhan kepuasan pelanggan.
5. *Modern information methods*: kecepatan kemajuan teknologi komputer yang harus selalu diikuti.
6. *Markets*: tuntutan pasar yang semakin tinggi dan luas.
7. *Management*: tanggung jawab manajemen mutu oleh perusahaan.
8. *Motivation*: meningkatnya mutu yang kompleks perlu kesadaran mutu bagi pekerja-pekerja.
9. *Mounting product requirement*: persyaratan produk yang meningkat yang diminta pelanggan perlu penyesuaian mutu terus-menerus.

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan menurut Azrul Azwar (1994:21) adalah :

1. Unsur masukan adalah tenaga, dana dan sarana. Secara umum disebutkan apabila tenaga dan sarana tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta jika dana yang tersedia tidak sesuai dengan kebutuhan, maka sulitlah diharapkan baiknya mutu pelayanan.
2. Unsur lingkungan adalah kebijakan, organisasi dan manajemen.
3. Unsur proses adalah tindakan medis dan tindakan non-medis.

Salah satu faktor yang mempengaruhi mutu adalah *money*: meningkatnya kompetisi disegala bidang memerlukan penyesuaian pembiayaan yang luar biasa termasuk untuk mutu. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan mutu

pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Lubuk Pakam khususnya jasa rawat inap juga memerlukan pembiayaan yang besar, oleh karena itu pendapatan rumah sakit juga harus ditingkatkan, yaitu dengan menaikkan tarif jasa rawat inap. Metode *activity based costing* merupakan salah satu alternatif yang dapat digunakan oleh rumah sakit dalam menentukan tarif jasa rawat inap untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan khususnya jasa rawat inap.

Hubungan mutu dan aspek-aspek dalam pelayanan kesehatan dan cara-cara peningkatan mutu pelayanan kesehatan dapat melalui pendekatan institusional atau individu.

Menurut Djoko Wijono (1999:37), untuk meningkatkan mutu pelayanan pada umumnya ada dua cara:

1. Meningkatkan mutu dan kuantitas sumber daya, tenaga, biaya, peralatan, perlengkapan dan material yang diperlukan dengan menggunakan teknologi tinggi atau dengan kata lain meningkatkan input atau struktur.
2. Memperbaiki metode atau penerapan teknologi yang dipergunakan dalam kegiatan pelayanan, hal ini berarti memperbaiki proses pelayanan organisasi pelayanan kesehatan.

Secara umum disebutkan yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan (Azrul Azwar, 1994:23).

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Perreault dan McCarthy (2006: 176) mendefinisikan penelitian kualitatif adalah suatu jenis penelitian yang berusaha menggali informasi secara mendalam, serta terbuka terhadap segala tanggapan dan bukan hanya jawaban ya atau tidak. Penelitian ini mencoba untuk meminta orang-orang untuk mengungkapkan berbagai pikiran mereka tentang suatu topik tertentu tanpa memberi mereka banyak arahan atau pedoman bagaimana harus berkata apa.

Menurut Moleong (2011: 6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Penelitian ini tidak mengutamakan besarnya populasi atau *sampling*, bahkan samplingnya sangat terbatas. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya.

Penelitian kualitatif lebih menekankan pada persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data. Periset adalah bagian integral dari data,

artinya periset ikut aktif dalam menentukan jenis data yang diinginkan. Dengan demikian, periset menjadi instrument riset yang harus terjun langsung di lapangan. Karena itu penelitian kualitatif bersifat subjektif dan hasilnya lebih kasuistik, bukan untuk digeneralisasikan. Desain riset dapat berubah atau disesuaikan dengan perkembangan riset. Secara umum, riset yang menggunakan metodologi kualitatif mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

1. Intensif, partisipasi periset dalam waktu lama pada *setting* lapangan, periset adalah instrumen pokok riset.
2. Perekaman yang sangat hati-hati terhadap apa yang terjadi dengan catatancatatan di lapangan dan tipe-tipe lain dari bukti-bukti dokumenter.
3. Analisis data lapangan.
4. Melaporkan hasil termasuk deskripsi detail, *quotes* (kutipan-kutipan) dan komentar-komentar.
5. Tidak ada realitas yang tunggal, setiap periset mengkreasi realitas sebagai bagian dari proses risetnya. Realitas dipandang dinamis dan sebagai produk konstruksi sosial.
6. Subjektif dan berada hanya dalam referensi periset. Periset sebagai sarana penggalan interpretasi data.
7. Realitas adalah holistik dan tidak dapat dipilah-pilah.
8. Periset memproduksi penjelasan unik tentang situasi yang terjadi dan individu-individunya.
9. Lebih pada kedalaman (*depth*) daripada keluasan (*breadth*).

10. Hubungan antara teori, konsep, dan data-data memunculkan atau membentuk teori baru.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Sugiyono (2012:8), pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Pada penelitian deskriptif menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data. Di mana dalam proses penelitian yang digunakan berdasarkan teori yang relevan dengan permasalahan yang diteliti untuk menemukan solusi dalam permasalahan tersebut. Selain itu, yang menjadi dasar penelitian ini adalah studi kasus dengan memusatkan perhatian pada efektivitas penerapan standart operasional prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan ibu bersalin di RSUD Lubuk Pakam.

### **3.2. Kerangka Konsep**

Kerangka konsep merupakan abstraksi yang terbentuk oleh generalisasi dari hal – hal khusus. Oleh karena itu, konsep merupakan abstraksi maka konsep tidak dapat langsung diamati atau diukur. Konsep hanya dapat diamati atau diukur melalui konstruk atau yang lebih dikenal dengan nama variabel. Menurut Kusmayadi dan Sugiono (2000:49), kerangka konsep merupakan hasil identifikasi

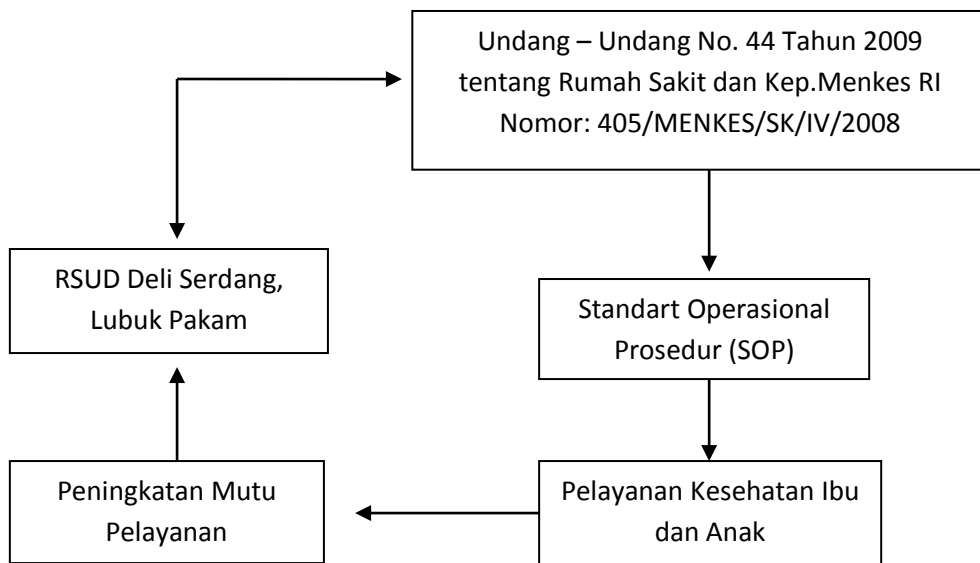


yang sistematis dan analisis yang kritis dari peneliti, berdasarkan kajian kepustakaan dan pengamatan awal.

Adapun kerangka konsep dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Bagan 3.2**

**Kerangka Konsep Penelitian**



**3.3. Definisi Konsep**

Konsep adalah sejumlah pengertian atau ciri-ciri yang berkaitan dengan peristiwa, obyek, kondisi, situasi, dan hal-hal yang sejenisnya. Definisi konsep memiliki tujuan untuk merumuskan sejumlah pengertian yang digunakan secara mendasar dan menyamakan persepsi tentang apa yang akan diteliti serta menghindari salah pengertian yang dapat mengaburkan tujuan penelitian

Ada pun yang menjadi konsep dalam penelitian ini dapat di definisikan sebagai berikut :

1. Efektivitas Pelayanan, merupakan keberhasilan melakukan proses kegiatan melalui aktivitas dalam memenuhi kebutuhan seseorang dengan baik.
2. Standart Operasional Prosedur (SOP), merupakan pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada 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 berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis
3. Mutu Pelayanan Kesehatan, adalah dari aspek teknis medis yang hanya berhubungan langsung antara pelayanan medis dan pasien saja, atau mutu kesehatan dari sudut pandang sosial dan sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan, termasuk akibat-akibat manajemen administrasi, keuangan, peralatan dan tenaga kesehatan lainnya.

#### **3.4. Kategorisasi Penelitian**

Kategorisasi adalah salah satu tumpukan dari seperangkat tumpukan yang di susun atas dasar pikiran, intuisi, pendapat, kreteria tertentu. Adapun kriteria-kriteria dari kategorisasi, yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan kesehatan ibu dan anak
  1. Proses penanganan medis terkait dengan Kesehatan ibu bersalin.
  2. Penyediaan fasilitas penunjang medis yang diperlukan pasien ibu dan anak.
  3. Penyediaan fasilitas umum bagi para pasien yang berobat

4. Penyediaan sarana prasarana yang diperlukan terkait kesehatan ibu dan anak.
- b. Standar Operasional Prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak.
    1. SOP Ruang IGD / UGD
    2. SOP Poli Klinik
    3. SOP Ruang Rawat Inap
    4. SOP Medik dan Nonmedik
  - c. Mutu Pelayanan kesehatan ibu Bersalin
    1. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada ibu bersalin.
    2. Tingkat kepuasan pasien ibu bersalin terhadap pelayanan kesehatan.
    3. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan kesehatan ibu dan anak di RSUD.
    4. Pendayagunaan tenaga medis, dan tenaga kesehatan di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam.

### **3.5. Narasumber**

Informan dalam penelitian adalah orang atau pelaku yang benar-benar tahu dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah penelitian. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, maka peneliti sangat erat kaitannya dengan faktor-faktor kontekstual, jadi dalam hal ini sampling dijaring sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber. Maksud kedua dari informan adalah untuk mengali informasi yang menjadi dasar dan rancangan teori yang dibangun.

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat, yang akan menjadi informan narasumber (*key informan*) dalam penelitian ini adalah Pejabat dan pasien di Rumah Sakit RSUD Lubuk Pakam.

Pada Penelitian kualitatif tidak dipersoalkan jumlah informan, tetapi bisa tergantung dari tepat tidaknya pemilihan informan kunci, dan kompleksitas dari keragaman fenomena sosial yang diteliti. Dengan demikian, informan ditentukan dengan teknik *snowball sampling*, yakni proses penentuan informan berdasarkan informan sebelumnya tanpa menentukan jumlahnya secara pasti dengan menggali informasi terkait topik penelitian yang diperlukan. Pencarian informan akan dihentikan setelah informasi penelitian dianggap sudah memadai.

Adapun kriteria-kriteria penentuan Informan Kunci (*key informan*) yang tepat, dalam pemberian informasi dan data yang tepat dan akurat mengenai efektivitas penerapan standart operasional prosedur pelayanan kesehatan ibu dan Informan yang dijadikan sebagai subjek penelitian yaitu, sebagai berikut:

1. Direktur RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam

Nama : Dr. Hanif Fuhri, SPKJ

Umur : 56 Tahun

Alamat : JL. M.H. ThamrinNo. 547, Lubuk Pakam

Jabatan : Kepala Direktur RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam

2. Pasien (Ibu Bersalin).

Nama : Ibu Sihombing

Umur : 30 Tahun

Alamat : JL. M.H. Thamrin Gg. Cempaka No.12 Lubuk Pakam

Jabatan : Pasien Rawat Inap Ibu Bersalin

3. Pasien (Ibu Bersalin).

Nama : Ibu Maria

Umur : 35 Tahun

Alamat : JL. M.H. Thamrin Gg. Denai No. 47 D Lubuk Pakam

Jabatan : Pasien Rawat Inap Ibu Bersalin

4. Pasien (Ibu Bersalin).

Nama : Ibu Nonik Wulandari

Umur : 30 Tahun

Alamat : JL. Marindal, Deli Serdang

Jabatan : Pasien Rawat Inap Ibu Bersalin

5. Pasien (Ibu Bersalin).

Nama : Ibu Rosidah

Umur : 24 Tahun

Alamat : JL. Sudirman No. 14, Lubuk Pakam

Jabatan : Pasien Rawat Inap Ibu Bersalin

### **3.6. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data serta keterangan dari narasumber, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

#### **a) Data Primer**

Teknik pengumpulan data primer yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung, dan melakukan wawancara dilokasi penelitian. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab serta langsung kepada pihak – pihak yang terkait atau mengajukan pertanyaan kepada orang yang berhubungan dengan objek penelitian. Adapun data primer yang dikumpulkan meliputi :

1. Hasil wawancara yang dilakukan langsung dengan orang yang mengetahuinya terkait penelitian.
2. Hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di tempat penelitian.

#### **b) Data Sekunder**

Teknik pengumpulan data sekunder yaitu data yang dilakukan melalui studi kepustakaan yang terdiri dari:

- a. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan atau dokumentasi yang ada dilokasi penelitian serta sumber-sumber yang relavan dengan obyek penelitian. Adapun dokumentasi yang dibutuhkan peneliti yakni; foto – foto kegiatan, tulisan terkait dengan kebijakan, peraturan dan sejarah serta data – data lainnya yang dibutuhkan peneliti di tempat penelitian.

- b. Studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan berbagai literatur seperti: buku, karya ilmiah dan laporan penelitian.

### **3.7. Teknik Analisis Data**

Menurut Moleong (2006:239) analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah – milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintetiskan, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain sebagaimana yang telah dijelaskan, penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dengan analisis datanya bersifat kualitatif.

