

**PERILAKU PEGAWAI ADMINISTRASI DALAM PENERAPAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
DI INSTALASI GIZI DI RUMAH SAKIT**

Legabina Adzkia*, Silvia Adi Putri, Sylvi Nezi Azwita, Tarissa

Prodi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
Jl. Bypass No.1 Kec Aur Birugo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi

e-mail: egaadzkia1213@gmail.com, silviaadiputri86@gmail.com, sylvinezi@umsb.ac.id

Artikel Diterima: 30 Agustus 2026, Direvisi: 2 September 2026, Diterbitkan: 3 September 2026

ABSTRAK

Pendahuluan: Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman penting dalam pelaksanaan pekerjaan di rumah sakit untuk menjamin pelayanan yang efektif, efisien, dan sesuai dengan **standar** yang ditetapkan. Instalasi Gizi memiliki peran dalam mendukung pelayanan pasien, termasuk kegiatan administrasi yang membutuhkan ketelitian dan kepatuhan terhadap SOP. Perilaku pegawai administrasi menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan penerapan SOP di lingkungan kerja. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku pegawai administrasi dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif. Sampel penelitian berjumlah 20 pegawai administrasi yang dipilih menggunakan teknik *total sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang mencakup aspek pengetahuan, sikap, dan tindakan dalam penerapan SOP. Data dianalisis secara univariat menggunakan distribusi frekuensi dan persentase. **Hasil:** Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 15 responden (75,0%), berusia 26–35 tahun sebanyak 9 responden (45,0%), berpendidikan Diploma (D3) sebanyak 11 responden (55,0%), serta memiliki masa kerja lebih dari 5 tahun sebanyak 12 responden (60,0%). **Kesimpulan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai administrasi memiliki perilaku penerapan SOP dalam kategori baik, yaitu sebanyak 16 responden (80,0%). Sebanyak 3 responden (15,0%) memiliki perilaku kategori cukup dan 1 responden (5,0%) memiliki perilaku kategori kurang. **Diskusi:** Sebagian besar pegawai administrasi telah memiliki perilaku yang baik dalam penerapan SOP. Namun, masih diperlukan sosialisasi, pembinaan, pengawasan, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kepatuhan terhadap SOP secara optimal.

Kata Kunci: perilaku pegawai, SOP, administrasi, instalasi gizi, rumah sakit.

ABSTRACT

Introduction: Standard Operating Procedures (SOPs) are essential guidelines for ensuring that hospital activities are carried out effectively, efficiently, and in accordance with established standards. The Nutrition Installation plays an important role in supporting patient care, including administrative activities that require accuracy and compliance with established procedures. Administrative staff behavior is therefore an important factor in the effective implementation of SOPs in the workplace. **Purpose:** This study aimed to determine the behavior of administrative staff in implementing Standard Operating Procedures (SOPs) in the Nutrition Installation of Madina General Hospital, Bukittinggi. **Method:** This study employed a quantitative descriptive design. The sample consisted of 20 administrative staff selected using a total sampling technique. Data were collected using a questionnaire covering knowledge, attitudes, and practices related to SOP implementation. The data were analyzed using univariate analysis presented as frequency distributions and percentages. **Result:** Regarding respondent characteristics, the majority were female (15 respondents; 75.0%), aged 26–35 years (9 respondents; 45.0%), had a Diploma (D3) education (11 respondents; 55.0%), and had more than five years of work experience (12 respondents; 60.0%). **Conclusion:** The findings showed that the majority of administrative staff demonstrated good behavior in implementing SOPs, with 16 respondents (80.0%) categorized as having good behavior. Three respondents (15.0%) demonstrated moderate behavior, while one respondent (5.0%) demonstrated poor behavior. **Discussion:** Most administrative staff demonstrated good behavior in implementing SOPs. However, continuous efforts through regular socialization, training, supervision, and evaluation are needed to improve staff compliance and ensure optimal SOP implementation.

Keywords: staff behavior; standard operating procedures; administrative staff; nutrition Installation; hospital

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan secara menyeluruh melalui pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Untuk menjamin mutu pelayanan serta keselamatan pasien, setiap unit pelayanan di rumah sakit diwajibkan melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman kerja yang baku. SOP berfungsi sebagai acuan bagi seluruh tenaga kesehatan maupun tenaga administrasi dalam menjalankan tugas secara konsisten, efektif, efisien, serta sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Penerapan SOP yang baik mampu meminimalkan kesalahan kerja, meningkatkan koordinasi antarpegawai, serta mendukung terciptanya pelayanan yang bermutu dan berorientasi pada keselamatan pasien (Lestanyo, Shaluhiah, & Jayanti, 2020; Firna, 2025).

Instalasi gizi merupakan salah satu unit penunjang pelayanan rumah sakit yang

memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan gizi kepada pasien. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berkaitan dengan penyediaan makanan, tetapi juga meliputi administrasi pelayanan, pengelolaan data pasien, pencatatan diet, distribusi makanan, hingga pelaporan kegiatan pelayanan gizi. Seluruh rangkaian kegiatan tersebut memerlukan sistem administrasi yang tertib dan sesuai dengan Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS), karena kesalahan administrasi dapat berdampak terhadap ketepatan pemberian diet, kualitas pelayanan, bahkan keselamatan pasien (Triananda, 2025; Darise, Nurkamiden, & Dengo, 2024).

