

**UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN MEDIS
PADA PEMBUATAN STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL
PELAYANAN MEDIS DI RSIA 'AISYIYAH KLATEN**

TESIS

Program Studi Manajemen Rumah Sakit



SUSI SALMAH
20101030020

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2015

**UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN MEDIS
PADA PEMBUATAN STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL
PELAYANAN MEDIS DI RSIA 'AISYIYAH KLATEN**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Manajemen Rumah Sakit



SUSI SALMAH
20101030020

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2015

TESIS

UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN MEDIS PADA
PEMBUATAN STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN
MEDIS DI RSIA 'AISYIYAH KLATEN

Diajukan Oleh
Susni Salmah
20101030020

Telah Disetujui Oleh:

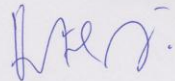
Pembimbing I



Dr. Susanto, M.S.

Tanggal 18/12/2015

Pembimbing II



Qurratul Aini, SKG., M.Kes.

Tanggal 18/12/2015



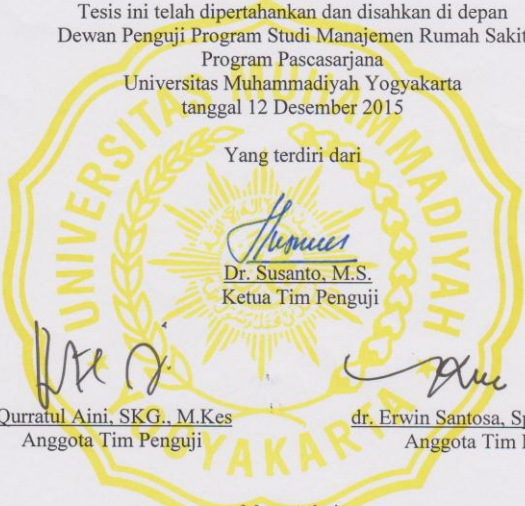
TESIS

UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN MEDIS PADA
PEMBUATAN STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN
MEDIS DI RSIA 'AISYIYAH KLATEN

Diajukan Oleh
Susi Salmah
20101030020

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 12 Desember 2015

Yang terdiri dari



Susanto
Dr. Susanto, M.S.
Ketua Tim Penguji

Qurratul Aini
Qurratul Aini, SKG., M.Kes
Anggota Tim Penguji

Erwin Santosa
dr. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Erwin Santosa
dr. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 12 Desember 2015

Yang Membuat Pernyataan

SUSI SALMAH

20101030020

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil 'aalamin. Syukur kami panjatkan kehadirat Ilahi Robbi, atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga telah terselesaikannya tesis yang berjudul “Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Medis pada Pembuatan Standar Prosedur Operasional Pelayanan Medis di RSIA ‘Aisyiyah Klaten” tepat pada waktunya.

Penulisan tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana UMY. Di sisi lain, penelitian ini dilaksanakan mengingat pentingnya Standar Prosedur Operasional Pelayanan Medis (SPO Pelayanan Medis) di rumah sakit dalam rangka peningkatan mutu pelayanan medis rumah sakit, yang pada akhirnya diharapkan bermanfaat bagi Rumah Sakit ‘Aisyiyah/Muhammadiyah pada khususnya dan pelayanan kesehatan pada umumnya. Tidak bisa dipungkiri, bahwa mutu berkaitan erat dengan standar karena tanpa adanya standar maka tidak akan dapat dinilai sebuah pelayanan bermutu atau tidak. Untuk membuat sebuah SPO Pelayanan Medis diperlukan kesepakatan seluruh dokter untuk dapat menyetujui standar tersebut, karena merekalah yang akan menggunakannya pada saat melayani pasien. Adanya standar pelayanan di rumah sakit juga merupakan salah satu hal yang akan dinilai oleh KARS dalam rangka memenuhi kewajiban sesuai regulasi pemerintah tentang rumah sakit yang terakreditasi. Oleh karenanya segala upaya yang bersifat positif dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan medis adalah aspek yang penting untuk dikembangkan. Dalam penelitian ini, didapatkan beberapa aspek baik dari sisi *input*, proses maupun *output* pembuatan SPO Pelayanan Medis yang dapat menjadi unsur upaya peningkatan mutu pelayanan medis.

Penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terimakasih, *jazakumullohu khoiron kaisiron* kami sampaikan kepada :

1. dr. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes, selaku Kaprodi MMR UMY.
2. Dr. Susanto, M.S. dan Qurrotul Aini, SKG., M.Kes selaku pembimbing tesis.