Adapun proses – proses dalam analisis data kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Mengkategorikan: Dalam membuat kategori haruslah merujuk pada pembahasan yang telah diuraikan, sehingga akan menemukan point – point inti dari pembahasan tersebut. Dari point – point inti tersebut akan dikategorikan, dan hasilnya harus merujuk pada data di lapangan.
2. Memilih Data: Data – data yang sudah dikumpulkan ditempat penelitian yang berupa catatan, tabel, dan lainnya. Selanjutnya dilakukan pemilihan data, yang sekiranya penting untuk mendukung argument dalam laporan hasil penelitian.

3. Menganalisis Data: Data – data yang sudah dipilih, selanjutnya akan dilakukan pengolahan data menjadi sebuah informasi baru, agar karakteristik data tersebut menjadi lebih mudah untuk dipahami, dimengerti dan berguna untuk memberikan solusi dari suatu permasalahan yang berhubungan dengan penelitian.

Dari hasil tersebut dilakukan pertimbangan bahwa dalam penelitian ini berusaha untuk menggambarkan Penerapan Standart Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan Ibu Ibu Bersalin Di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang telah dipergunakan adalah teknik analisa kualitatif, yaitu data yang diperoleh melalui pengumpulan data kemudian akan diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan.

### **3.8. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian akan dilakukan. Adapun tempat penelitian yang akan dilakukan oleh penulis berlokasi di RSUD Lubuk Pakam yang telah menerapkan standart operasional prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak. Sedangkan waktu yang digunakan dalam penelitian ini dari pengajuan judul penelitian sampai terlaksananya laporan penelitian yakni bulan Desember 2018 sampai Maret 2019.



**Tabel 3.1**

**Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Bulan																	
		Des-18				Jan-19				Feb-19				Mar-19					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Pencarian Judul	■																	
2	Pengajuan Judul		■	■															
3	Penyusunan Proposal				■	■	■												
4	Bimbingan Proposal					■	■	■	■										
5	Seminar Proposal								■										
6	Persiapan Perencanaan								■	■									
7	Pelaksanaan Penelitian								■	■	■	■							
8	Analisa Data								■	■	■	■	■						
9	Penyusunan Laporan								■	■	■	■	■	■					
10	Ujian dan Revisi												■	■	■	■	■		
11	Penyusunan Laporan Hasil Revisi															■	■	■	■

**3.9. Deskripsi Lokasi Penelitian**

**3.9.1. Sejarah Singkat RSUD Deli Serdang**

Menyadari bahwa kesehatan adalah sesuatu yang paling berharga bagaimana sehingga mendorong PemKab Deli serdang untuk segera menyediakan fasilitas kesehatan. Atas kesadaran tersebut didirikan sebuah rumah sakit pembantu yang berlokasi di Jalan Thamrin Lubuk Pakam tahun 1958. Adapun awal berdirinya rumah sakit umum daerah Deli Serdang berawal dari pendirian sebuah puskesmas pembantu, yaitu sekitar tahun 1950-an dengan system

pelayanan berobat jalan yang masih sederhana. Kemudian akibat peningkatan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang lebih baik, sehingga ditingkatkan menjadi puskesmas rawat inap kemudian meningkat lagi menjadi sebuah klinik dengan fasilitas yang masih sederhana dan alat-alat kedokteran yang belum sepenuhnya memadai.

Agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik maka pada tahun 1958 diresmikan rumah sakit pembantu sebagai salah satu rumah sakit di kabupaten deli serdang, kemudian pada tahun 1979 berkembang menjadi rumah sakit umum kelas D Kep.Menkes.RI Nomor: 51/MENKES/SK/II/1979, kemudian pada tahun 1987 berkembang menjadi rumah sakit umum kelas C Kep.Menkes.RI Nomor: 303/MENKES/SK/IV/1987 (UPT, DINAS KESEHATAN KABUPATEN), kemudian pada tahun 2002 berkembang menjadi Lembaga Teknis Daerah berbentuk Badan berdasarkan Kep.Bupati Deli Serdang Nomor: 264 tahun 2002, tanggal 15 april 2002 Perda.Kab.Deli Serdang Nomor: 16 tahun 2002, tanggal 01 mei 2002 (LEMBAGA TEKNIS DAERAH KABUPATEN), serta pada tahun 2008 berkembang menjadi rumah sakit umum kelas B Non Pendidikan (Kep.Menkes RI Nomor: 405/MENKES/SK/IV/2008) tanggal 25 april 2008 dan memiliki kedudukan tetap sebagai lembaga teknis daerah yang siap memberikan pelayanan jasa medis, pelayanan jasa penunjang medis, serta menyediakan fasilitas dan sarana kesehatan yang lebih lengkap.

Dimana fasilitas dan sarana kesehatannya antara lain yaitu, berbagai Instalasi Gawat Darurat (IGD), Rawat Inap Intensif / Intensive Care Unit (ICU, NICU, dan PICU), Instalasi Bedah Central (IBS) / Central Operation Teatre

(COT), Instalasi Rawat Inap, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Radiologi, Instalasi Patologi Klinik dan Patologi Anatomi (Laboratorium), Instalasi Pengolah Limbah Medis, serta fasilitas pelayanan umum dan sarana dan prasarana kesehatan lainnya.

Rumah sakit umum daerah “Deli Serdang” Kelas B terletak di kota Lubuk Pakam, Ibukota Kabupaten Deli Serdang, dari Ibukota Provinsi Sumatera Utara (Kota Medan) hanya berjarak  $\pm 29$  Km dengan jarak tempuh 30 menit, memiliki berbagai kelebihan:

1. Tempat nyaman dan ASRI (Apik Serasi Rapi dan Indah)
2. Aman dari berbagai gangguan kamtibmas
3. Tersedia pelayanan telekomunikasi berupa wartel 24 jam
4. Tersedia mini market dan kantin untuk keperluan pasien, penjaga pasien, penjenguk dll
5. Pelayanan apotik pelengkap  $\pm 24$  jam
6. Sarana tempat ibadah bagi umat muslim (Mushola)
7. Merupakan rumah sakit terdekat dengan rencana pembangunan bandara di kuala Namu perpindahan bandara polonia medan ( $\pm 10$  Km)
8. Mudah dalam transportasi keluar dan masuk (Bis kota, Angkot, dan Becak) baik dalam kota, luar kota kecamatan, maupun ke ibukota provinsi medan
9. Dekat dengan sarana prasarana pelayanan umum lainnya (pasar, super market, dll)
10. Luas areal :  $\pm 3,2$  Ha

11. Luas Bangunan : ±15.898 M<sup>2</sup>

12. Kapasitas Tempat Tidur : 256 TT

Saat ini rumah sakit umum daerah “Deli Serdang” Lubuk Pakam, adalah satu-satunya Rumah Sakit Umum milik pemerintah Kabupaten Deli Serdang, sebagai pusat rujukan pelayanan, dengan status kelas B Non pendidikan, berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 405/MENKES/SK/IV/2008 tanggal 25 april 2008 dan telah terakreditasi penuh 16 pelayanan tahun 2011. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi, RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam dipimpin oleh seorang Direktur.

RSUD Deli Serdang juga memiliki 2 jenis tenaga Sub Spesialis (Gastroenterology, Nefrologi), 16 jenis tenaga spesialis (penyakit dalam, Anak, Bedah, Kebidanan dan Penyakit Kandungan, Mata, THT, Kulit dan Kelamin, Paru, Jiwa, Neurologi, Orthodonti, Orthopedi, Anaesthesiologi, Radiologi, Patologi Klinik, dan Patologi Anatomi), tenaga Magister (S2); MARS, MM, M.Com, M.Sc, Dokter Umum, Dokter Gigi, Apoteker, Sarjana Keperawatan/Nurse, ahli Penata Rontgen, SKM, Sarjana Gizi beserta tenaga Non Medis lainnya (Sarjana Hukum, Sarjana Ekonomi, Sarjana Pertanian, Sarjana Teknologi Informatika, Sarjana Akuntansi, Sarjana Teknik, Sarjana Komputer) D3, SLTA, dan SLTP dengan total sebanyak 274 orang.

### **3.9.2. Visi, Misi, Semboyan dan Motto Pelayanan RSUD Deli Serdang**

#### **a. Visi**

Visi dari RSUD Deli Serdang adalah “Menjadi Rumah Sakit Unggulan dan berdaya saing dengan fasilitas berstandart nasional tahun 2019”.

## **b. Misi**

Adapun misi dari RSUD Deli Serdang adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan dan mengembangkan sarana dan prasarana rumah sakit sesuai kebutuhan pelayanan serta penataan prasarana yang memenuhi standar serta penataan prasarana yang memenuhi standar secara fisik maupun fungsi.
- 2) Meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia melalui pendidikan dan pelatihan sehingga diperoleh Sumber Daya Manusia yang handal baik Skill, knowledge maupun attitude, agar mampu menjawab tantangan professionalism pelayanan.
- 3) Mengembangkan pelayanan unggulan (central excellent) untuk meningkatkan daya saing serta senantiasa membangun dan meningkatkan kemitraan strategis dengan stakeholders dan mitra kerja secara berkesinambungan dibidang pelayanan kesehatan, pendidikan, pelatihan dan penelitian.

## **c. Semboyan**

Semboyan yang dimiliki RSUD Deli Serdang adalah:

SEMBOYAN TUGAS

“ABDIKU PELAYANANKU”

“ANDA SEHAT KAMI BANGGA”

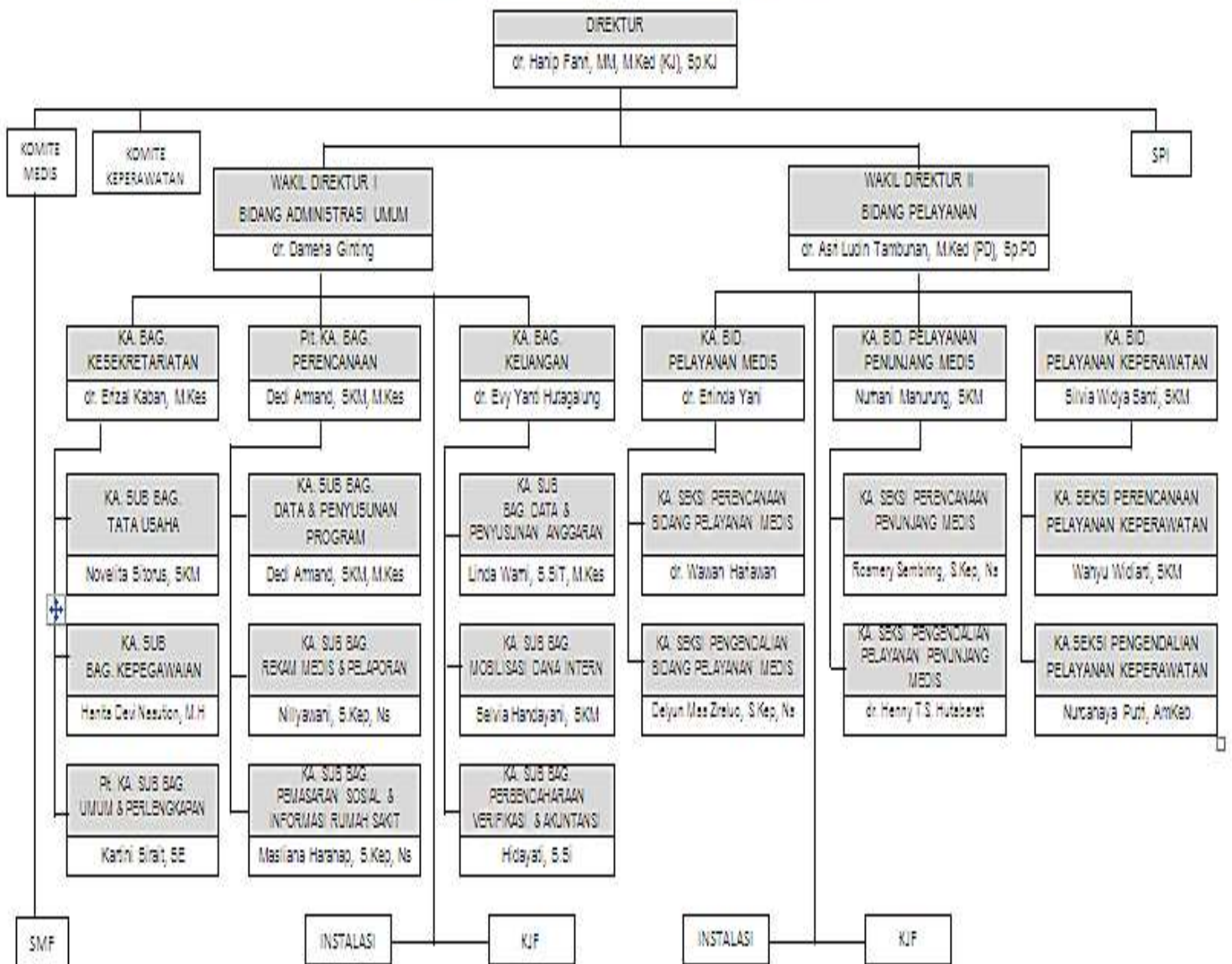
## **d. Motto**

RSUD Deli Serdang memiliki motto pelayanan yakni CEPAT, yang memiliki arti sebagai berikut :

**Cepat**  
**Efisien**  
**Ramah**  
**Memuaskan**  
**Aman dan**  
**Terjangkau**

**Bagan 3.3**

DINAS KESEHATAN KABUPATEN DELI SERDANG  
 STRUKTUR ORGANISASI UPT RSUD DELI SERDANG LUBUK PAKAM



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Deskripsi Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil wawancara langsung dilapangan penulis kepada Kepala Direktur RSUD, dan para pasien (Ruang Rawat Inap) di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam. Maka dapat dianalisa satu persatu tentang jawaban dari narasumber, berdasarkan kategorisasi Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu Bersalin.