Keberhasilan penerapan SOP tidak hanya ditentukan oleh keberadaan dokumen prosedur, tetapi juga dipengaruhi oleh perilaku pegawai dalam melaksanakan setiap tahapan pekerjaan. Perilaku kerja mencakup aspek pengetahuan, sikap, kepatuhan, tanggung jawab, disiplin, serta

komitmen individu terhadap aturan yang berlaku. Menurut teori perilaku Green (1980), perilaku seseorang dipengaruhi oleh faktor predisposisi, faktor pendukung, dan faktor penguat. Dalam konteks pelayanan rumah sakit, perilaku pegawai yang positif akan meningkatkan kepatuhan terhadap SOP sehingga dapat mendukung efektivitas pelayanan dan pencapaian indikator mutu rumah sakit.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa masih ditemukan ketidaksesuaian antara SOP yang telah ditetapkan dengan praktik di lapangan. Ketidakpatuhan terhadap SOP dapat disebabkan oleh kurangnya pemahaman pegawai, beban kerja yang tinggi, lemahnya pengawasan, rendahnya motivasi, maupun belum optimalnya budaya organisasi. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan keterlambatan pelayanan, kesalahan administrasi, rendahnya efisiensi kerja, hingga meningkatnya risiko terjadinya insiden pelayanan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap perilaku pegawai dalam menerapkan SOP menjadi bagian penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit (Rosiana & Listowati, 2023; Zahroti, 2018).

Pada instalasi gizi, pegawai administrasi memiliki tanggung jawab dalam menerima dan memverifikasi data pasien, menginput jenis diet, mendokumentasikan perubahan diet, menyusun laporan pelayanan, serta melakukan koordinasi dengan tenaga gizi, perawat, maupun unit pelayanan lainnya. Ketelitian dan kepatuhan pegawai administrasi terhadap SOP menjadi faktor yang sangat menentukan ketepatan informasi yang digunakan dalam pelayanan gizi. Kesalahan administrasi sekecil apa pun dapat menyebabkan ketidaksesuaian pemberian diet kepada pasien sehingga berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan rumah sakit (Muhani et al., 2021; Uliisa & Auliya, 2023).

Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi sebagai salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan gizi kepada

pasien tentunya telah memiliki SOP sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan administrasi di Instalasi Gizi. Namun demikian, keberadaan SOP belum tentu menjamin seluruh pegawai telah menerapkannya secara konsisten. Perbedaan karakteristik individu, tingkat pengetahuan, masa kerja, disiplin, motivasi, komunikasi, maupun budaya kerja dapat memengaruhi perilaku pegawai dalam menjalankan SOP. Oleh sebab itu, diperlukan kajian ilmiah yang mampu menggambarkan perilaku pegawai administrasi dalam penerapan SOP sehingga dapat menjadi dasar bagi manajemen rumah sakit dalam menyusun strategi peningkatan kepatuhan, pengawasan, serta pengembangan sumber daya manusia.

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan salah satu upaya penting dalam menjaga konsistensi dan mutu pelayanan di rumah sakit. SOP memberikan pedoman yang jelas mengenai tahapan pekerjaan, tanggung jawab, serta standar yang harus dipenuhi oleh setiap pegawai. Menurut World Health Organization (WHO, 2013), standarisasi prosedur dalam pelayanan kesehatan diperlukan untuk mengurangi variasi praktik dan risiko kesalahan sehingga dapat mendukung keselamatan pasien. Dengan demikian, SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman administratif, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian mutu pelayanan rumah sakit.

Keberhasilan penerapan SOP sangat dipengaruhi oleh perilaku individu yang melaksanakan prosedur tersebut. Green dan Kreuter (2005) menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh faktor predisposisi, faktor pendukung, dan faktor penguat. Faktor predisposisi meliputi pengetahuan dan sikap, faktor pendukung berkaitan dengan ketersediaan sarana dan sumber daya, sedangkan faktor penguat dapat berupa dukungan pimpinan, pengawasan, serta penghargaan terhadap perilaku yang sesuai. Dalam konteks penerapan SOP, pengetahuan pegawai mengenai prosedur perlu didukung oleh

fasilitas yang memadai dan pengawasan yang konsisten agar kepatuhan terhadap prosedur dapat dipertahankan.

Pada pelayanan gizi rumah sakit, penerapan SOP mempunyai peranan penting karena kegiatan pelayanan melibatkan berbagai tahapan yang saling berkaitan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2013) melalui Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit menjelaskan bahwa pelayanan gizi rumah sakit meliputi kegiatan penyelenggaraan makanan, pelayanan gizi pasien, serta kegiatan administrasi dan dokumentasi yang mendukung pelayanan. Oleh karena itu, ketepatan administrasi menjadi bagian penting dalam menjamin kelancaran pelayanan gizi. Pengelolaan data pasien, pencatatan diet, perubahan diet, serta dokumentasi pelayanan harus dilakukan secara sistematis dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Perilaku pegawai dalam melaksanakan prosedur juga berkaitan dengan keselamatan dan kualitas pelayanan. Penelitian Lestanyo, Shaluhiah, dan Jayanti (2020) menunjukkan bahwa perilaku petugas instalasi gizi memiliki peranan dalam penerapan keselamatan dan kesehatan kerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa perilaku petugas merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari penerapan standar di lingkungan instalasi gizi. Pegawai yang memiliki pemahaman, sikap, dan kepatuhan yang baik terhadap prosedur akan lebih mampu melaksanakan pekerjaan secara konsisten sehingga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan.