3. Seluruh dosen Prodi MMR UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
4. Direktur dan segenap karyawan RSIA ‘Aisyiyah Klaten yang telah memberikan dukungan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.
5. Orang tua, suami dan segenap keluarga besar atas doa dan dukungannya.
6. Rekan-rekan seperjuangan Prodi MMR UMY atas semangat dan kebersamaannya.
7. Seluruh pihak yang tak dapat kami sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya tesis ini.

Besar harapan kami, tesis ini memberikan manfaat seluas-luasnya kepada seluruh pihak. Tiada gading yang tak retak, kami menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun kami harapkan demi kemajuan bersama.

Yogyakarta, 12 Desember 2015

Penulis

MOTTO

Kamu tidak akan memperoleh kebajikan, sebelum kamu menginfakkan sebagian harta yang kamu cintai. Dan apapun yang kamu infakkan, tentang hal itu sungguh, Allah Maha Mengetahui.

(Qs: Ali ‘Imran ayat 92)

Kudedikasikan karyaku untuk :

Ayah dan Ibu Tercinta

Suami dan Anak-anakku Tersayang

Almamaterku

DAFTAR ISI

DAFTAR JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	
xi	
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Telaah Pustaka	13
1. Mutu pelayanan medis	13
2. SPO pelayanan medis	18
3. Pengetahuan	27
4. Sikap	30
5. Perilaku	34
B. Penelitian Terdahulu	37
C. Kerangka Teori	40
D. Kerangka Konsep	47
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	50
B. Subyek dan Obyek Penelitian	50
C. Populasi, Sampel dan Sampling	51
D. Variabel Penelitian	51
E. Definisi Operasional	52
F. Instrumen Penelitian	56
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	58
H. Analisa Data	60
I. Etika Penelitian	63

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
A. Hasil Penelitian	65
1. Gambaran pelayanan RSIA ‘Aisyiyah Klaten	65
a. Gambaran umum RSIA ‘Aisyiyah Klaten	65
b. Visi misi RSIA ‘Aisyiyah Klaten	68
c. Gambaran mutu pelayanan RSIA ‘Aisyiyah Klaten	69
2. Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen	77
a. Uji kredibilitas (validitas internal)	77
b. Uji validitas dan reliabilitas	78
3. Hasil penelitian	84
a. Karakteristik partisipan	84
b. Hasil wawancara	89
c. Hasil kuesioner	91
1) Pengetahuan dokter tentang SPO Pelayanan Medis	91
2) Sikap dokter tentang SPO Pelayanan Medis	102
3) Perilaku dokter tentang pembuatan SPO Pelayanan Medis	113
d. Hasil observasi	123
B. Pembahasan	130
1. Analisa upaya peningkatan mutu pelayanan medis di RSIA ‘Aisyiyah Klaten	130
2. Pemahaman para dokter tentang filosofi pembuatan SPO Pelayanan Medis di RSIA ‘Aisyiyah Klaten	153
a. Pengetahuan dokter tentang SPO Pelayanan Medis	155
b. Sikap dokter tentang SPO Pelayanan Medis	159
c. Perilaku dokter tentang pembuatan SPO Pelayanan Medis	162
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	168
A. Simpulan	168
B. Saran	171
DAFTAR PUSTAKA	172
LAMPIRAN	174