##### **4.1.1. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam**

Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang Lubuk Pakam adalah Rumah Sakit milik pemerintah yang memiliki peran untuk meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sekitar. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan, kesehatan, kemajuan teknologi, kehidupan sosial, ekonomi masyarakat, dan harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat. RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam sudah cukup bagus dalam memberikan pelayanan kepada para pasien - pasien terkait kesehatan ibu dan anak.

Kenyataannya RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam sudah berusaha dalam memberikan pelayanan maksimal sesuai kemampuan yang dimiliki, walaupun pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam masih belum maksimal dan memiliki hambatan - hambatan seperti, Lambatnya proses penanganan medis bagi para pasien, akibat kurang maksimalnya petugas kesehatan dalam menangani para pasien, serta kurangnya tenaga ahli medis dan peralatan-peralatan penunjang medis yang mengakibatkan masih banyak jumlah pasien yang harus dirujuk.

**Tabel 4.1.1**

**Kunjungan Pasien Poli Klinik Kandungan Di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam Tahun 2018**

<b>Bulan</b>	<b>Persalinan Normal</b>	<b>Persalinan Caesare</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Januari</b>	<b>87 Orang</b>	<b>37 Orang</b>	<b>121 Orang</b>
<b>Februari</b>	<b>39 Orang</b>	<b>72 Orang</b>	<b>111 Orang</b>
<b>Maret</b>	<b>36 Orang</b>	<b>97 Orang</b>	<b>113 Orang</b>
<b>April</b>	<b>54 Orang</b>	<b>33 Orang</b>	<b>87 Orang</b>
<b>Mei</b>	<b>80 Orang</b>	<b>29 Orang</b>	<b>109 Orang</b>
<b>Juni</b>	<b>67 Orang</b>	<b>26 Orang</b>	<b>93 Orang</b>
<b>Juli</b>	<b>29 Orang</b>	<b>114 Orang</b>	<b>143 Orang</b>
<b>Agustus</b>	<b>87 Orang</b>	<b>33 Orang</b>	<b>120 Orang</b>
<b>September</b>	<b>86 Orang</b>	<b>28 Orang</b>	<b>114 Orang</b>
<b>Oktober</b>	<b>45 Orang</b>	<b>92 Orang</b>	<b>137 Orang</b>
<b>November</b>	<b>99 Orang</b>	<b>39 Orang</b>	<b>138 Orang</b>
<b>Desember</b>	<b>27 Orang</b>	<b>100 Orang</b>	<b>127 Orang</b>

**Sumber : Profil RSUD Deli Serdang Tahun 2018**



#### **4.1.2. Jenis – Jenis SOP Pelayanan Ibu dan Anak Di RSUD Deli Serdang,**

##### **Lubuk Pakam**

##### **1. SOP Ruang IGD :**

- SOP penerimaan pasien baru
- Penerimaan rujukan
- Memasang infuse
- SOP pemasangan oksigen
- SOP asisten intubasi
- Menjahit luka
- Observasi pasien di IGD
- SOP penanganan luka bakar
- Penanganan luka
- Alur kegawatdaruratan
- SOP pemasangan GIPS

##### **2. SOP Poli Klinik :**

- Menerima pasien baru
- SOP mengukur Berat Badan, tinggi badan
- Pengkajian rawat jalan
- SOP pengukuran suhu, tekanan darah, nadi
- SOP perawatan luka
- Mengambil darah
- SOP pemeriksaan gula darah
- SOP pengambilan sample urin

### **3. SOP Ruang Rawat Inap :**

- Pengkajian pasien baru
- Pengukuran Berat Badan, tinggi badan
- Aff jahitan
- Pengkajian rawat jalan
- SOP pengukuran suhu, tekanan darah, nadi
- SOP perawatan luka
- Mengambil darah
- SOP pemeriksaan gula darah
- SOP pengambilan sample urin
- Perawatan luka
- Pemberian obat tetes mata

### **4. SOP Pelayanan Medik dan Non Medik :**

- SOP penggunaan ambulan
- SOP padam listrik
- Merujuk pasien
- Pemasangan monitor EKG
- SOP Pengukuran CVP
- Perawatan CVP
- SOP Jahitan
- Penggunaan infuse
- Penggunaan obat – obatan penenang

## **5. SOP Pelayanan Ibu Bersalin**

### **a. Pernyataan Standart**

Setiap ibu bersalin mendapatkan pelayanan persalinan sesuai standart. Pemerintah Daerah Kab/Kota wajib memberikan pelayanan kesehatan ibu bersalin kepada semua ibu bersalin diwilayah kerjanya dalam kurun waktu satu tahun.

### **b. Pengertian**

1. Pelayanan persalinan sesuai standart adalah persalinan yang dilakukan oleh dokter, bidan, dokter spesialis kebidanan yang bekerja di fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau swastayang memiliki surat STR baik persalinan normal atau persalinan dengan komplikasi.
2. Fasilitas pelayanan kesehatan meliputi Polindes, Poskesdes, Puskesmas, Klinik utama, Klinik Bersalin, balai kesehatan Ibu dan Anak pemerintah atau swasta.
3. Standart pelayanan persalinan normal mengikuti acuan asuhan persalinan normal yang tercantum dalam peraturan menteri kesehatan Nomor 97 tahun 2014.

### **c. Defenisi Operasional Capain Kinerja**

Capaian kinerja pemerintah daerah Kabupaten / kota dalam memberikan pelayanan kesehatan ibu bersalin sesuai standart di wilayah kabupaten / kota tersebut dalam kurun waktu satu tahun.

d. Target

Capaian kinerja pemerintah daerah Kabupaten / kota dalam memberikan pelayanan kesehatan ibu bersalin mencapai 100 %.

e. Langkah – langkah :

1. Pendataan ibu yang akan bersalin.
2. Melakukan pemeriksaan anasnesa kepada ibu bersalin.
3. Menyiapkan alat, bahan dan obat – obatan esensial yang diperlukan untuk persalinan sesuai dengan standart.
4. Menyiapkan ruang persalinan bagi ibu bersalin sesuai dengan standart.

f. Alat dan bahan :

1. Bak instrument berisi (klem 2, gunting tali pusar 1, setengan koher 1, kateter 1)
2. Sarung tangan steril
3. Kom berisi kapas dan air DTT,
4. penghisap lender
5. Kasa steril,
6. kain untuk ibu dan bayi,
7. tempat plasenta,
8. baskon berisi cairan klorin,
9. dan tempat sampah khusus.

#### **4.1.3. Penerapan Standard Operation Procedure (SOP) Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam**

Dalam penerapan standart operasional prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam, dapat diketahui melalui beberapa cakupan yakni pelaksanaan tugas dan fungsi, membuat perencanaan program kegiatan, penganggaran, perlengkapan, kepegawaian, pelayanan, perawatan, pengelolaan keuangan, pengelolaan surat, pembuatan pedoman, melakukan bimbingan teknis agar lebih afektif dan efisien, melakukan publikasi dan pelaksanaan tugas lainnya berdasarkan tujuan dan fungsi dalam pembuatan standart operasional prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak.

Penerapan standart operasional prosedur dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak merupakan suatu upaya di bidang kesehatan yang menyangkut pelayanan dan pemeliharaan ibu bersalin dan anak balita. Tujuan umum dari Pelayanan Kesehatan Ibu dan anak yang diberikan oleh suatu rumah sakit pada dasarnya adalah untuk tercapainya kemampuan hidup sehat melalui peningkatan derajat kesehatan yang optimal, bagi ibu dan keluarganya untuk menuju Norma Keluarga Kecil Bahagia Sejahtera serta meningkatnya derajat kesehatan anak untuk menjamin proses tumbuh kembang optimal yang merupakan landasan bagi peningkatan kualitas manusia seutuhnya.

Adapun pelayanan kesehatan ibu bersalin, yakni sebagai berikut:

##### 1. Pelayanan Antenatal

Pada dasarnya semua ibu hamil berhak mendapatkan pelayanan kesehatan standar atau biasa dikenal dengan istilah *antenatal*

*care*. Pelayanan ini diberikan oleh tenaga profesional kepada wanita selama masa hamil sesuai standar yang ditetapkan dalam buku pedoman petugas puskesmas dan rumah sakit.

Pelayanan antenatal adalah pelayanan kesehatan yang diberikan kepada ibu selama masa kehamilannya sesuai dengan standar pelayanan antenatal. Semua ibu hamil berhak mendapatkan pelayanan kesehatan standar atau biasa dikenal dengan istilah *antenatal care*. Pelayanan ini diberikan oleh tenaga profesional kepada wanita selama masa hamil sesuai standar prosedur yang ditetapkan dalam buku pedoman petugas puskesmas dan rumah sakit. Standar minimal “5 T “ untuk pelayanan antenatal terdiri dari :

- a. Timbang berat badan dan ukur tinggi badan
- b. Ukur Tekanan darah
- c. Pemberian Imunisasi TT lengkap
- d. Ukur Tinggi fundus uteri
- e. Pemberian Tablet zat besi minimal 90 tablet selama kehamilan.

Frekuensi pelayanan antenatal adalah minimal 4 kali selama kehamilan dengan ketentuan waktu minimal 1 kali pada triwulan pertama, minimal 1 kali pada triwulan kedua, dan minimal 2 kali pada triwulan ketiga.

- a. Pertolongan Persalinan

Jenis tenaga yang memberikan pertolongan persalinan kepada masyarakat:

- 1) Tenaga profesional : dokter spesialis kebidanan, dokter umum, bidan, pembantu bidan dan perawat.
- 2) Dukun bayi : Terlatih ialah dukun bayi yang telah mendapatkan latihan tenaga kesehatan yang dinyatakan lulus. Sedangkan dukun bayi tidak terlatih ialah dukun bayi yang belum pernah dilatih oleh tenaga kesehatan atau dukun bayi yang sedang dilatih dan belum dinyatakan lulus.

3) Deteksi dini ibu hamil berisiko :

Faktor risiko pada ibu hamil diantaranya adalah :

- a) Primigravida kurang dari 20 tahun atau lebih dari 35 tahun .
- b) Anak lebih dari 4
- c) Jarak persalinan terakhir dan kehamilan sekarang kurang 2 tahun atau lebih dari 10 tahun
- d) Tinggi badan kurang dari 145 cm
- e) Berat badan kurang dari 38 kg atau lingkaran lengan atas kurang dari 23,5 cm
- f) Riwayat keluarga menderita kencing manis, hipertensi dan riwayat cacat kongenital.
- g) Kelainan bentuk tubuh, misalnya kelainan tulang belakang atau panggul.

Risiko tinggi kehamilan merupakan keadaan penyimpangan dan normal yang secara langsung menyebabkan kesakitan dan kematian ibu maupun bayi. Risiko tinggi pada kehamilan meliputi :

- a. Hb kurang dari 8 gram %
- b. Tekanan darah tinggi yaitu sistole lebih dari 140 mmHg dan diastole lebih dari 90 mmHg
- c. Oedema yang nyata
- d. Eklampsia
- e. Pendarahan pervaginaan
- f. Ketuban pecah dini
- g. Letak lintang pada usia kehamilan lebih dari 32 minggu.
- h. Letak sungsang pada primigravida
- i. Infeksi berat atau sepsis
- j. Persalinan prematur
- k. Kehamilan ganda
- l. Janin yang besar
- m. Penyakit kronis pada ibu antara lain Jantung, paru, ginjal.
- n. Riwayat obstetri buruk, riwayat bedah sesar dan komplikasi kehamilan.

Risiko tinggi pada neonatal meliputi :

- a. BBLR atau berat lahir kurang dari 2500 gram
- b. Bayi dengan tetanus neonatorum
- c. Bayi baru lahir dengan asfiksia
- d. Bayi dengan ikterus neonatorum yaitu ikterus lebih dari 10 hari setelah lahir
- e. Bayi baru lahir dengan sepsis



- f. Bayi lahir dengan berat lebih dari 4000 gram
  - g. Bayi preterm dan post term
  - h. Bayi lahir dengan cacat bawaan sedang
  - i. Bayi lahir dengan persalinan dengan tindakan.
2. Alur pelayanan maternal dan perinatal di RSUD Deli serdang, Lubuk Pakam:
- 1) Pasien diantar dengan menggunakan mobil ambulance (sesuai dengan prosedur), sampai di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam, dan pihak keluarga langsung menuju ke bagian administrasi RSUD, untuk memberitahukan tentang keadaan pasien.
  - 2) Pasien yang akan melahirkan akan langsung di bawa ke ruang UGD/IGD (sesuai dengan prosedur), untuk diperiksa kandungannya, oleh dokter kandungan setelah itu pasien akan di infus.
  - 3) Setelah pasien di periksa kandungannya, di ruang UGD/IGD dan ternyata akan melahirkan pasien langsung dibawa ke ruang Tindakan, di ruang ini pasien akan didiagnosis terlebih dahulu, untuk mengetahui apakah pasien akan melahirkan secara normal atau Caesar.
  - 4) Setelah sudah diketahui, pasien akan langsung masuk ke ruang Persalinan bagi pasien yang melahirkan secara normal, atau ke ruang Operasi apabila pasien melahirkan secara Caesar.
  - 5) Saat proses melahirkan, keluarga pasien berkewajiban membayar uang administrasi, dan pengobatan di bagian Administrasi keuangan dan ruang pemberian obat – obatan.

- 6) Setelah proses melahirkannya selesai pasien akan langsung di pindahkan ke ruang Rawat Inap untuk beberapa hari sampai keadaan pasien membaik, disini pasien akan di periksa setiap saat untuk mengetahui keadaan pasien.
- 7) Sedangkan bayi yang baru dilahirkan akan masuk keruangan Incubator selama beberapa hari, untuk mensterilkan bayi, dan di periksa keadaan bayi tersebut oleh perawat.
- 8) Setelah beberapa hari di ruang Rawat Inap, dan didizinkan dokter untuk pulang, pasien boleh pulang bersama bayinya, akan tetapi ibu dan bayi harus mengontrol kesehatannya setiap minggu di rumah sakit.