Selain faktor individu, penerapan SOP juga dipengaruhi oleh komunikasi, koordinasi, dan pengawasan dalam lingkungan kerja. Rosiana dan Listowati (2023) menemukan bahwa implementasi SOP di lingkungan rumah sakit memerlukan komunikasi dan koordinasi yang baik agar prosedur dapat diterapkan secara optimal. Hal ini relevan dengan kegiatan administrasi Instalasi Gizi yang

melibatkan hubungan kerja antara pegawai administrasi dengan ahli gizi, perawat, tenaga pengolah makanan, petugas distribusi, dan unit lainnya. Komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan informasi tidak tersampaikan dengan tepat dan berpotensi menghambat proses pelayanan.

Peningkatan mutu pelayanan rumah sakit juga membutuhkan evaluasi secara berkelanjutan terhadap pelaksanaan prosedur yang telah ditetapkan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022) melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 menegaskan pentingnya pengukuran dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara berkesinambungan. Oleh sebab itu, evaluasi terhadap perilaku pegawai dalam menerapkan SOP dapat menjadi salah satu bentuk upaya untuk mengetahui kesesuaian antara standar yang telah ditetapkan dengan pelaksanaan pekerjaan di lapangan. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan pembinaan, pelatihan, sosialisasi ulang SOP, maupun peningkatan pengawasan.

Meskipun SOP telah menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan rumah sakit, data empiris mengenai tingkat penerapan SOP dan perilaku pegawai dalam menjalankan SOP di berbagai rumah sakit dan daerah masih relatif terbatas. Penelitian yang secara khusus menggambarkan penerapan SOP pada kegiatan administrasi Instalasi Gizi juga belum banyak dilakukan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pentingnya SOP sebagai instrumen pengendalian mutu dengan ketersediaan data mengenai sejauh mana SOP benar-benar diterapkan dalam praktik sehari-hari. Padahal, setiap rumah sakit memiliki karakteristik organisasi, sumber daya manusia, beban kerja, sistem pelayanan, serta budaya kerja yang berbeda sehingga tingkat penerapan SOP dapat berbeda antara satu rumah sakit dengan rumah sakit lainnya.

Keterbatasan data mengenai implementasi Standar Operasional Prosedur

(SOP) menjadi isu yang penting untuk diperhatikan karena keberadaan SOP tidak serta-merta menjamin bahwa seluruh prosedur telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Permenkes RI No. 26 Tahun 2019; Notoatmodjo, 2018). Meskipun SOP telah tersedia dan disosialisasikan kepada pegawai, dalam pelaksanaannya masih memungkinkan terjadinya berbagai penyimpangan, seperti tahapan kerja yang tidak dijalankan secara lengkap, pencatatan yang kurang akurat, keterlambatan dokumentasi, maupun ketidaksesuaian antara prosedur tertulis dengan praktik yang dilakukan di lapangan (Kemenkes RI, 2021). Apabila kondisi tersebut tidak teridentifikasi melalui kegiatan monitoring dan evaluasi secara berkala, maka rumah sakit akan mengalami kesulitan dalam menentukan aspek prosedur yang memerlukan perbaikan, kebutuhan pembinaan pegawai, serta bentuk pengawasan yang paling efektif untuk diterapkan (WHO, 2022).

Permasalahan tersebut menjadi semakin penting pada administrasi Instalasi Gizi karena informasi yang dikelola berkaitan langsung dengan pelayanan diet pasien dan keberlangsungan pelayanan gizi rumah sakit (Kemenkes RI, 2013). Kesalahan dalam menerima, mencatat, menginput, atau menyampaikan informasi diet berpotensi menimbulkan kesalahan pada tahapan pelayanan berikutnya sehingga dapat memengaruhi ketepatan pemberian diet kepada pasien (Persagi, 2019). Oleh karena itu, kepatuhan terhadap SOP pada pegawai administrasi tidak hanya berkaitan dengan disiplin kerja, tetapi juga berkontribusi terhadap mutu pelayanan gizi dan mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan (Donabedian, 2003). Dengan demikian, diperlukan data empiris yang dapat menggambarkan kondisi nyata perilaku pegawai dalam menerapkan SOP pada tingkat unit pelayanan (Notoatmodjo, 2018).

Selain itu, berbagai penelitian terdahulu umumnya lebih banyak membahas penerapan SOP dari aspek

pelayanan kesehatan secara umum, kepatuhan tenaga kesehatan, keselamatan pasien, maupun mutu pelayanan rumah sakit (Handayani et al., 2022; Sari et al., 2023). Sementara itu, penelitian yang secara khusus mengkaji perilaku pegawai administrasi dalam penerapan SOP di Instalasi Gizi masih relatif terbatas. Keterbatasan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih lanjut untuk menghasilkan informasi yang lebih spesifik sesuai dengan karakteristik unit kerja yang diteliti (Creswell & Creswell, 2018). Penelitian pada konteks rumah sakit tertentu menjadi penting karena hasil yang diperoleh dapat memberikan gambaran kondisi aktual serta menjadi dasar bagi manajemen dalam merumuskan intervensi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi (Robbins & Judge, 2017).