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Contoh format SPO	27
Gambar 2.2.	Teori Mutu Pelayanan Kesehatan dari Donabedian	45
Gambar 2.3.	Teori Perilaku dari L.Green	46
Gambar 2.4.	Kerangka konsep penelitian : Upaya peningkatan mutu pelayanan medis pada pembuatan SPO Pelayanan Medis di RSIA ‘Aisyiyah Klaten	49
Gambar 4.1	Grafik Jumlah Kunjungan Rawat Jalan dan Rawat Inap Tahun 2012 – 2014	72
Gambar 4.2	Grafik Persentase Jumlah Pasien Rawat Inap BPJS Tahun 2014	73
Gambar 4.3	Grafik Persentase Jumlah Pasien Rawat Inap Umum Tahun 2014	74
Gambar 4.4	Grafik Persentase Jumlah Pasien Rawat Jalan BPJS Tahun 2014	75
Gambar 4.5	Grafik Persentase Jumlah Pasien Rawat Jalan Umum Tahun 2014	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Kunjungan Pasien RSIA ‘Aisyiyah Klaten Tahun 2009 – 2013	5
Tabel 1.2.	Tingkat Efisiensi Pemanfaatan Tempat Tidur di RSIA ‘Aisyiyah Klaten Tahun 2009 – 2013	6
Tabel 1.3.	Jenis Kasus yang Mengakibatkan Ketidakpuasan Pasien RSIA ‘Aisyiyah Klaten Tahun 2003 – 2010	7
Tabel 1.4.	Jenis Keluhan dari Dokter Spesialis di RSIA ‘Aisyiyah Klaten Tahun 2002 – 2012	8
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	37
Tabel 2.2.	Perbandingan Penelitian ini dengan Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3.1	Definisi Operasional	52
Tabel 4.1	Daftar Ketenagaan RSIA ‘Aisyiyah Klaten Bulan Desember 2014	67
Tabel 4.2	Visi Misi RSIA ‘Aisyiyah Klaten	68
Tabel 4.3	Tingkat Efisiensi dan Mutu Pengelolaan Rumah Sakit Tahun 2012 – 2014	71
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kuesioner Pengetahuan	79
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kuesioner Sikap	81
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kuesioner Perilaku	83
Tabel 4.7	Distribusi Partisipan menurut Umur	85
Tabel 4.8	Distribusi Partisipan menurut Jenis Kelamin	86
Tabel 4.9	Distribusi Partisipan menurut Pendidikan Terakhir	87
Tabel 4.10	Distribusi Partisipan menurut Status Pekerjaan	88
Tabel 4.11	Hasil Penelitian Pengetahuan Dokter tentang SPO Pelayanan Medis	91
Tabel 4.12	Hasil Penelitian Pengetahuan Dokter Tim Akreditasi tentang SPO Pelayanan Medis	92
Tabel 4.13	Hasil Penelitian Pengetahuan Dokter Spesialis Non Tim Akreditasi tentang SPO Pelayanan Medis	93
Tabel 4.14	Hasil Penelitian Pengetahuan Dokter Umum Non Tim Akreditasi tentang SPO Pelayanan Medis	94
Tabel 4.15	Nilai Pengetahuan Dokter tentang SPO Pelayanan Medis	94
Tabel 4.16	Nilai Dimensi Pengetahuan SPO Pelayanan Medis pada semua Dokter.....	95
Tabel 4.17	Nilai Dimensi Pengetahuan SPO Pelayanan Medis pada Dokter Tim Akreditasi	96
Tabel 4.18	Nilai Dimensi Pengetahuan SPO Pelayanan Medis pada Dokter Spesialis Non Tim Akreditasi	96
Tabel 4.19	Nilai Dimensi Pengetahuan SPO Pelayanan Medis pada Dokter Umum Non Tim Akreditasi	97
Tabel 4.20	Nilai Pertanyaan Pengetahuan SPO Pelayanan Medis pada	

	semua Dokter	98
Tabel 4.21	Nilai Pertanyaan Pengetahuan SPO Pelayanan Medis pada Dokter Tim Akreditasi	99
Tabel 4.22	Nilai Pertanyaan Pengetahuan SPO Pelayanan Medis pada Dokter Spesialis Non Tim Akreditasi	100
Tabel 4.23	Nilai Pertanyaan Pengetahuan SPO Pelayanan Medis pada Dokter Umum Non Tim Akreditasi	101
Tabel 4.24	Hasil Penelitian Sikap Dokter tentang SPO Pelayanan Medis	103
Tabel 4.25	Hasil Penelitian Sikap Dokter Tim Akreditasi tentang SPO Pelayanan Medis	104
Tabel 4.26	Hasil Penelitian Sikap Dokter Spesialis Non Tim Akreditasi tentang SPO Pelayanan Medis	104
Tabel 4.27	Hasil Penelitian Sikap Dokter Umum Non Tim Akreditasi tentang SPO Pelayanan Medis	105
Tabel 4.28	Nilai Sikap Dokter tentang SPO Pelayanan Medis	105
Tabel 4.29	Nilai Dimensi Sikap SPO Pelayanan Medis pada semua Dokter	106
Tabel 4.30	Nilai Dimensi Sikap SPO Pelayanan Medis pada Dokter Tim Akreditasi	107
Tabel 4.31	Nilai Dimensi Sikap SPO Pelayanan Medis pada Dokter Spesialis Non Tim Akreditasi	107
Tabel 4.32	Nilai Dimensi Sikap SPO Pelayanan Medis pada Dokter Umum Non Tim Akreditasi	108
Tabel 4.33	Nilai Pertanyaan Sikap SPO Pelayanan Medis pada semua Dokter	109
Tabel 4.34	Nilai Pertanyaan Sikap SPO Pelayanan Medis pada Dokter Tim Akreditasi	110
Tabel 4.35	Nilai Pertanyaan Sikap SPO Pelayanan Medis pada Dokter Spesialis Non Tim Akreditasi	111
Tabel 4.36	Nilai Pertanyaan Sikap SPO Pelayanan Medis pada Dokter Umum Non Tim Akreditasi	112
Tabel 4.37	Hasil Penelitian Perilaku Dokter tentang Pembuatan SPO Pelayanan Medis	113
Tabel 4.38	Hasil Penelitian Perilaku Dokter Tim Akreditasi tentang Pembuatan SPO Pelayanan Medis	114
Tabel 4.39	Hasil Penelitian Perilaku Dokter Spesialis Non Tim Akreditasi tentang Pembuatan SPO Pelayanan Medis	115
Tabel 4.40	Hasil Penelitian Perilaku Dokter Umum Non Tim Akreditasi tentang Pembuatan SPO Pelayanan Medis	115
Tabel 4.41	Nilai Perilaku Dokter tentang Pembuatan SPO Pelayanan Medis	116
Tabel 4.42	Nilai Dimensi Perilaku Pembuatan SPO Pelayanan Medis pada semua Dokter	117
Tabel 4.43	Nilai Dimensi Perilaku Pembuatan SPO Pelayanan Medis	