#### **4.1.4. Kendala – kendala yang ditemukan pada Penerapan Standart Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu Bersalin di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam**

Kurang optimalnya dan kurang efektifnya penerapan standart operasional prosedur tidak terlepas dari beberapa faktor atau kendala yang mempengaruhi bagus atau tidak penerapan tersebut agar tepat sasaran dan dapat mencapai keberhasilan. Seperti halnya dengan Penerapan Standart Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak. Berikut beberapa tanggapan narasumber tentang kendala yang dihadapi dalam melakukan Penerapan Standart Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak di antaranya:

## **1. Kurangnya Tenaga Ahli Medis Dan Peralatan-Peralatan Penunjang Medis**

Tenaga ahli medis dan alat – alat medis merupakan bagian yang sangat diperlukan dan sangat penting bagi pasien saat melakukan pelayanan terkait penanganan medis di rumah sakit, sehingga kalau kurangnya tenaga ahli medis maka pelayanan penanganan medis yang diberikan tidak optimal karena tidak sesuai dengan kebutuhan pasien terkait penyakit pasien.

**Tabel 5.1.4.1**

### **Data Tenaga Medis Yang Ada Di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam Tahun 2018**

RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam sekarang memiliki 77 orang dokter yang terdaftar pada tabel dibawah ini.

<b>No.</b>	<b>Jenis Tenaga Medis</b>	<b>Jumlah</b>
1.	Dokter Umum	21 Orang
2.	Dokter Spesialis	49 Orang
3.	Dokter Sub Spesialis	2 Orang
4.	Dokter Gigi	4 Orang
5.	Dokter Gigi Spesialis	1 Orang

**Sumber : Profil RSUD Deli Serdang Tahun 2018**

**Tabel 5.1.4.2**

**Data Jumlah Peralatan Penunjang Medis Di RSUD Deli Serdang, Lubuk**

**Pakam Tahun 2018**

<b>No.</b>	<b>Jenis Peralatan Penunjang Medis</b>	<b>Jumlah</b>
1.	Electrical Safety Analyzer	2 Unit
2.	Defibulator Analyzer	2 Unit
3.	I – Channel Infusion Pump Tester	1 Unit
4.	Ventilator Tester	1 Unit
5.	Arritmia Simulator	2 Unit
6.	Sterilization Validation System	1 Unit
7.	Parameter Tester	2 Unit
8.	Digital Fungsion Generator	1 Unit
9.	Digital Frekuensi Counter	1 Unit
10.	Osciloscop	1 Unit

**Sumber : Profil RSUD Deli Serdang Tahun 2018**

## **2. Lambatnya Proses Penanganan Medis Bagi Para Pasien**

Kelambatan dalam proses penanganan medis pasien merupakan hal yang sangat buruk, karena pasien perlu ditangani sesegera mungkin, sehingga kalau terjadi hal yang buruk akan berakibat fatal, dan juga karena kurang maksimalnya petugas medis dalam menangani para pasien.

### **3. Fasilitas Serta Sarana Prasarana Yang Kurang Memadai**

Fasilitas dan sarana prasarana merupakan hal yang sangat penting terkait dengan kebutuhan para pasien khususnya, sehingga harus dilengkapi dan diperbaiki, demi kenyamanan para pasien yang akan berobat dan pasien yang lainnya.

a. Fasilitas pelayanan umum terdiri dari:

1. Ambulance 24 jam
2. Kantin dan Mini Market
3. Sarana Parkir
4. Mushola
5. ATM
6. Anjungan Air Siap Minum
7. Wifi

b. Sarana Prasarana Penunjang Medis terdiri dari beberapa klinik yakni :

1. Klinik Spesialis Penyakit Dalam
2. Klinik Spesialis Bedah
3. Klinik Spesialis Kebidanan dan Kandungan
4. Klinik Spesialis Anak
5. Klinik Spesialis Mata
6. Klinik Spesialis Kulit dan Kelamin
7. Klinik Spesialis THT
8. Klinik Spesialis Paru

9. Klinik Spesialis Syaraf
  10. Klinik Spesialis Jiwa
  11. Klinik Rehabilitas Medis
  12. Klinik Gigi dan Mulut
  13. Klinik Konsultasi Gizi
  14. Klinik Dokter Umum
  15. Klinik Konsultasi Psikologi
  16. Klinik Ibu Hamil
- c. Sarana Prasarana Pelayanan Medis
1. IGD
  2. ICU, NICU, PICU
  3. Instalasi Beda Central
  4. Instalasi Rawat Inap dan Instalasi Rawat Jalan

#### **4.1.5. Hasil Wawancara**

##### **4.1.5.1. Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak**

Merupakan bentuk jasa pelayanan baik, berbentuk barang publik dan jasa publik. yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Undang – undang dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar bagi setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat diartikan sebagai petunjuk buku yang sifatnya tertulis atau dengan kata lain dapat diartikan sebagai proses standar langkah - langkah sejumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. Pengertian SOP menurut pandangan Sugiyono (2012:79) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada 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 berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan bapak Dr. Hanif Fuhri, SPKJ, selaku Kepala Direktur RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam pada hari Selasa, 05 Februari 2019 pukul 14.00 Wib di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam, mengenai kendala saat melakukan penanganan medis ibu bersalin, menyatakan bahwa kendala – kendalanya yakni kurangnya tenaga ahli medis, serta ketidak lengkapan peralatan penunjang medis akan tetapi masyarakat sudah merasa puas dengan dengan penanganan medis yang telah kami diberikan, sesuai dengan prosedur yang ada serta penanganannya sesuai dengan kebutuhan pasien. Penanganan medis yang diberikan sudah cukup baik, Fasilitas yang diberikan sudah lengkap, pasien akan nyaman dengan fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit ini, walaupun masih ada fasilitas yang rusak, dan akan segera diperbaiki, sarana prasarana di rumah sakit ini sudah memadai, serta pelayanan terkait penunjang medis sudah bagus, dan tersedia sesuai dengan kebutuhan para pasien, pasien akan nyaman dengan fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit ini.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Ibu Sihombing, selaku pasien rawat inap di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam pada hari Rabu, 06 Februari 2019 pukul 14.00 Wib di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam, mengenai kendala saat melakukan penanganan medis ibu bersalin, menyatakan bahwa Kendala – kendalanya yakni kurangnya tenaga ahli medis, dan juga lambatnya proses penanganan medis yang diberikan rumah sakit sehingga prosesnya menjadi lama. Sehingga belum merasa puas dengan penanganan medis yang ada di rumah sakit ini, dan penanganan medis yang diberikan belum baik, serta pelayanan terkait penunjang medis sudah bagus dan tersedia sesuai dengan kebutuhan para pasien. Fasilitas yang diberikan sudah lengkap, pasien akan nyaman dengan fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit ini, walaupun masih ada yang rusak, dan nyaman dengan fasilitas umum yang ada di rumah sakit ini, sarana prasarana di rumah sakit ini sudah memadai, walaupun masih ada yang tidak lengkap.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Ibu Maria, selaku pasien rawat inap di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam pada hari Rabu, 06 Februari 2019 pukul 15.00 Wib di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam, menyatakan bahwa Kendala – kendalanya yakni lambatnya proses penanganan medis yang diberikan rumah sakit sehingga prosesnya menjadi lama, dan juga belum merasa puas dengan penanganan medis yang ada di rumah sakit ini, karena prosesnya yang berbelit – belit serta penanganan medis yang diberikan belum bagus. Fasilitas yang diberikan rumah sakit ini sudah lengkap, walaupun masih ada fasilitas yang rusak, dan sudah nyaman dengan fasilitas umum yang ada di



rumah sakit ni, sarana prasarana di rumah sakit ini sudah memadai, pelayanan terkait penunjang medis sudah bagus, dan tersedia sesuai dengan kebutuhan para pasien.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Ibu Nonik Wulandari, selaku pasien rawat inap di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam pada hari rabu, 06 Februari 2019 pukul 16.00 Wib di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam, menyatakan bahwa kendalanya banyak selain lambatnya proses penanganan medis, dan juga proses administrasinya yang berbelit – belit, dan belum merasa puas dengan penanganan medis yang ada di rumah sakit ni. Penanganan medis yang diberikan belum bagus karena masih banyak kekurangannya, fasilitas yang diberikan rumah sakit ni sudah lengkap, walaupun masih ada fasilitas yang rusak, serta sudah nyaman dengan fasilitas umum yang ada di rumah sakit ni, dan juga sarana prasarana di rumah sakit ini sudah memadai, walaupun masih ada sarana prasarana yang tidak lengkap. Pelayanan terkait penunjang medis sudah bagus, dan tersedia sesuai dengan kebutuhan para pasien.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Ibu Rosidah, selaku pasien rawat inap di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam pada hari kamis, 07 Februari 2019 pukul 11.00 Wib di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam, menyatakan bahwa kendalanya cukup banyak, selain lambatnya proses penanganan medis, dan juga proses administrasinya yang berbelit – belit yang membuat para pasien yang mau berobat kebingungan. Sehingga masih belum merasa puas dengan penanganan medis yang ada di rumah sakit ni, dan

penanganan medis yang diberikan belum bagus. Fasilitas yang diberikan rumah sakit ini sudah lengkap, walaupun masih ada fasilitas yang rusak, tapi sudah nyaman dengan fasilitas umum yang ada di rumah sakit ini, dan sarana prasarana di rumah sakit ini sudah memadai. pelayanan terkait penunjang medis sudah bagus, dan tersedia sesuai dengan kebutuhan para pasien.

#### **4.1.5.2. Standart Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak**

Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat diartikan sebagai petunjuk buku yang sifatnya tertulis atau dengan kata lain dapat diartikan sebagai proses standar langkah - langkah sejumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. Pengertian SOP menurut pandangan Sugiyono (2012:79) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada 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 berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan bapak Dr. Hanif Fuhri, SPKJ, selaku Kepala Direktur RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam pada hari Selasa, 05 Februari 2019 pukul 14.00 Wib di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam, mengenai standart operasional prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak mengatakan bahwa, standart operasional prosedur yang ada di rumah sakit ini sudah dilaksanakan secara optimal, karena standart operasional prosedur ini sebagai acuan dasar dalam melaksanakan suatu kegiatan berdasarkan tujuan,

fungsi dan manfaatnya. Seperti prosedur pelayanan pendaftaran pasien yakni pasien datang ke bagian administrasi dan diterima oleh petugas administrasi, petugas akan menanyakan apakah pasien pasien baru atau lama, yang memiliki kartu untuk berobat, jika pasien baru maka petugas pendaftaran akan mendaftarkan pasien tersebut sesuai dengan ketentuan yang ada di rumah sakit tersebut, jika pasien lama akan didaftar ulang di bagian administrasi berdasarkan kartu berobat yang dimiliki oleh pasien, dan juga standar pelayanan UGD, Poli Klinik, Rawat Inap, dan Pelayanan medis non medis serta pelayanan ibu bersalin sama aja harus daftar ke bagian administrasi terlebih dahulu untuk menjalani proses administrasi sesuai dengan ketentuan rumah sakit, terkait proses pembayaran dan pengobatan, akan tetapi bedanya harus ada rekam medis, kalau ada rekam medis pasien jadi bisa tau keruang mana yang dituju untuk memberikan pelayanan kesehatan berdasarkan kebutuhan pasien. Pelayanan medis yang diberikan sudah bagus, tapi memang sebagian tenaga ahli medis masih belum ada di rumah sakit ini, sehingga pasien yang dirujuk ke rumah sakit besar yang memiliki tenaga ahli medis yang profesional.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Ibu Sihombing , selaku pasien rawat inap di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam pada hari rabu, 06 Februari 2019 pukul 14.00 Wib di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam, mengenai standart operasional prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak menyatakan bahwa standart operasional prosedur yang ada di rumah sakit ini sudah dilaksanakan secara optimal, seperti prosedur pelayanan pendaftaran bagi pasien yakni pasien datang ke bagian administrasi dan diterima oleh para petugas

administrasi, para petugas akan menanyakan apakah pasien pasien baru atau lama, yang memiliki kartu untuk berobat, jika pasien baru maka petugas pendaftaran akan mendaftarkan pasien tersebut sesuai dengan ketentuan yang ada di rumah sakit tersebut, jika pasien lama akan didaftar ulang di bagian administrasi berdasarkan kartu berobat yang dimiliki oleh pasien, dan juga standar pelayanan UGD, Poli Klinik, Rawat Inap, dan pelayanan medis non medis dan pelayanan ibu bersalin sama aja harus daftar ke bagian administrasi terlebih dahulu untuk, terkait proses pembayaran dan pengobatan, akan tetapi bedanya harus ada rekam medis, kalau ada rekam medis pasien jadi bisa tau keruang mana yang dituju untuk memberikan pelayanan kesehatan berdasarkan kebutuhan pasien. Pelayanan medis yang diberikan cukup bagus, tapi lambat dalam memberikan penanganan medis.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Ibu Maria, selaku pasien rawat inap di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam pada hari rabu, 06 Februari 2019 pukul 15.00 Wib di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam, menyatakan bahwa standart operasional prosedur yang ada di rumah sakit ini cukup bagus dan saya rasa sudah dijalankan dengan baik seperti prosedurnya yakni pasien datang ke bagian administrasi dan diterima oleh para petugas administrasi, para petugas akan menanyakan apakah pasien pasien baru atau lama, yang memiliki kartu untuk berobat, jika pasien baru maka petugas pendaftaran akan mendaftarkan pasien tersebut sesuai dengan ketentuan yang ada di rumah sakit tersebut, jika pasien lama akan didaftar ulang di bagian administrasi berdasarkan kartu berobat yang dimiliki oleh pasien, dan juga standar pelayanan UGD, Poli Klinik, Rawat Inap, dan Pelayanan medis non medis dan pelayanan ibu