Dalam konteks Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi, belum tersedianya informasi yang komprehensif mengenai perilaku pegawai administrasi dalam penerapan SOP merupakan permasalahan yang perlu dikaji secara sistematis. Tanpa adanya pengukuran dan evaluasi yang terstruktur, belum dapat dipastikan apakah SOP yang telah ditetapkan benar-benar dipahami dan diterapkan secara konsisten oleh seluruh pegawai administrasi Instalasi Gizi (Notoatmodjo, 2018). Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengidentifikasi kesesuaian antara SOP yang telah ditetapkan dengan pelaksanaannya di lapangan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi sumber data empiris bagi rumah sakit dalam melakukan evaluasi, pembinaan, pelatihan, sosialisasi ulang, serta penguatan sistem pengawasan terhadap penerapan SOP di Instalasi Gizi sehingga mutu pelayanan dapat terus ditingkatkan (Kemenkes RI, 2021; WHO, 2022).

Berdasarkan uraian tersebut, perilaku pegawai administrasi dalam penerapan SOP di Instalasi Gizi merupakan aspek yang penting untuk dikaji. Pegawai administrasi memiliki tanggung jawab dalam mengelola

informasi dan dokumen yang menjadi bagian dari proses pelayanan gizi pasien. Apabila prosedur dilaksanakan secara konsisten, maka proses administrasi dapat berjalan lebih tertib, akurat, dan efektif. Sebaliknya, ketidaksesuaian dalam penerapan SOP dapat meningkatkan risiko kesalahan administrasi yang pada akhirnya dapat memengaruhi kelancaran pelayanan. Oleh karena itu, penelitian mengenai perilaku pegawai administrasi dalam penerapan SOP di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi penting dilakukan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Variabel dalam penelitian ini adalah perilaku pegawai administrasi dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Perilaku tersebut diukur berdasarkan tiga aspek, yaitu pengetahuan, sikap, dan tindakan. Aspek pengetahuan digunakan untuk mengetahui sejauh mana responden memahami SOP yang berkaitan dengan tugas administrasi di Instalasi Gizi. Aspek sikap digunakan untuk mengetahui penerimaan, kesediaan, dan pandangan responden terhadap pentingnya penerapan SOP dalam melaksanakan pekerjaan. Sementara itu, aspek tindakan digunakan untuk menggambarkan pelaksanaan nyata responden dalam menjalankan tahapan pekerjaan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang merujuk pada penelitian terdahulu yaitu Palupi tahun 2021 yaitu berdasarkan indikator masing-masing yang telah di uji validitas dan reabilitas variabel dan disesuaikan dengan SOP yang berlaku di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. Kuesioner pengetahuan dapat menggunakan pertanyaan dengan pilihan jawaban yang memiliki kategori benar dan salah, sedangkan aspek sikap dapat menggunakan skala Likert untuk menggambarkan tingkat

persetujuan responden terhadap pernyataan yang diberikan. Aspek tindakan dapat dinilai berdasarkan frekuensi atau kesesuaian responden dalam melaksanakan prosedur kerja. Penyusunan instrumen dilakukan oleh peneliti dengan memperhatikan kesesuaian antara setiap pertanyaan dengan indikator yang akan diukur sehingga instrumen mampu menggambarkan perilaku pegawai secara objektif.

Penilaian terhadap hasil kuesioner dilakukan dengan memberikan skor pada setiap jawaban responden. Skor dari masing-masing indikator kemudian dijumlahkan untuk memperoleh skor total perilaku. Selanjutnya, skor tersebut dapat dikategorikan menjadi perilaku baik dan perilaku kurang baik berdasarkan nilai cut-off yang telah ditentukan dalam penelitian. Penggunaan kategori tersebut bertujuan untuk memudahkan penyajian dan interpretasi hasil penelitian mengenai perilaku pegawai administrasi dalam menerapkan SOP. Penentuan kategori dilakukan secara konsisten terhadap seluruh responden sehingga hasil penelitian dapat dibandingkan secara objektif.

Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 20 orang dan seluruh populasi dijadikan sampel. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni Tahun 2026 di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

Selain menggunakan kuesioner pengambilan data pada penelitian ini juga dilakukan dengan melakukan observasi terhadap pelaksanaan SOP pada pegawai untuk memperoleh gambaran mengenai kesesuaian antara jawaban responden dengan praktik yang dilakukan di lapangan. Observasi dilakukan dengan menggunakan lembar observasi atau *checklist* yang disusun berdasarkan tahapan SOP administrasi Instalasi Gizi. Observasi tersebut dapat mencakup kegiatan penerimaan data pasien, pencatatan dan penginputan data diet, perubahan diet, dokumentasi, pelaporan, serta koordinasi dengan petugas terkait sesuai dengan SOP yang berlaku. Data hasil observasi digunakan sebagai data

pendukung untuk memperkuat gambaran perilaku pegawai dalam penerapan SOP.