	pada Dokter Tim Akreditasi	117
Tabel 4.44	Nilai Dimensi Perilaku Pembuatan SPO Pelayanan Medis pada Dokter Spesialis Non Tim Akreditasi	118
Tabel 4.45	Nilai Dimensi Perilaku Pembuatan SPO Pelayanan Medis pada Dokter Umum Non Tim Akreditasi	119
Tabel 4.46	Nilai Pertanyaan Perilaku Pembuatan SPO Pelayanan Medis pada semua Dokter	120
Tabel 4.47	Nilai Pertanyaan Perilaku Pembuatan SPO Pelayanan Medis pada Dokter Tim Akreditasi	120
Tabel 4.48	Nilai Pertanyaan Perilaku Pembuatan SPO Pelayanan Medis pada Dokter Spesialis Non Tim Akreditasi	121
Tabel 4.49	Nilai Pertanyaan Perilaku Pembuatan SPO Pelayanan Medis pada Dokter Umum Non Tim Akreditasi	122
Tabel 4.50	Jumlah Notulen Rapat Pembahasan SPO Pelayanan Medis Tahun 2012 – 2014	125
Tabel 4.51	Jumlah Kehadiran Dokter pada Rapat Pembahasan SPO Pelayanan Medis Tahun 2012 – 2014	129
Tabel 4.52	Kehadiran Dokter pada Rapat Komite Medik dan Rapat Tim Akreditasi Tahun 2012 – 2014	133
Tabel 4.53	Persentase Pembuatan Notulen Rapat Komite Medik dan Rapat Tim Akreditasi Tahun 2012 - 2014.....	134
Tabel 4.54	Data Notulen Rapat Komite Medik dan Rapat Tim Akreditasi Tahun 2012 – 2014	135
Tabel 4.55	Jenis dan Jumlah SPO Pelayanan Medis Tahun 2012 – 2014	142
Tabel 4.56	Daftar SPO Pelayanan Medis yang telah disahkan oleh Direktur RSIA ‘Aisyiyah Klaten Tahun 2012 – 2014	149
Tabel 4.57	Daftar SPO Pelayanan Medis yang belum disahkan oleh Direktur RSIA ‘Aisyiyah Klaten Tahun 2012 – 2014	151
Tabel 4.58	Daftar SK Pemberlakuan SPO Pelayanan Medis RSIA ‘Aisyiyah Klaten Tahun 2012 – 2014	154
Tabel 4.59	Kendala-kendala Pembuatan SPO Pelayanan Medis Tahun 2012 – 2014	155

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara Mendalam Untuk Informan	174
Lampiran 2	Pedoman Pengisian Kuesioner untuk Uji Validitas dan Reliabilitas	176
Lampiran 3	Hasil Pengisian Kuesioner untuk Uji Validitas dan Reliabilitas	188
Lampiran 4	Pedoman Pengisian Kuesioner untuk Penelitian	110
Lampiran 5	Hasil Pengisian Kuesioner Partisipan	192
Lampiran 6	Transkrip Hasil Wawancara Mendalam dengan Informan	215
Lampiran 7	Hasil Observasi	224
Lampiran 8	Dokumen Perijinan	238

**UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN MEDIS
PADA PEMBUATAN STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL
PELAYANAN MEDIS DI RSIA ‘AISYIYAH KLATEN**

*THE EFFORTS OF MEDICAL SERVICE QUALITY IMPROVEMENT IN THE
MAKING OF STANDARD OPERATING PROCEDURES FOR MEDICAL
SERVICES IN RSIA ‘AISYIYAH KLATEN*