bersalin sama aja harus daftar ke bagian administrasi terlebih dahulu untuk, terkait proses pembayaran dan pengobatan, akan tetapi bedanya harus ada rekam medis, kalau ada rekam medis pasien jadi bisa tau keruang mana yang dituju untuk memberikan pelayanan kesehatan berdasarkan kebutuhan pasien. Pelayanan medis yang diberikan lambat, dan juga lambatnya dalam memberikan penanganan medis.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Ibu Nonik Wulandari, selaku pasien rawat inap di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam pada hari rabu, 06 Februari 2019 pukul 16.00 Wib di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam, menyatakan bahwa standart operasional prosedur yang ada di rumah sakit ini cukup bagus dan saya rasa sudah dijalankan dengan baik, seperti prosedur pelayanan pendaftaran bagi pasien yakni pasien datang ke bagian administrasi dan diterima oleh para petugas administrasi, para petugas akan menanyakan apakah pasien pasien baru atau lama, yang memiliki kartu untuk berobat, jika pasien baru maka petugas pendaftaran akan mendaftarkan pasien tersebut sesuai dengan ketentuan yang ada di rumah sakit tersebut, jika pasien lama akan didaftar ulang di bagian administrasi berdasarkan kartu berobat yang dimiliki oleh pasien, dan juga standar pelayanan UGD, Poli Klinik, Rawat Inap, dan Pelayanan medis non medis dan pelayanan ibu bersalin sama aja harus daftar ke bagian administrasi terlebih dahulu untuk, terkait proses pembayaran dan pengobatan, akan tetapi bedanya harus ada rekam medis, kalau ada rekam medis pasien jadi bisa tau keruang mana yang dituju untuk memberikan pelayanan kesehatan berdasarkan kebutuhan pasien. Pelayanan medis yang diberikan lambat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Ibu Rosidah, selaku pasien rawat inap di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam pada hari Kamis, 07 Februari 2019 pukul 11.00 Wib di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam, menyatakan bahwa standart operasional prosedur yang ada di rumah sakit ini cukup bagus karena rumah sakit daerah, dan saya rasa sudah dijalankan dengan baik, seperti prosedur pelayanan pendaftaran bagi pasien yakni pasien datang ke bagian administrasi dan diterima oleh para petugas administrasi, para petugas akan menanyakan apakah pasien pasien baru atau lama, yang memiliki kartu untuk berobat, jika pasien baru maka petugas pendaftaran akan mendaftarkan pasien tersebut sesuai dengan ketentuan yang ada di rumah sakit tersebut, jika pasien lama akan didaftar ulang di bagian administrasi berdasarkan kartu berobat yang dimiliki oleh pasien, dan juga standar pelayanan UGD, Poli Klinik, Rawat Inap, dan Pelayanan medis non medis dan pelayanan ibu bersalin sama aja harus daftar ke bagian administrasi terlebih dahulu untuk, terkait proses pembayaran dan pengobatan, akan tetapi bedanya harus ada rekam medis, kalau ada rekam medis pasien pihak medis bisa tau keruang mana yang dituju untuk memberikan pelayanan kesehatan berdasarkan kebutuhan pasien. Pelayanan medis yang diberikan lambat, dan juga lambatnya dalam memberikan penanganan medis.

#### **4.1.5.3. Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu Bersalin**

Mutu adalah tingkat dimana pelayanan kesehatan pasien ditingkatkan mendekati hasil yang diharapkan dan mengurangi faktor- faktor yang tidak diinginkan. Mutu juga dapat diartikan sebagai kepatuhan terhadap suatu spesifikasi dan keadaan tanpa cacat. Mutu pelayanan kesehatan dapat semata-mata

dimaksudkan adalah dari aspek teknis medis yang hanya berhubungan langsung antara pelayanan medis dan pasien saja, atau mutu kesehatan dari sudut pandang sosial dan sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan, termasuk akibat-akibat manajemen administrasi, keuangan, peralatan dan tenaga kesehatan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan bapak Dr. Hanif Fuhri, SPKJ, selaku Kepala Direktur RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam pada hari Selasa, 05 Februari 2019 pukul 14.00 Wib di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam, mengenai mutu pelayanan kesehatan ibu bersalin mengatakan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan bagi ibu bersalin oleh rumah sakit ini sudah berkualitas, seperti dengan memberikan pelayanan yang baik, yang sesuai dengan kebutuhan para pasiennya, yang di lakukan secara optimal, sehingga akan mampu meningkatkan image / citra positif bagi rumah sakit ini, dan juga penerapan standart operasional prosedur dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak merupakan suatu upaya di bidang kesehatan yang menyangkut pelayanan dan pemeliharaan ibu bersalin dan anak balita. Tujuan umum dari Pelayanan Kesehatan Ibu dan anak yang diberikan oleh suatu rumah sakit pada dasarnya adalah untuk tercapainya kemampuan hidup sehat melalui peningkatan derajat kesehatan yang optimal, bagi ibu dan keluarganya untuk menuju Norma Keluarga Kecil Bahagia Sejahtera serta meningkatnya derajat kesehatan anak untuk menjamin proses tumbuh kembang optimal yang merupakan landasan bagi peningkatan kualitas manusia seutuhnya. Peningkatan kuantitas dan kualitas tenaga medis, tenaga ahli medis, dan tenaga kesehatan perlu untuk terus dilaksanakan, adapaun upaya yang dilakukan dalam mengembangkannya yakni

membuat perencanaan kebutuhan, pengadaan / pendidikan, serta pembinaan serta pengawasan mutu tenaga medis, dan tenaga kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Ibu Sihombing , selaku pasien rawat inap di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam pada hari rabu, 06 Februari 2019 pukul 14.00 Wib di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam, mengenai mengenai mutu pelayanan kesehatan ibu bersalin mengatakan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan bagi ibu bersalin oleh rumah sakit ini masih belum berkualitas, hal ini dibuktikan dengan kurang maksimal dalam memberikan pelayanan, yang sesuai dengan kebutuhan para pasiennya, dan juga penerapan standart operasional prosedur dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak merupakan suatu upaya di bidang kesehatan yang menyangkut pelayanan dan pemeliharaan ibu bersalin dan anak balita yang diterapkan sesuai dengan prosedur yang ada di rumah sakit ini. Terdapat upaya yang harus dilakukan oleh pihak RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam dalam mengembangkan tenaga medis, dan tenaga kesehatan yakni Peningkatan kualitas tenaga medis, tenaga ahli medis, dan tenaga kesehatan yang terus dikembangkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Ibu Maria, selaku pasien rawat inap di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam pada hari rabu, 06 Februari 2019 pukul 15.00 Wib di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam, menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan bagi ibu bersalin oleh rumah sakit ini masih belum berkualitas, karna lambatnya penanganan medisnya, dan juga penerapan standart operasional prosedur dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak sudah diterapkan dalam bidang kesehatan yang menyangkut pelayanan



dan pemeliharaan ibu bersalin dan anak balita sesuai dengan prosedur yang ada di rumah sakit ini. Dan juga terdapat upaya – upaya yang dilakukan oleh pihak RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam dalam mengembangkan tenaga medis yakni meningkatkan kualitas tenaga medis, tenaga ahli medis, dan tenaga kesehatan perlu untuk dikembangkan dan diperhatikan lagi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Ibu Nonik Wulandari, selaku pasien rawat inap di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam pada hari rabu, 06 Februari 2019 pukul 16.00 Wib di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam, menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan bagi ibu bersalin oleh rumah sakit ini masih belum berkualitas, karna lambatnya penanganan medisnya, dan juga proses yang berbelit – belit, dan juga dengan memberikan pelayanan yang baik, yang sesuai dengan kebutuhan para pasiennya. Penerapan standart operasional prosedur dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak sudah diterapkan dalam bidang kesehatan yang menyangkut pelayanan dan pemeliharaan ibu bersalin dan anak balita sesuai dengan prosedur dan standart pelayanan yang ada di rumah sakit ini. Serta terdapat upaya yang harus dilakukan oleh pihak RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam dalam mengembangkan tenaga medis, dan tenaga kesehatan yakni meningkatkan kualitas tenaga medis, tenaga ahli medis, dan tenaga kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Ibu Rosidah, selaku pasien rawat inap di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam pada hari kamis, 07 Februari 2019 pukul 11.00 Wib di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam, menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan bagi ibu bersalin oleh

rumah sakit ini masih belum berkualitas, karna lambatnya penanganan medisnya, dan juga prosesnya yang berbelit – belit. Dan juga pelayanan diberikan masih belum maksimal, tidak sesuai dengan kebutuhan para pasiennya. Penerapan standart operasional prosedur dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak sudah diterapkan sesuai dengan prosedur dan standart pelayanan yang ada di rumah sakit ini. Terdapat beberapa upaya yang harus dilakukan oleh pihak RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam dalam mengembangkan tenaga medis, dan tenaga kesehatan yakni dengan meningkatkan kualitas tenaga medis, tenaga ahli medis, dan tenaga kesehatan perlu untuk dikembangkan dan proses penanganan medisnya perlu diperhatikan lagi sehingga sehingga pasien bisa puas dengan pelayanan yang diberikan.

## **4.2. Pembahasan Hasil Penelitian**

Penerapan Pelayanan Standart Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak, Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu Bersalin Di RSUD Lubuk Pakam masih belum efektif, berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan narasumber di lapangan. Sehingga dapat disusun rangkuman sebagai berikut:

### **4.2.1. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam**

Keberhasilan melakukan proses kegiatan melalui aktivitas dalam memenuhi kebutuhan seseorang dengan baik. Dengan melakukan pelayanan yang

baik masyarakat akan merasa senang dan puas dengan memberikan pelayanan yang baik tersebut.

Berdasarkan teori yang dikemukakan tersebut bahwa pelayanan merupakan kegiatan dengan melakukan aktivitas untuk memenuhi kebutuhan seseorang dengan baik sehingga dengan memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat akan meningkatkan kualitas dari pelayanan tersebut. Untuk menunjukkan tingkat efektivitas dan seperti apa penerapan standart operasional prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak di RSUD Deli Serdang.

Dan juga jika dilihat dari hasil wawancara yang telah dilakukan penulis bahwa pelayanan kesehatan ibu dan anak yang diberikan masih belum optimal oleh pihak RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan ibu dan anak di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam adalah dengan meningkatkan pelayanan yang diberikan serta melakukan pemebanahan terkait RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam.

#### **4.2.2. SOP Pelayanan Ibu dan Anak Di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam**

Merupakan petunjuk buku yang sifatnya tertulis atau dengan kata lain dapat diartikan sebagai proses standar langkah - langkah sejumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. Menurut pandangan Sugiyono (2012:79) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada 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 berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis.

Hasil wawancara yang telah dilakukan penulis bahwa penerapan standart operasional prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam ini sudah dilaksanakan secara optimal, karena standart operasional prosedur ini sebagai acuan dasar dalam melaksanakan suatu kegiatan berdasarkan tujuan, fungsi dan manfaatnya. Seperti standar pelayanan UGD, Poli Klinik, Rawat Inap, dan pelayanan medis non medis serta pelayanan ibu bersalin dalam memberikan pelayanan kesehatan berdasarkan kebutuhan pasien.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan standart operasional prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam ini sudah dilaksanakan secara optimal.

#### **4.2.3. Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu Bersalin Di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam**

Merupakan tingkat dimana pelayanan kesehatan pasien ditingkatkan mendekati hasil yang diharapkan dan mengurangi faktor- faktor yang tidak diinginkan. Mutu juga dapat diartikan sebagai kepatuhan terhadap suatu spesifikasi dan keadaan tanpa cacat. Menurut Djoko Wijono (1999:25) mutu pelayanan kesehatan dapat semata-mata dimaksudkan adalah dari aspek teknis medis yang hanya berhubungan langsung antara pelayanan medis dan pasien saja, atau mutu kesehatan dari sudut pandang sosial dan sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan, termasuk akibat-akibat manajemen administrasi, keuangan, peralatan dan tenaga kesehatan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan penulis bahwa mutu pelayanan kesehatan ibu bersalin di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam bahwa

pelayanan kesehatan yang diberikan bagi ibu bersalin oleh rumah sakit ini masih belum berkualitas, karna lambatnya penanganan medisnya, dan juga proses yang berbelit – belit, dan juga dengan memberikan pelayanan yang baik, yang sesuai dengan kebutuhan para pasiennya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan ibu bersalin di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam masih banyak yang harus diperbaiki dan ditenahi kembali. Seperti penanganan medisnya, dan juga proses administrasi yang berbelit – belit, dan juga dalam memberikan pelayanan yang baik.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan kesehatan ibu dan anak di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam, dan untuk mengetahui sejauh mana penerapan Standar Operasional Prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam, apakah dapat meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan ibu bersalin di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam. Maka selanjutnya penulis memberikan kesimpulan dan saran guna kesempurnaan standart operasional prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam.

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian penulis di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam.maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam telah berusaha memberi pelayanan sesuai kemampuan yang dimiliki, walaupun pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam masih belum maksimal.
2. Terdapat hambatan - hambatan seperti, kurangnya tenaga ahli medis dan peralatan-peralatan penunjang medis yang mengakibatkan masih banyak pasien yang harus dirujuk di rumah sakit pusat kota, untuk mendapatkan penanganan medis yang lebih baik.

3. Terdapat fasilitas serta sarana prasarana yang kurang memadai, khususnya bagi pasien yang berobat.
4. Lambatnya proses penanganan medis bagi para pasien, akibat kurang maksimalnya petugas kesehatan dalam menangani para pasien.