Teknik pengolahan data dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu editing, coding, entry, cleaning, dan tabulating. Editing dilakukan untuk memeriksa kelengkapan dan konsistensi jawaban kuesioner. Coding dilakukan dengan memberikan kode pada setiap jawaban responden agar data lebih mudah diolah. Selanjutnya, data dimasukkan ke dalam program pengolahan data, kemudian dilakukan cleaning untuk memastikan tidak terdapat kesalahan dalam proses pemasukan data. Data yang telah lengkap selanjutnya disusun dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase.

Analisis data dilakukan secara univariat karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan satu variabel utama, yaitu perilaku pegawai administrasi dalam penerapan SOP. Analisis univariat digunakan untuk mengetahui distribusi karakteristik responden dan distribusi masing-masing indikator perilaku, meliputi pengetahuan, sikap, dan tindakan. Hasil analisis selanjutnya disajikan dalam bentuk frekuensi, persentase, serta ukuran statistik deskriptif seperti rata-rata dan standar deviasi apabila sesuai dengan karakteristik data. Penyajian tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi perilaku pegawai administrasi dalam penerapan SOP di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

Karakteristik responden yang dapat dikaji dalam penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan masa kerja. Karakteristik tersebut digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai responden penelitian. Selain itu, karakteristik responden dapat membantu dalam memberikan konteks terhadap hasil penelitian, meskipun penelitian ini tidak bertujuan untuk menganalisis hubungan antara karakteristik responden dengan perilaku. Dengan demikian, hasil penelitian tetap berfokus pada gambaran perilaku pegawai administrasi dalam penerapan SOP.

Penelitian ini juga memperhatikan

prinsip etika penelitian, meliputi persetujuan setelah mendapatkan penjelasan (*informed consent*), kerahasiaan identitas responden (*confidentiality*), serta penghormatan terhadap hak responden untuk mengikuti atau tidak mengikuti penelitian. Sebelum pengumpulan data dilakukan, peneliti terlebih dahulu menjelaskan tujuan, manfaat, prosedur, serta hak responden selama penelitian. Identitas responden tidak dicantumkan dalam penyajian hasil penelitian dan seluruh data yang diperoleh digunakan hanya untuk kepentingan penelitian.

Dengan metode tersebut, penelitian diharapkan dapat menghasilkan gambaran yang sistematis mengenai perilaku pegawai administrasi dalam penerapan SOP di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. Hasil penelitian selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pihak rumah sakit dalam mengidentifikasi aspek perilaku yang sudah baik maupun aspek yang masih perlu ditingkatkan melalui sosialisasi SOP, pembinaan, pelatihan, pengawasan, dan evaluasi secara berkala.

HASIL

Penelitian ini melibatkan 20 orang pegawai administrasi di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. Karakteristik responden dan perilaku penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (n = 20)

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Laki-laki	5	25,0
Perempuan	15	75,0
Total	20	100,0

Berdasarkan Tabel 1, dari 20 responden pegawai administrasi di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, yaitu

sebanyak 15 orang (75,0%), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 5 orang (25,0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa pegawai administrasi di Instalasi Gizi dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur (n = 20)

Umur (Tahun)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
17–25	3	15,0
26–35	9	45,0
36–45	7	35,0
>45	1	5,0

Berdasarkan Tabel 2, dari 20 responden, kelompok umur terbanyak adalah 26–35 tahun, yaitu sebanyak 9 orang (45,0%). Selanjutnya, responden berumur 36–45 tahun sebanyak 7 orang (35,0%), kelompok umur 17–25 tahun sebanyak 3 orang (15,0%), dan responden berumur >45 tahun sebanyak 1 orang (5,0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai administrasi yang menjadi responden berada pada kelompok usia 26–45 tahun, yaitu sebanyak 16 orang (80,0%).

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan (n = 20)

Pendidikan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
SMA/Sederajat	3	15,0
Diploma (D3)	11	55,0
Sarjana (S1)	6	30,0
Total	20	100,0

Berdasarkan Tabel 3, tingkat pendidikan responden paling banyak adalah Diploma (D3), yaitu sebanyak 11 orang (55,0%). Selanjutnya, responden dengan pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 6 orang (30,0%), sedangkan responden dengan pendidikan SMA/ sederajat sebanyak 3 orang (15,0%). Dengan demikian, sebagian

besar responden memiliki tingkat pendidikan Diploma (D3), yang menunjukkan bahwa mayoritas pegawai administrasi dalam penelitian ini telah memiliki latar belakang pendidikan menengah hingga perguruan tinggi.

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja (n = 20)

Masa Kerja	Frekuensi (n)	Persentase (%)
≤5 Tahun	8	40,0
>5 Tahun	12	60,0
Total	20	100,0

Berdasarkan Tabel 4, sebagian besar responden memiliki masa kerja >5 tahun, yaitu sebanyak 12 orang (60,0%), sedangkan responden dengan masa kerja ≤5 tahun sebanyak 8 orang (40,0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa lebih dari separuh pegawai administrasi yang menjadi responden telah memiliki masa kerja lebih dari lima tahun. Masa kerja yang relatif lama dapat memberikan pengalaman kepada pegawai dalam memahami alur pekerjaan, kebijakan, serta prosedur yang berlaku di lingkungan Instalasi Gizi.