Susi Salmah, Qurrotul Aini, Susanto

Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pasca Sarjana (S2)
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

INTISARI

Latar Belakang: mutu merupakan gambaran total sifat dari suatu produk atau jasa pelayanan yang mampu memberi kepuasan. Mutu pelayanan rumah sakit dapat diukur dengan menggunakan standar prosedur operasional (SPO) yaitu perangkat instruksi yang dibuat bersama untuk melaksanakan kegiatan rutin berdasarkan standar profesi. Tujuan penelitian ini adalah menganalisa upaya peningkatan mutu pelayanan medis di RSIA ‘Aisyiyah Klaten terkait dengan pemahaman dokter tentang filosofi pembuatan SPO Pelayanan Medis.

Metode: rancangan penelitian merupakan studi kasus dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, dilakukan wawancara mendalam kepada direktur, ketua komite medik, sekretaris komite medik dan staf khusus direktur yang berkaitan dengan komite medik dan pembuatan SPO Pelayanan Medis; pengisian kuesioner ditujukan kepada semua dokter yang berkaitan dengan pengetahuan, sikap dan perilaku pembuatan SPO Pelayanan Medis. Analisa data disajikan secara deskriptif dilihat dari sisi *input*, proses dan *output*.

Hasil dan pembahasan: diperoleh hasil dari sisi *input* berupa visi menjadi rumah sakit pilihan dengan misi memberikan pelayanan sesuai standar medis dan administratif secara profesional dan terakreditasi. Ada sarana pertemuan, anggaran dana, komitmen direktur dalam SK tentang komite medik dan tim akreditasi. Dari sisi proses, kehadiran rapat dokter tim akreditasi sebesar 62,90%, dokter spesialis non tim akreditasi sebesar 50%, dokter umum non tim akreditasi sebesar 18,18%. Pembuatan notulen rapat sebesar 100%. Tentang SPO Pelayanan Medis, nilai pengetahuan semua dokter adalah 90,68%, nilai sikap semua dokter adalah 84,78% dan nilai perilaku semua dokter adalah 63,37%. Dari sisi *output*, SPO Pelayanan Medis yang telah dibuat berjumlah 31 jenis (88,24%), SPO yang telah disahkan berjumlah 50 judul (43,10%). Terdapat kendala waktu dan kemampuan dokter.

Kesimpulan: RSIA ‘Aisyiyah Klaten telah melaksanakan upaya peningkatan mutu pelayanan medis pada pembuatan SPO Pelayanan Medis

melalui pendekatan sistem dengan baik dan para dokter telah memahami filosofi pembuatan SPO Pelayanan Medis dengan baik.

Kata Kunci: mutu, pelayanan medis, SPO

ABSTRACT

Background: *Quality is a total picture of the nature of a product or service which is able to give satisfaction. The quality of hospital services can be measured by using the standard operating procedures (SOPs) which are the instructions made together to carry out routine activities based on professional standards. The purpose of this research is to analyze the efforts to improve the quality of medical services in RSIA (Child and Maternity Hospital) 'Aisyiyah Klaten related to the doctor's knowledge of the philosophy of making SOPs for Medical Services.*

Methods: *The study design was a case study with a qualitative and quantitative approach. It was conducted by in-depth interviews with directors, the chairman of the medical committee, the secretary of the medical committee and the special staff of directors relating to the medical committee and making of SOPs for Medical Services. The questionnaire is addressed to all the doctors associated with the knowledge, attitudes and behavior in making the SOPs for Medical Services. Analysis of the data is presented descriptively from the perspective of input, process and output.*

Results and discussion: *The results obtained on the input which is the vision to become the recommended hospital with the mission of providing services in accordance with medical and administrative standards of professional and accredited. There are meeting facilities, budget, commitments director on the decree on the medical committee and the accreditation team. From the process side, the meeting attendance of accreditation team doctors is 62.90%, non-accreditation team specialists by 50%, non-accreditation team general practitioners by 18.18%. The making of the meeting minutes reaches 100%. On the SOPs of Medical Services, the value of all the doctor's knowledge is 90.68%, the value of all the doctor's attitude is 84.78% and the value of the behavior of all doctors is 63.37%. From the output side, the number of SOPs of Medical Services which have been made are 31 types (88.24%). The number of SPOs which was passed are 50 titles (43.10%). There are constraints on the time and the ability of doctors.*

Conclusion: *RSIA 'Aisyiyah Klaten has undertaken efforts to improve medical services quality in making the SOPs for Medical Services through a systems approach well and the doctors already understand the philosophy of making good SOPs for Medical Services.*

Keywords: *quality, medical services, SOPs*