## **5.2. Saran**

Saran yang dapat diberikan penulis untuk RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam sebagai berikut:

1. Perlunya tindakan cepat dari pihak RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam untuk penambahan tenaga ahli medis seperti dokter spesialis bedah, peralatan medis sehingga mampu melayani seluruh komponen masyarakat terutama bagi ibu bersalin demi menunjang kesehatan ibu dan anak. Pihak RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam harus memperluas kerjasama dengan pihak Rumah Sakit lainnya untuk mempermudah kegiatan dan program yang akan dilakukan.
2. Perlu adanya renovasi bangunan dan peremajaan alat medis serta penambahan fasilitas dan sarana prasarana untuk pasien yang berobat.
3. Perlu dilakukan peningkatan terkait proses penanganan medis bagi para pasien, khususnya bagi para petugas kesehatan di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam dalam menangani pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam I, Indrawijaya. (2010). *Perilaku Organisasi Sinar Baru*. Algasindo. Bandung.
- Agus, Riyanto. (2013). *Statistik Deskriptif*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Azrul (1994), *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah)*, Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia, Jakarta.
- Danim, Sudarwan. (2004). *Motivasi Kepemimpinan & Efektivitas Kelompok*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Edy Sutrisno. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Jakarta : Penerbit Kencana.
- Kriyantono, Rachmat. (2009). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Malang: Prenada Media Group.
- Lubis, Hari. S.B. dan Martani Husaini. (1987). *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan. Makro)*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial Universitas.
- Moleong, L.J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Perreault dan McCarthy. (2006). *Naturalistic Inquiry*.
- Robbins Stephen P. (2010). *Perilaku Organisasi, Jilid 1 & 2*, Alih Bahasa : Hadyana Pujaatmaka, Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tanjung Adrinal, Subagjo, Bambang. (2012). *Panduan Praktis Menyusun Standar Operating Procedures (SOP) Instansi Pemerintah*, Total Media, Yogyakarta.
- Wijono, D. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Airlangga University Press, Surabaya.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Laili Tahura  
Tempat/Tanggal Lahir : Stabat, 04 november 1997  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Bangsa : Indonesia  
Alamat : Jln, Pajak Baru Stabat  
Anak Ke- : 4 (empat) dari 4 (empat) bersaudara  
Nama Orang tua  
Ayah : H. M. Ridwan  
Ibu : Hj. Syafrida  
Pendidikan  
1. SD Negeri 050656 Stabat : Tahun 2003 - 2009  
2. SMP Swasta Hangtuah : Tahun 2009 – 2012  
3. SMA Persiapan Stabat : Tahun 2012 – 2015  
4. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara : Tahun 2015 – 2019

Medan, Agustus 2019  
Penulis

**LAILI TAHURA**  
**1503100008**

## DAFTAR WAWANCARA PENELITIAN SKRIPSI

Judul: **EFEKTIVITAS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN IBU BERSALIN DI RSUD DELI SERDANG, LUBUK PAKAM**

**Nama** : .....

**Umur** : .....

**Jabatan** : .....

**Alamat** : .....

**Daftar Pertanyaan :**

### **1. Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak**

- a. Menurut bapak / ibu, apa saja kendala – kendala yang dihadapi saat melakukan penanganan medis ibu bersalin di RSUD ?
- b. Menurut bapak / ibu, apakah anda merasa puas dengan penanganan medis yang diberikan oleh pihak RSUD ?
- c. Menurut bapak / ibu, bagaimana penanganan medis ibu bersalin yang dilakukan oleh pihak RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam ?
- d. Menurut bapak / ibu, apakah fasilitas penunjang medis yang diperlukan pasien sudah lengkap ?
- e. Menurut bapak / ibu, bagaimana pelayanan penunjang medis yang diberikan RSUD ?
- f. Apakah anda merasa nyaman dengan fasilitas umum yang ada di RSUD ini ?
- g. Menurut bapak / ibu, apakah sarana prasarana yang ada di RSUD tersebut sudah memadai ?

## **2. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kesehatan**

### **Ibu Dan Anak.**

- a. Menurut bapak / ibu, apakah semua standar operasional prosedur (SOP) yang ada di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam telah di dilaksanakan secara optimal ?
- b. Menurut bapak / ibu, bagaimana prosedur pelayanan pendaftaran bagi pasien baru, saat akan menjalani pengobatan di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam ?
- c. Menurut bapak/ ibu, seperti apa standar Pelayanan IGD /UGD, Poli Klinik, Rawat Inap, dan Pelayanan Medis Non medis ?
- d. Menurut bapak/ ibu, bagaimana pelayanan medis yang diberikan oleh pihak RSUD ?

## **3. Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu Bersalin**

- a. Menurut bapak / ibu, apakah pelayanan kesehatan bagi ibu bersalin sudah berkualitas ?
- b. Menurut bapak / ibu, seperti apa tingkat kepuasan pasien ibu bersalin terhadap pelayanan yang di berikan oleh RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam ?
- c. Menurut bapak / ibu , seperti apa penerapan Standart Operasional Prosedur Kesehatan Ibu dan Anak di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam ?
- d. Menurut bapak / ibu, apa upaya yang dilakukan oleh pihak RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam dalam mengembangkan tenaga medis dan tenaga kesehatan ?

**Rekap Wawancara (Direktur RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam)**

**Nama : Dr. Hanif Fuhri, SPKJ**

**Hari / Tanggal : Selasa, 05 Februari 2019**

**Waktu : Pukul 14.00 - 14.30 Wib**

**Lokasi : RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam**

**1. Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak**

- a. Menurut bapak / ibu, apa saja kendala – kendala yang dihadapi saat melakukan penanganan medis ibu bersalin di RSUD ?

Jawaban : Kendala – kendalanya yakni kurangnya tenaga ahli medis, serta ketidak lengkapan peralatan penunjang medis, sehingga banyak pasien yang dirujuk ke rumah sakit besar ternama yang ada di Kota Medan, karena memiliki alat – alat medis yang lebih lengkap sehingga penanganan medis yang diberikan akan jauh lebih bagus.

- b. Menurut bapak / ibu, apakah anda merasa puas dengan penanganan medis yang diberikan oleh pihak RSUD ?

Jawaban : Saya rasa masyarakat sudah merasa puas dengan dengan penanganan medis yang telah kami diberikan, sesuai dengan prosedur yang ada serta penanganannya sesuai dengan keadaan pasien.

- c. Menurut bapak / ibu, bagaimana penanganan medis ibu bersalin yang dilakukan oleh pihak RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam ?

Jawaban : Saya rasa penanganan medis yang diberikan sudah cukup baik.

- d. Menurut bapak / ibu, apakah fasilitas penunjang medis yang diperlukan pasien sudah lengkap ?

Jawaban : Saya rasa fasilitas yang diberikan sudah lengkap, walaupun masih ada fasilitas yang rusak, dan akan segera diperbaiki.

e. Menurut bapak / ibu, bagaimana pelayanan penunjang medis yang diberikan RSUD ?

Jawaban : Saya rasa pelayanan terkait penunjang medis sudah bagus, dan tersedia sesuai dengan kebutuhan para pasien.

f. Apakah anda merasa nyaman dengan fasilitas umum yang ada di RSUD ini ?

Jawaban : Saya rasa pasien akan nyaman dengan fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit ini.

g. Menurut bapak / ibu, apakah sarana prasarana yang ada di RSUD tersebut sudah memadai ?

Jawaban : Saya rasa sarana prasarana di rumah sakit ini sudah memadai.

## **2. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak.**

a. Menurut bapak / ibu, apakah semua standar operasional prosedur (SOP) yang ada di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam telah di dilaksanakan secara optimal ?

Jawaban : Saya rasa, standart operasional prosedur yang ada di rumah sakit ini sudah dilaksanakan secara optimal, karena standart operasional prosedur ini sebagai acuan dasar dalam melaksanakan suatu kegiatan berdasarkan tujuan, fungsi dan manfaatnya.

b. Menurut bapak / ibu, bagaimana prosedur pelayanan pendaftaran bagi pasien baru, saat akan menjalani pengobatan di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam ?

Jawaban : prosedurnya yakni pasien datang ke bagian administrasi dan diterima oleh petugas administrasi, petugas akan menanyakan apakah

pasien pasien baru atau lama, yang memiliki kartu untuk berobat, jika pasien baru maka petugas pendaftaran akan mendaftarkan pasien tersebut sesuai dengan ketentuan yang ada di rumah sakit tersebut, jika pasien lama akan didaftar ulang di bagian administrasi berdasarkan kartu berobat yang dimiliki oleh pasien.

- c. Menurut bapak/ ibu, seperti apa standar Pelayanan IGD /UGD, Poli Klinik, Rawat Inap, dan Pelayanan Medis Non medis ?

Jawaban : Menurut saya, standar pelayanan UGD, Poli Klinik, Rawat Inap, dan Pelayanan medis non medis sama aja harus daftar ke bagian administrasi terlebih dahulu untuk menjalani proses administrasi sesuai dengan ketentuan rumah sakit, terkait proses pembayaran dan pengobatan, akan tetapi bedanya harus ada rekam medis, kalau ada rekam medis pasien jadi bisa tau keruang mana yang dituju untuk memberikan pelayanan kesehatan berdasarkan kebutuhan pasien.

- d. Menurut bapak/ ibu, bagaimana pelayanan medis yang diberikan oleh pihak RSUD ?

Jawaban : Saya Rasa, pelayanan medis yang diberikan sudah bagus, tapi memang sebagian tenaga ahli medis masih belum ada di rumah sakit ini, sehingga pasien yang dirujuk ke rumah sakit besar yang memiliki tenaga ahli medis yang profesional.

### **3. Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu Bersalin**

- a. Menurut bapak / ibu, apakah pelayanan kesehatan bagi ibu bersalin berkualitas ?

Jawaban : Saya rasa, pelayanan kesehatan yang diberikan bagi ibu bersalin oleh rumah sakit ini sudah berkualitas.

- b. Menurut bapak / ibu, seperti apa tingkat kepuasan pasien ibu bersalin terhadap pelayanan yang di berikan oleh RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam ?

Jawaban : Menurut saya, dengan memberikan pelayanan yang baik, yang sesuai dengan kebutuhan para pasiennya, yang di lakukan secara optimal, sehingga akan mampu meningkatkan image / citra rumah sakit tersebut.

- c. Menurut bapak / ibu , seperti apa penerapan Standart Operasional Prosedur Kesehatan Ibu dan Anak di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam ?

Jawaban : Menurut saya, penerapan standart operasional prosedur dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak merupakan suatu upaya di bidang kesehatan yang menyangkut pelayanan dan pemeliharaan ibu bersalin dan anak balita. Tujuan umum dari Pelayanan Kesehatan Ibu dan anak yang diberikan oleh suatu rumah sakit pada dasarnya adalah untuk tercapainya kemampuan hidup sehat melalui peningkatan derajat kesehatan yang optimal, bagi ibu dan keluarganya untuk menuju Norma Keluarga Kecil Bahagia Sejahtera serta meningkatnya derajat kesehatan anak untuk menjamin proses tumbuh kembang optimal yang merupakan landasan bagi peningkatan kualitas manusia seutuhnya.

- d. Menurut bapak / ibu, apa upaya yang dilakukan oleh pihak RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam dalam mengembangkan tenaga medis, dan tenaga kesehatan ?

Jawaban : Peningkatan kuantitas dan kualitas tenaga medis, tenaga ahli medis, dan tenaga kesehatan perlu untuk terus dilaksanakan.

Adapaun upaya yang dilakukan dalam mengembangkannya yakni membuat perencanaan kebutuhan, pengadaan / pendidikan, serta pembinaan serta pengawasan mutu tenaga medis, dan tenaga kesehatan.



**Rekap Wawancara ( Pasien Rawat Inap Di RSUD Deli Serdang,  
Lubuk Pakam)**

**Nama** : Ibu Sihombing  
**Hari / Tanggal** : Rabu, 06 Februari 2019  
**Waktu** : Pukul 14.00 - 14.30 Wib  
**Lokasi** : RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam

**1. Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak**

a. Menurut bapak / ibu, apa saja kendala – kendala yang dihadapi saat melakukan penanganan medis ibu bersalin di RSUD ?

Jawaban : Kendala – kendalanya yakni kurangnya tenaga ahli medis, dan juga lambatnya proses penanganan medis yang diberikan rumah sakit sehingga prosesnya menjadi lama.

b. Menurut bapak / ibu, apakah anda merasa puas dengan penanganan medis yang diberikan oleh pihak RSUD ?

Jawaban : Saya belum merasa puas dengan penanganan medis yang ada di rumah sakit ni, karena penanganan medis yang lambat.

c. Menurut bapak / ibu, bagaimana penanganan medis ibu bersalin yang dilakukan oleh pihak RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam ?

Jawaban : Saya rasa penanganan medis yang diberikan belum baik.

d. Menurut bapak / ibu, apakah fasilitas penunjang medis yang diperlukan pasien sudah lengkap ?

Jawaban : Menurut saya, fasilitas yang diberikan rumah sakit ni sudah lengkap, walaupun masih ada fasilitas yang rusak.

e. Menurut bapak / ibu, bagaimana pelayanan penunjang medis yang diberikan RSUD ?

Jawaban : Menurut saya, pelayanan terkait penunjang medis sudah bagus, dan tersedia sesuai dengan kebutuhan para pasien.

- f. Apakah anda merasa nyaman dengan fasilitas umum yang ada di RSUD ini ?

Jawaban : Menurut saya, udah nyaman dengan fasilitas umum yang ada di rumah sakit ni, ya walaupun masih ada yang rusak.

- g. Menurut bapak / ibu, apakah sarana prasarana yang ada di RSUD tersebut sudah memadai ?

Jawaban : Menurut saya sarana prasarana di rumah sakit ini sudah memadai, walaupun masih ada sarana prasarana yang tidak lengkap.

## **2. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak.**

- a. Menurut bapak / ibu, apakah semua standar operasional prosedur (SOP) yang ada di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam telah di dilaksanakan secara optimal ?

Jawaban : Saya rasa, standart operasional prosedur yang ada di rumah sakit ini sudah dilaksanakan secara optimal.

- b. Menurut bapak / ibu, bagaimana prosedur pelayanan pendaftaran bagi pasien baru, saat akan menjalani pengobatan di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam ?

Jawaban : prosedurnya yakni pasien datang ke bagian administrasi dan diterima oleh para petugas administrasi, para petugas akan menanyakan apakah pasien pasien baru atau lama, yang memiliki kartu untuk berobat, jika pasien baru maka petugas pendaftaran akan mendaftarkan pasien tersebut sesuai dengan ketentuan yang ada di rumah sakit tersebut, jika pasien lama akan didaftar ulang di bagian administrasi berdasarkan kartu berobat yang dimiliki oleh pasien.