Tabel 5. Distribusi Perilaku Pegawai Administrasi dalam Penerapan SOP (n = 20)

Kategori Perilaku	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	16	80,0
Cukup	3	15,0
Kurang	1	5,0
Total	20	100,0

Berdasarkan Tabel 5, dari 20 pegawai administrasi yang menjadi responden, sebagian besar memiliki perilaku dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan kategori baik, yaitu sebanyak 16 orang (80,0%). Sebanyak 3 orang (15,0%) memiliki perilaku dalam kategori cukup, sedangkan 1 orang (5,0%) memiliki perilaku dalam kategori kurang. Hasil

tersebut menunjukkan bahwa secara umum perilaku pegawai administrasi dalam menerapkan SOP di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi berada pada kategori baik. Namun, masih terdapat 4 orang (20,0%) yang belum mencapai kategori baik, sehingga diperlukan upaya pembinaan, sosialisasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan konsistensi penerapan SOP pada seluruh pegawai.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai administrasi di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi memiliki perilaku yang baik dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), yaitu sebesar 80,0%. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas pegawai telah memahami pentingnya SOP sebagai pedoman kerja dalam melaksanakan tugas administrasi. Kepatuhan terhadap SOP berperan penting dalam menciptakan pelayanan yang efektif, mengurangi kesalahan administrasi, serta mendukung peningkatan mutu pelayanan rumah sakit (Kementerian Kesehatan RI, 2013).

Perilaku yang baik dalam penerapan SOP tidak terlepas dari pengetahuan dan pemahaman pegawai terhadap prosedur kerja yang berlaku. Menurut teori perilaku Green (1980), perilaku seseorang dipengaruhi oleh faktor predisposisi seperti pengetahuan dan sikap, faktor pendukung seperti ketersediaan sarana dan SOP, serta faktor penguat seperti pengawasan dan dukungan pimpinan. Apabila ketiga faktor tersebut berjalan dengan baik, maka kepatuhan pegawai terhadap SOP akan semakin meningkat. Dalam penelitian ini, sebagian besar responden telah memiliki masa kerja lebih dari lima tahun sehingga pengalaman kerja diduga turut mendukung kemampuan pegawai dalam melaksanakan SOP secara konsisten.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rosiana dan Listowati (2023) yang menyatakan bahwa kepatuhan

terhadap SOP dipengaruhi oleh pemahaman pegawai, budaya organisasi, dan pengawasan yang dilakukan oleh manajemen rumah sakit. Penelitian Triananda (2025) juga menjelaskan bahwa penerapan Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS) yang didukung oleh kepatuhan terhadap SOP dapat meningkatkan efektivitas pelayanan gizi dan meminimalkan kesalahan dalam proses administrasi maupun pelayanan kepada pasien.

Meskipun sebagian besar responden menunjukkan perilaku yang baik, masih terdapat pegawai yang memiliki kategori perilaku cukup dan kurang. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan SOP belum sepenuhnya optimal. Beberapa faktor yang diduga memengaruhi kondisi tersebut antara lain beban kerja yang tinggi, kurangnya evaluasi berkala, serta belum meratanya pelatihan mengenai SOP. Oleh karena itu, rumah sakit perlu melakukan sosialisasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala agar seluruh pegawai memiliki tingkat kepatuhan yang sama terhadap prosedur kerja yang telah ditetapkan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku pegawai administrasi dalam penerapan SOP di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi sudah berada pada kategori baik. Namun, upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia tetap perlu dilakukan melalui pelatihan, supervisi, pembinaan, dan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan SOP. Dengan demikian, kepatuhan pegawai dapat terus ditingkatkan sehingga mendukung terciptanya pelayanan administrasi yang efektif, efisien, dan berorientasi pada mutu serta keselamatan pasien.

Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas pegawai administrasi berjenis kelamin perempuan sebanyak 15 responden (75,0%). Dominasi responden perempuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelaksana pekerjaan administrasi di Instalasi Gizi adalah perempuan. Kondisi tersebut secara

deskriptif dapat menjadi gambaran komposisi sumber daya manusia yang terlibat dalam pelaksanaan tugas administrasi. Namun, jenis kelamin tidak dapat secara langsung dinyatakan sebagai faktor yang menyebabkan baiknya perilaku penerapan SOP karena penelitian ini tidak menganalisis hubungan antara jenis kelamin dengan perilaku. Perilaku dalam penerapan SOP lebih tepat dipahami berdasarkan pengetahuan, sikap, pengalaman, lingkungan kerja, serta adanya pengawasan dan dukungan organisasi.

Ditinjau dari usia, sebagian besar responden berada pada kelompok usia 26–35 tahun, yaitu sebanyak 9 responden (45,0%), diikuti kelompok usia 36–45 tahun sebanyak 7 responden (35,0%). Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai berada pada usia produktif dan relatif aktif dalam melaksanakan pekerjaan administrasi. Kelompok usia tersebut umumnya telah memiliki pengalaman kerja dan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan prosedur kerja yang berlaku. Usia produktif juga dapat mendukung kemampuan pegawai dalam menerima informasi, memahami prosedur, serta melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Meskipun demikian, usia tidak dapat dianggap sebagai penyebab langsung dari perilaku baik dalam penerapan SOP karena penelitian ini hanya menggambarkan karakteristik responden tanpa menguji hubungan antara usia dan perilaku.

Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan Diploma (D3), yaitu sebanyak 11 responden (55,0%), sedangkan responden berpendidikan S1 sebanyak 6 responden (30,0%) dan SMA sebanyak 3 responden (15,0%). Tingkat pendidikan yang relatif baik dapat mendukung kemampuan pegawai dalam memahami informasi, menerima instruksi, serta mengikuti prosedur kerja yang telah ditetapkan. Pendidikan Diploma yang menjadi kelompok terbesar dapat menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai telah

memperoleh pendidikan formal yang memungkinkan mereka memiliki kemampuan dasar dalam melaksanakan pekerjaan administrasi. Namun, pendidikan formal saja belum cukup untuk menjamin kepatuhan terhadap SOP karena penerapan prosedur juga dipengaruhi oleh pelatihan, pengalaman kerja, pengawasan, dan lingkungan kerja.

Berdasarkan masa kerja, sebanyak 12 responden (60,0%) telah bekerja lebih dari 5 tahun, sedangkan 8 responden (40,0%) memiliki masa kerja ≤ 5 tahun. Dominannya pegawai dengan masa kerja lebih dari 5 tahun dapat menjadi salah satu kondisi yang mendukung terbentuknya perilaku baik dalam penerapan SOP. Masa kerja yang lebih lama memberikan kesempatan kepada pegawai untuk memperoleh pengalaman, memahami alur pekerjaan, mengenali prosedur administrasi, serta beradaptasi dengan lingkungan kerja di Instalasi Gizi. Pengalaman tersebut secara teoritis dapat membantu pegawai melaksanakan pekerjaan secara lebih konsisten sesuai dengan SOP. Meskipun demikian, temuan ini hanya menunjukkan kondisi secara deskriptif dan belum membuktikan bahwa masa kerja secara statistik berpengaruh terhadap perilaku penerapan SOP.

Perilaku yang baik dalam penerapan SOP juga tidak terlepas dari pengetahuan dan pemahaman pegawai terhadap prosedur kerja yang berlaku. Menurut teori perilaku Green (1980), perilaku seseorang dipengaruhi oleh faktor predisposisi seperti pengetahuan dan sikap, faktor pendukung seperti ketersediaan sarana dan SOP, serta faktor penguat seperti pengawasan dan dukungan pimpinan. Apabila ketiga faktor tersebut berjalan dengan baik, maka kepatuhan pegawai terhadap SOP dapat meningkat. Dalam penelitian ini, karakteristik responden yang didominasi oleh kelompok usia produktif, pendidikan Diploma, serta masa kerja lebih dari lima tahun dapat menjadi kondisi yang mendukung kemampuan pegawai dalam memahami dan melaksanakan prosedur kerja. Namun, karakteristik tersebut bukan

merupakan faktor yang diuji secara langsung dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rosiana dan Listowati (2023) yang menunjukkan bahwa penerapan SOP dalam pelayanan rumah sakit berkaitan dengan pemahaman terhadap prosedur, dukungan organisasi, dan pengawasan. Pemahaman terhadap SOP menjadi penting karena pegawai yang mengetahui tujuan dan tahapan prosedur akan lebih mudah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penelitian mengenai penerapan SOP di lingkungan pelayanan kesehatan juga menunjukkan pentingnya kepatuhan terhadap prosedur sebagai bagian dari upaya menjaga mutu pelayanan.

Meskipun sebagian besar responden menunjukkan perilaku dalam kategori baik, masih terdapat 3 responden (15,0%) yang berada pada kategori cukup dan 1 responden (5,0%) berada pada kategori kurang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan SOP belum sepenuhnya optimal pada seluruh pegawai. Adanya pegawai dengan perilaku cukup dan kurang dapat menjadi perhatian bagi manajemen karena perbedaan tingkat pemahaman, pengalaman, beban kerja, kedisiplinan, maupun intensitas pengawasan dapat menyebabkan pelaksanaan SOP belum seragam.

Jika dikaitkan dengan karakteristik responden, masih ditemukannya perilaku cukup dan kurang menunjukkan bahwa masa kerja yang lebih lama, pendidikan yang lebih tinggi, maupun berada pada usia produktif tidak secara otomatis menjamin kepatuhan terhadap SOP. Pegawai yang telah lama bekerja tetap memerlukan pembaruan pengetahuan dan evaluasi terhadap prosedur karena SOP dapat mengalami perubahan sesuai dengan kebutuhan organisasi dan perkembangan pelayanan. Demikian pula, pendidikan formal perlu didukung dengan pelatihan dan pembinaan yang berkaitan langsung dengan SOP yang digunakan dalam pekerjaan sehari-hari. Oleh karena itu,