- c. Menurut bapak/ ibu, seperti apa standar Pelayanan IGD /UGD, Poli Klinik, Rawat Inap, dan Pelayanan Medis Non medis ?

Jawaban : Menurut saya, standar pelayanan UGD, Poli Klinik, Rawat Inap, dan Pelayanan medis non medis sama aja harus daftar ke bagian administrasi terlebih dahulu untuk, terkait proses pembayaran dan pengobatan, akan tetapi bedanya harus ada rekam medis, kalau ada rekam medis pasien jadi bisa tau keruang mana yang dituju untuk memberikan pelayanan kesehatan berdasarkan kebutuhan pasien.

- d. Menurut bapak/ ibu, bagaimana pelayanan medis yang diberikan oleh pihak RSUD ?

Jawaban : Saya Rasa, pelayanan medis yang diberikan cukup bagus, tapi lambat dalam memberikan penanganan medis dan, sebagian tenaga ahli medis masih belum ada di rumah sakit ini.

### **3. Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu Bersalin**

- a. Menurut bapak / ibu, apakah pelayanan kesehatan bagi ibu bersalin berkualitas ?

Jawaban : Menurut saya, pelayanan kesehatan yang diberikan bagi ibu bersalin oleh rumah sakit ini masih belum berkualitas.

- b. Menurut bapak / ibu, seperti apa tingkat kepuasan pasien ibu bersalin terhadap pelayanan yang di berikan oleh RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam ?

Jawaban : Menurut saya, dengan memberikan pelayanan yang maksimal, yang sesuai dengan kebutuhan para pasiennya.

- c. Menurut bapak / ibu , seperti apa penerapan Standart Operasional Prosedur Kesehatan Ibu dan Anak di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam ?

Jawaban : Menurut saya, penerapan standart operasional prosedur dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak merupakan suatu upaya di bidang kesehatan yang menyangkut pelayanan dan pemeliharaan ibu bersalin dan anak balita yang diterapkan sesuai dengan prosedur yang ada di rumah sakit ini.

- d. Menurut bapak / ibu, apa upaya yang dilakukan oleh pihak RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam dalam mengembangkan tenaga medis, dan tenaga kesehatan ?

Jawaban : Peningkatan kualitas tenaga medis, tenaga ahli medis, dan tenaga kesehatan perlu untuk terus dikembangkan.

**Rekap Wawancara ( Pasien Rawat Inap Di RSUD Deli Serdang,  
Lubuk Pakam)**

**Nama** : Ibu Maria  
**Hari / Tanggal** : Rabu, 06 Februari 2019  
**Waktu** : Pukul 15.00 - 15.30 Wib  
**Lokasi** : RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam

**1. Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak**

a. Menurut bapak / ibu, apa saja kendala – kendala yang dihadapi saat melakukan penanganan medis ibu bersalin di RSUD ?

Jawaban : Kendala – kendalanya yakni lambatnya proses penanganan medis yang diberikan rumah sakit sehingga prosesnya menjadi lama.

b. Menurut bapak / ibu, apakah anda merasa puas dengan penanganan medis yang diberikan oleh pihak RSUD ?

Jawaban : Saya belum merasa puas dengan penanganan medis yang ada di rumah sakit ni, selain karena penanganan medis yang lambat dan juga prosesnya yang berbelit – belit.

c. Menurut bapak / ibu, bagaimana penanganan medis ibu bersalin yang dilakukan oleh pihak RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam ?

Jawaban : Saya rasa penanganan medis yang diberikan belum bagus karena masih banyak kekurangannya.

d. Menurut bapak / ibu, apakah fasilitas penunjang medis yang diperlukan pasien sudah lengkap ?

Jawaban : Menurut saya, fasilitas yang diberikan rumah sakit ni sudah lengkap, walaupun masih ada fasilitas yang rusak.

e. Menurut bapak / ibu, bagaimana pelayanan penunjang medis yang diberikan RSUD ?

Jawaban : Menurut saya, pelayanan terkait penunjang medis sudah bagus, dan tersedia sesuai dengan kebutuhan para pasien.

f. Apakah anda merasa nyaman dengan fasilitas umum yang ada di RSUD ini ?

Jawaban : Menurut saya, udah nyaman dengan fasilitas umum yang ada di rumah sakit ni,.

g. Menurut bapak / ibu, apakah sarana prasarana yang ada di RSUD tersebut sudah memadai ?

Jawaban : Menurut saya sarana prasarana di rumah sakit ini sudah memadai, walaupun masih ada sarana prasarana yang rusak,.

## **2. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak.**

a. Menurut bapak / ibu, apakah semua standar operasional prosedur (SOP) yang ada di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam telah di dilaksanakan secara optimal ?

Jawaban : Saya rasa, standart operasional prosedur yang ada di rumah sakit ini cukup bagus dan saya rasa sudah dijalankan dengan baik.

b. Menurut bapak / ibu, bagaimana prosedur pelayanan pendaftaran bagi pasien baru, saat akan menjalani pengobatan di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam ?

Jawaban : prosedurnya yakni pasien datang ke bagian administrasi dan diterima oleh para petugas administrasi, para petugas akan menanyakan apakah pasien pasien baru atau lama, yang memiliki kartu untuk berobat, jika pasien baru maka petugas pendaftaran akan

mendaftarkan pasien tersebut sesuai dengan ketentuan yang ada di rumah sakit tersebut, jika pasien lama akan didaftar ulang di bagian administrasi berdasarkan kartu berobat yang dimiliki oleh pasien.

- c. Menurut bapak/ ibu, seperti apa standar Pelayanan IGD /UGD, Poli Klinik, Rawat Inap, dan Pelayanan Medis Non medis ?

Jawaban : Menurut saya, standar pelayanan UGD, Poli Klinik, Rawat Inap, dan Pelayanan medis non medis sama aja harus daftar ke bagian administrasi terlebih dahulu untuk, terkait proses pembayaran dan pengobatan, akan tetapi bedanya harus ada rekam medis, kalau ada rekam medis pasien jadi bisa tau keruang mana yang dituju untuk memberikan pelayanan kesehatan berdasarkan kebutuhan pasien.

- d. Menurut bapak/ ibu, bagaimana pelayanan medis yang diberikan oleh pihak RSUD ?

Jawaban : Saya Rasa, pelayanan medis yang diberikan lambat, dan juga lambatnya dalam memberikan penanganan medis.

### **3. Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu Bersalin**

- a. Menurut bapak / ibu, apakah pelayanan kesehatan bagi ibu bersalin berkualitas ?

Jawaban : Menurut saya, pelayanan kesehatan yang diberikan bagi ibu bersalin oleh rumah sakit ini masih belum berkualitas, karna lambatnya penanganan medisnya.

- b. Menurut bapak / ibu, seperti apa tingkat kepuasan pasien ibu bersalin terhadap pelayanan yang di berikan oleh RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam ?

Jawaban : Menurut saya, dengan memberikan pelayanan yang baik, yang sesuai dengan kebutuhan para pasiennya.

- c. Menurut bapak / ibu , seperti apa penerapan Standart Operasional Prosedur Kesehatan Ibu dan Anak di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam ?

Jawaban : Menurut saya, penerapan standart operasional prosedur dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak sudah diterapkan dalam bidang kesehatan yang menyangkut pelayanan dan pemeliharaan ibu bersalin dan anak balita sesuai dengan prosedur yang ada di rumah sakit ini.

- d. Menurut bapak / ibu, apa upaya yang dilakukan oleh pihak RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam dalam mengembangkan tenaga medis, dan tenaga kesehatan ?

Jawaban : Peningkatan kualitas tenaga medis, tenaga ahli medis, dan tenaga kesehatan perlu untuk dikembangkan dan diperhatikan lagi.



**Rekap Wawancara ( Pasien Rawat Inap Di RSUD Deli Serdang,  
Lubuk Pakam)**

**Nama** : Ibu Nonik Wulandari  
**Hari / Tanggal** : Rabu, 06 Februari 2019  
**Waktu** : Pukul 16.00 - 16.30 Wib  
**Lokasi** : RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam

**1. Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak**

- a. Menurut bapak / ibu, apa saja kendala – kendala yang dihadapi saat melakukan penanganan medis ibu bersalin di RSUD ?

Jawaban : saya rasa, kendalanya banyak selain lambatnya proses penanganan medis, dan juga proses administrasinya yang berbelit – belit.

- b. Menurut bapak / ibu, apakah anda merasa puas dengan penanganan medis yang diberikan oleh pihak RSUD ?

Jawaban : Saya belum merasa puas dengan penanganan medis yang ada di rumah sakit ni, selain karena penanganan medis yang lambat dan juga prosesnya yang berbelit – belit.

- c. Menurut bapak / ibu, bagaimana penanganan medis ibu bersalin yang dilakukan oleh pihak RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam ?

Jawaban : Saya rasa penanganan medis yang diberikan belum bagus karena masih banyak kekurangannya.

- d. Menurut bapak / ibu, apakah fasilitas penunjang medis yang diperlukan pasien sudah lengkap ?

Jawaban : Menurut saya, fasilitas yang diberikan rumah sakit ni sudah lengkap, walaupun masih ada fasilitas yang rusak.

e. Menurut bapak / ibu, bagaimana pelayanan penunjang medis yang diberikan RSUD ?

Jawaban : Menurut saya, pelayanan terkait penunjang medis sudah bagus, dan tersedia sesuai dengan kebutuhan para pasien.

f. Apakah anda merasa nyaman dengan fasilitas umum yang ada di RSUD ini ?

Jawaban : Menurut saya, udah nyaman dengan fasilitas umum yang ada di rumah sakit ni,.

g. Menurut bapak / ibu, apakah sarana prasarana yang ada di RSUD tersebut sudah memadai ?

Jawaban : Menurut saya sarana prasarana di rumah sakit ini sudah memadai, walaupun masih ada sarana prasarana yang rusak,.

## **2. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak.**

a. Menurut bapak / ibu, apakah semua standar operasional prosedur (SOP) yang ada di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam telah di dilaksanakan secara optimal ?

Jawaban : Saya rasa, standart operasional prosedur yang ada di rumah sakit ini cukup bagus karena rumah sakit daerah, dan saya rasa sudah dijalankan dengan baik.

b. Menurut bapak / ibu, bagaimana prosedur pelayanan pendaftaran bagi pasien baru, saat akan menjalani pengobatan di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam ?

Jawaban : prosedurnya yakni pasien datang ke bagian administrasi dan diterima oleh para petugas administrasi, para petugas akan menanyakan apakah pasien pasien baru atau lama, yang memiliki kartu

untuk berobat, jika pasien baru maka petugas pendaftaran akan mendaftarkan pasien tersebut sesuai dengan ketentuan yang ada di rumah sakit tersebut, jika pasien lama akan didaftar ulang di bagian administrasi berdasarkan kartu berobat yang dimiliki oleh pasien.

- c. Menurut bapak/ ibu, seperti apa standar Pelayanan IGD /UGD, Poli Klinik, Rawat Inap, dan Pelayanan Medis Non medis ?

Jawaban : Menurut saya, standar pelayanan UGD, Poli Klinik, Rawat Inap, dan Pelayanan medis non medis sama aja harus daftar ke bagian administrasi terlebih dahulu untuk, terkait proses pembayaran dan pengobatan, akan tetapi bedanya harus ada rekam medis, kalau ada rekam medis pasien pihak medis bisa tau keruang mana yang dituju untuk memberikan pelayanan kesehatan berdasarkan kebutuhan pasien.

- d. Menurut bapak/ ibu, bagaimana pelayanan medis yang diberikan oleh pihak RSUD ?

Jawaban : Saya Rasa, pelayanan medis yang diberikan lambat, dan juga lambatnya dalam memberikan penanganan medis.

### **3. Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu Bersalin**

- a. Menurut bapak / ibu, apakah pelayanan kesehatan bagi ibu bersalin berkualitas ?

Jawaban : Menurut saya, pelayanan kesehatan yang diberikan bagi ibu bersalin oleh rumah sakit ini masih belum berkualitas, karna lambatnya penanganan medisnya, dan juga proses yang berbelit – belit.

- b. Menurut bapak / ibu, seperti apa tingkat kepuasan pasien ibu bersalin terhadap pelayanan yang di berikan oleh RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam ?

Jawaban : Menurut saya, dengan memberikan pelayanan yang baik, yang sesuai dengan kebutuhan para pasiennya.

- c. Menurut bapak / ibu , seperti apa penerapan Standart Operasional Prosedur Kesehatan Ibu dan Anak di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam ?

Jawaban : Menurut saya, penerapan standart operasional prosedur dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak sudah diterapkan dalam bidang kesehatan yang menyangkut pelayanan dan pemeliharaan ibu bersalin dan anak balita sesuai dengan prosedur dan standart pelayanan yang ada di rumah sakit ini.

- d. Menurut bapak / ibu, apa upaya yang dilakukan oleh pihak RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam dalam mengembangkan tenaga medis, dan tenaga kesehatan ?

Jawaban : Peningkatan kualitas tenaga medis, tenaga ahli medis, dan tenaga kesehatan perlu untuk dikembangkan dan diperhatikan lagi.

**Rekap Wawancara ( Pasien Rawat Inap Di RSUD Deli Serdang,  
Lubuk Pakam)**

**Nama** : Ibu Rosidah  
**Hari / Tanggal** : Kamis, 07 Februari 2019  
**Waktu** : Pukul 11.00 - 11.30 Wib  
**Lokasi** : RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam

**1. Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak**

- a. Menurut bapak / ibu, apa saja kendala – kendala yang dihadapi saat melakukan penanganan medis ibu bersalin di RSUD ?

Jawaban : saya rasa, kendalanya cukup banyak, selain lambatnya proses penanganan medis, dan juga proses administrasinya yang berbelit – belit yang membuat para pasien yang mau berobat kebingungan.

- b. Menurut bapak / ibu, apakah anda merasa puas dengan penanganan medis yang diberikan oleh pihak RSUD ?

Jawaban : Saya masih belum merasa puas dengan penanganan medis yang ada di rumah sakit ni, selain karena penanganan medis yang lambat.

- c. Menurut bapak / ibu, bagaimana penanganan medis ibu bersalin yang dilakukan oleh pihak RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam ?

Jawaban : Saya rasa penanganan medis yang diberikan belum bagus karena masih terdapat kekurangan seperti proses yang berbelit, penanganan medis yang lambat.

- d. Menurut bapak / ibu, apakah fasilitas penunjang medis yang diperlukan pasien sudah lengkap ?

Jawaban : Menurut saya, fasilitas yang diberikan rumah sakit ni sudah lengkap, walaupun masih ada fasilitas yang rusak.

- e. Menurut bapak / ibu, bagaimana pelayanan penunjang medis yang diberikan RSUD ?

Jawaban : Menurut saya, pelayanan terkait penunjang medis sudah bagus, dan tersedia sesuai dengan kebutuhan para pasien.

- f. Apakah anda merasa nyaman dengan fasilitas umum yang ada di RSUD ini ?

Jawaban : Menurut saya, udah nyaman dengan fasilitas umum yang ada di rumah sakit ni,.

- g. Menurut bapak / ibu, apakah sarana prasarana yang ada di RSUD tersebut sudah memadai ?

Jawaban : Menurut saya sarana prasarana di rumah sakit ini sudah memadai.

## **2. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak.**

- a. Menurut bapak / ibu, apakah semua standar operasional prosedur (SOP) yang ada di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam telah di dilaksanakan secara optimal ?

Jawaban : Saya rasa, standart operasional prosedur yang ada di rumah sakit ini cukup bagus karena rumah sakit daerah sini , dan saya rasa sudah berjalan dengan baik.

- b. Menurut bapak / ibu, bagaimana prosedur pelayanan pendaftaran bagi pasien baru, saat akan menjalani pengobatan di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam ?

Jawaban : prosedurnya yakni pasien datang ke bagian administrasi dan diterima oleh para petugas administrasi, para petugas akan menanyakan apakah pasien pasien baru atau lama, yang memiliki kartu untuk berobat, jika pasien baru maka petugas pendaftaran akan mendaftarkan pasien tersebut sesuai dengan ketentuan yang ada di rumah sakit tersebut, jika pasien lama akan didaftar ulang di bagian administrasi berdasarkan kartu berobat yang dimiliki oleh pasien.

- c. Menurut bapak/ ibu, seperti apa standar Pelayanan IGD /UGD, Poli Klinik, Rawat Inap, dan Pelayanan Medis Non medis ?

Jawaban : Menurut saya, standar pelayanan UGD, Poli Klinik, Rawat Inap, dan Pelayanan medis non medis sama aja harus daftar ke bagian administrasi terlebih dahulu untuk, terkait proses pembayaran dan pengobatan, akan tetapi bedanya harus ada rekam medis, kalau ada rekam medis pasien pihak medis bisa tau keruang mana yang dituju untuk memberikan pelayanan kesehatan berdasarkan kebutuhan pasien.

- d. Menurut bapak/ ibu, bagaimana pelayanan medis yang diberikan oleh pihak RSUD ?

Jawaban : Saya Rasa, pelayanan medis yang diberikan lambat, dan juga lambatnya dalam memberikan penanganan medis.

### **3. Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu Bersalin**

- a. Menurut bapak / ibu, apakah pelayanan kesehatan bagi ibu bersalin berkualitas ?

Jawaban : Menurut saya, pelayanan kesehatan yang diberikan bagi ibu bersalin oleh rumah sakit ini masih belum berkualitas, karna lambatnya penanganan medisnya, dan juga prosesnya yang berbelit – belit.

- b. Menurut bapak / ibu, seperti apa tingkat kepuasan pasien ibu bersalin terhadap pelayanan yang di berikan oleh RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam ?

Jawaban : Menurut saya, dengan memberikan pelayanan yang baik, yang sesuai dengan kebutuhan para pasiennya.

- c. Menurut bapak / ibu , seperti apa penerapan Standart Operasional Prosedur Kesehatan Ibu dan Anak di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam ?

Jawaban : Menurut saya, penerapan standart operasional prosedur dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak sudah diterapkan sesuai dengan prosedur dan standart pelayanan yang ada di rumah sakit ini.

- d. Menurut bapak / ibu, apa upaya yang dilakukan oleh pihak RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam dalam mengembangkan tenaga medis, dan tenaga kesehatan ?

Jawaban : Peningkatan kualitas tenaga medis, tenaga ahli medis, dan tenaga kesehatan perlu untuk dikembangkan dan proses penanganan medisnya perlu diperhatikan lagi sehingga sehingga pasien bisa puas dengan pelayanan yang diberikan .





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
 Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

PERMOHONAN PERSETUJUAN  
 JUDUL SKRIPSI

Sk-1

Yth. Ibu Ketua Jurusan Ilmu Administrasi negara Medan, 14 desember 2018  
 UMSU

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UMSU :

Nama lengkap : LAILI TAHURA  
 N P M : 1503100008  
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
 Tabungan sks : 130 sks, IP Kumulatif 3.33

Sehubungan dengan permohonan persetujuan judul skripsi :

Judul yang diusulkan	Persetujuan
Penerapan standart Operasional prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan Ibu bersalin di RSUD Lubuk Pakam.	
kegiatan pelaksanaan program usaha dalam meningkatkan pendapatan keluarga sejahtera di desa Medan trio Kecamatan Unggal kabupaten Deli serdang.	
Pelaksanaan unit produksi pada Program studi keahian desa boga di SMA negri 8 Medan.	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

- ada bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
- Surat Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
- ada bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal;\*)

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan kasih. Wassalam.

Persembahkan kepada Dekan untuk  
 dan Judul dan Pembimbing.

Pemohon,

Medan, 14 desember 2018

LAILI TAHURA



Cerdas & Terpercaya

Surat ini agar disebutkan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI**  
**DAN PEMBIMBING**  
**Nomor : 10.095/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2019**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara tertanggal : **14 Desember 2018** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **LAILA TAHURA**  
N P M : 1503100008  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2018/2019  
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PENERAPAN STANDART OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN IBU BERSALIN DI RSUD LUBUK PAKAM**

Pembimbing : Dr. LEYLIA KHAIRANI

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Masa Kadaluarsa tanggal : 14 Desember 2019.**

Ditetapkan di Medan,  
Medan, 26 Rabiul Akhir 1440 H  
03 Januari 2019 M

Dekan



**Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.**

**Tembusan :**

1. Ketua P.S. Ilmu Administrasi Negara FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;



Dasar Terpercaya

Surat ini agar disebutkan lainnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-3

PERMOHONAN  
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.  
Bapak Dekan FISIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, 17 Januari 2019

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : LAILI TAHURA  
N P M : 1503100008  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. 10.095/SK/II.3/UMSU-03/F/2018 tanggal 14 Desember 2018 dengan judul sebagai berikut :

efektivitas Penerapan Standart operasional prosedur pelayanan kesehatan Ibu dan Anak dalam meningkatkan mutu Pelayanan kesehatan Ibu bersalin di RSUP Lubuk Pakam

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester I s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Menyetujui :  
Pembimbing

Dr. Leylia Khairani

Pemohon,

**UNDANGAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Nomor : 042/KEP/IL.3-AU/UMSU-03/F/2019

Program studi : Ilmu Administrasi Negara  
 Hari, Tanggal : Sabtu, 19 Januari 2019  
 Waktu : 13.30 WIB s/d. Selesai  
 Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU  
 Pemimpin Seminar : Naili Khairiah, S.I.P, M.Pd

No.	Nama Mahasiswa Penyalil	Nomor Pokok Mahasiswa	Dosen Penanggung	Dosen Pembimbing	Judul Proposal Skripsi
6	RAHMALIANA	1503100055	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	IDA MARTINELLY, SH, M.M.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KOTA BINJAI NO. 1 TAHUN 2012 DALAM RANGKA PENYELESAIAN PERSELISIHAN HUBUNGAN INDUSTRI
7	FITRIA UTARI	1503100104	Dr. LEYLIA KHAIRANI.	MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP., H.	STRATEGI PENGAWASAN AKTIF DALAM PENGELOLAAN PROGRAM IRTS SAMPAH DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BINJAI
8	M. JAKI FAHREJA LUBIS	1403100097	Drs. R. KUSNADI., M.AP.	Drs. AHMAD HIDAYAH DALIMUNTHE, M.Si, H.	PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KEGIATAN PEKERJA DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI SUMATERA UTARA
9	LAILI TAHURA	1503100008	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	Dr. LEYLIA KHAIRANI.	EFEKTIVITAS PENERAPAN STANDART OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN IBU BERSALIN DI RSUD LUBUK PAKAM
10	INDAH PUSPITA SARI	1503100072	MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP., H.	Drs. R. KUSNADI., M.AP.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 10 TAHUN 2012 DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN KEBERSIHAN DI KECAMATAN MEKONGGA SUNGAL





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Surat ini agar disebutkan tanggalnya

Nomor : 370/KET/IL3-AU/UMSU-03/F/2019  
Tempat : --  
Tgl : **Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa**

Medan, 29 Jumadil Akhir 1440 H  
06 Maret 2019 M

Kepada Yth : **Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Pakam**  
di-  
Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim  
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama Mahasiswa : **LAILA TAHURA**  
N P M : 1503100008  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Semester : VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2018/2019  
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PENERAPAN STANDART OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN IBU BERSALIN DI RSUD LUBUK PAKAM**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.  
Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan   
  
**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.**



**PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG**  
**UPT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DELI SERDANG**  
**LUBUK PAKAM**

Jl. Thamrin Lubuk Pakam Kode Pos 20511  
Telp. (061) 7952068 - 7954477  
Website : [rsud.deliserdangkab.go.id](http://rsud.deliserdangkab.go.id)

or : 003. 265 / A4. KK /III/ 2019

: Biasa

: -

al : Izin Penelitian

Lubuk Pakam, 27 Maret 2019

Kepada Yth : Pejabat Struktural

Ka. Ruangan/ Ka.Poli/ Ka. Instalasi

di-

Tempat

Dengan hormat,

Sesuai dengan surat dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU nomor : 370/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2019 tanggal 06 Maret 2019 perihal Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa, maka kami sampaikan bahwa:

Nama : Laila Tahura  
N P M : 1503100008  
Judul : Efektivitas Penerapan Standart Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu Bersalin di UPT RSUD Deli Serdang

Diberikan Izin Penelitian di UPT RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam, dengan ketentuan selama melaksanakan Penelitian harus mengikuti peraturan yang ada di UPT RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terimakasih.

Ka. ~~Koordinator~~ RSUD Deli Serdang  
  
di. Sri Ludin Tambunan, M.Ked (PD), Sp.PD  
NIP. 19761129 200604 1 006



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
 Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Dasar Terpercaya  
 Surat ini agar disebutkan  
 isinya

Sk-5

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama lengkap : **LAILI TAHURA**  
 N P M : **1503100008**  
 Jurusan : **Ilmu administrasi Publik**  
 Judul Skripsi : **efektivitas penerapan standart operasional prosedur Pelayanan kesehatan Ibu dan anak dalam meningkatkan mutu Pelayanan kesehatan Ibu bersalin di RSUD Lubuk Pakam.**

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	28-12-2018	Perbaikan bab 1,2,3	
2	5-1-2019	Acc proposal	
3	10-2-2019	Perbaiki draf wawancara	
4	18-2-2019	Acc draf wawancara	
5	5-6-2019	Perbaikan bab 3 dan 4	
6	14-7-2019	Perbaikan bab 4 deskripsi hasil Penelitian.	
7	25-7-2019	Perbaikan bab 3,4,5	
8	1-8-2019	Acc	

Medan, ... 16 Agustus ... 2019

Dekan

Ketua Program Studi,

Pembimbing ke : **I.**

Arifin Saleh, S.Sos, MSP

Naila Khairiah S.P, M.Pd

Dr. Louisa Khairani

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI**

Nomor : 658/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2019

Pogram Studi : Ilmu Administrasi Publik  
 Hari, Tanggal : Jum'at, 30 Agustus 2019  
 Waktu : 08.00 Wib s.d. selesai  
 Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGGUJI I	PENGGUJI II	PENGGUJI III	
1	LAILI TAHURA	1503100008	Drs. R. KUSNADI, M.AP	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	Dr. LEYLIA KHAIRANI, M.Si	EFEKTIVITAS PENERAPAN STANDART OPERASIONAL PROS PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK DALAM MENINGKATK/ PELAYANAN KESEHATAN IBU BERSALIN DI RSUD LUBUK P/
2	DINA DARAYANI	1503100126	IDA MARTINELLY, SH., MM	Dr. LEYLIA KHAIRANI, M.Si	Drs. R. KUSNADI, M.AP	IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA NO.2 TAHUN 2012 TENTANG ETIK DAN PEDOMAN PERILAKU PEGAWAI DI KECAMATAN MEDAN
3	GISKA ANANDA PRATAMA	1503100012	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN KEMENTERIAN SOSIA TAHUN 2007 TENTANG PELAKSANAAN PENGANGKATAN ANAK I SOSIAL KOTA BINJAI
4	NADYA BELLA SHAVINA	1503100036	H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.	Drs. R. KUSNADI, M.AP	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	STRATEGI PROGRAM PEMBINAAN KARIR PEGAWAI DALAM MENIN PROFESIONALISME KERJA DI DINAS TENAGA KERJA KOTA M
5	NITRA EKA SAFITRI	1503100146	NALIL. KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	IDA MARTINELLY, SH., MM	IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK IN NOMOR 75 TAHUN 2014 TENTANG PUSAT KESEHATAN MASYAR PUSKESMAS SUKAMAKMUR LABUHAN BATU

Notulis Sidang :

1.

Ditetapkan oleh :

Rektor  
 Rektor I



Ketua,

*(Signature)*

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Panitia Ujian



Sekretaris

*(Signature)*

Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom

Medan, 26 Dzulhilihah 1440 H  
 27 Agustus 2019 M