rumah sakit perlu melakukan sosialisasi SOP secara berkala, memberikan pelatihan atau orientasi kepada pegawai, melakukan supervisi, serta melaksanakan monitoring dan evaluasi secara rutin. Upaya tersebut penting tidak hanya bagi pegawai baru, tetapi juga bagi pegawai yang telah memiliki masa kerja lebih dari lima tahun agar pemahaman dan kepatuhan terhadap SOP tetap terjaga. Dengan adanya pembinaan yang berkelanjutan, diharapkan seluruh pegawai memiliki pemahaman dan perilaku yang konsisten dalam menerapkan SOP.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku pegawai administrasi dalam penerapan SOP di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi berada pada kategori baik, yaitu sebesar 80,0%. Kondisi tersebut didukung oleh karakteristik responden yang sebagian besar berada pada usia 26–35 tahun, berpendidikan Diploma (D3), dan memiliki masa kerja lebih dari lima tahun, yang secara deskriptif dapat memberikan pengalaman dan kemampuan dalam menjalankan pekerjaan administrasi. Namun, karakteristik responden tidak dapat dinyatakan sebagai faktor penyebab karena penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan tidak menguji hubungan antara karakteristik responden dengan perilaku. Oleh karena itu, peningkatan kualitas penerapan SOP tetap perlu dilakukan melalui pelatihan, supervisi, pembinaan, monitoring, dan evaluasi secara berkala agar seluruh pegawai mampu melaksanakan tugas administrasi secara efektif, efisien, konsisten, dan sesuai dengan SOP yang berlaku.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai perilaku pegawai administrasi dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2026, terhadap 20 orang responden, dapat disimpulkan bahwa:

1. Karakteristik responden berdasarkan

jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai administrasi adalah perempuan, yaitu sebanyak 15 orang (75,0%), sedangkan laki-laki sebanyak 5 orang (25,0%).

2. Berdasarkan kelompok umur, sebagian besar responden berada pada kelompok umur 26–35 tahun, yaitu sebanyak 9 orang (45,0%), diikuti kelompok umur 36–45 tahun sebanyak 7 orang (35,0%), umur 17–25 tahun sebanyak 3 orang (15,0%), dan umur >45 tahun sebanyak 1 orang (5,0%).
3. Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki pendidikan Diploma (D3), yaitu sebanyak 11 orang (55,0%), diikuti pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 6 orang (30,0%) dan SMA/ sederajat sebanyak 3 orang (15,0%).
4. Berdasarkan masa kerja, sebagian besar responden telah bekerja lebih dari 5 tahun, yaitu sebanyak 12 orang (60,0%), sedangkan responden dengan masa kerja ≤ 5 tahun sebanyak 8 orang (40,0%).
5. Perilaku pegawai administrasi dalam penerapan SOP di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi secara umum berada dalam kategori baik, yaitu sebanyak 16 orang (80,0%). Sebanyak 3 orang (15,0%) berada dalam kategori cukup dan 1 orang (5,0%) berada dalam kategori kurang.
6. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pegawai administrasi telah menerapkan SOP dengan baik dalam melaksanakan tugas administrasi di Instalasi Gizi. Kondisi tersebut menggambarkan bahwa penerapan SOP telah berjalan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat 20,0% pegawai yang berada dalam kategori cukup dan kurang. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan secara berkelanjutan melalui sosialisasi SOP, pelatihan, supervisi, monitoring, dan evaluasi rutin agar seluruh pegawai mampu menerapkan prosedur kerja secara

konsisten serta mendukung terciptanya pelayanan administrasi Instalasi Gizi yang efektif, efisien, bermutu, dan berorientasi pada keselamatan pasien.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan kepada Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi, khususnya Instalasi Gizi, untuk mempertahankan dan meningkatkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) melalui sosialisasi dan pelatihan secara berkala, melakukan monitoring serta evaluasi terhadap pelaksanaan SOP, dan memberikan pembinaan kepada pegawai yang masih memiliki perilaku dalam kategori cukup dan kurang. Pengawasan yang dilakukan secara rutin diharapkan dapat meningkatkan konsistensi dan kepatuhan pegawai dalam melaksanakan setiap tahapan pekerjaan sesuai SOP. Bagi pegawai administrasi, diharapkan dapat meningkatkan kedisiplinan, tanggung jawab, ketelitian, dan kesadaran dalam menerapkan SOP pada setiap kegiatan administrasi sehingga dapat mendukung terciptanya pelayanan Instalasi Gizi yang efektif, efisien, tertib, bermutu, dan berorientasi pada keselamatan pasien. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian dengan jumlah responden yang lebih besar serta mempertimbangkan faktor-faktor lain seperti pengetahuan, sikap, motivasi, beban kerja, pengawasan, dan lingkungan kerja yang dapat memengaruhi perilaku pegawai dalam penerapan SOP

KEPUSTAKAAN

- Darise, D. S., Nurkamiden, S. S., & Dengo, M. R. (2024). *Manajemen Sistem Penyelenggaraan Makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila*. Jurnal Promotif Preventif.
- Firna, L. (2025). *Integration of Professional Ethics, SOP Compliance, and Health Worker Professionalism in Improving the Quality of Health Services*. Journal of Health Management, Administration and

- Public Health Policies.
- Green, L. W. (1980). *Health Education Planning: A Diagnostic Approach*. Mayfield Publishing Company.
- Green, L. W., & Kreuter, M. W. (2005). *Health Program Planning: An Educational and Ecological Approach* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2013). *Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS)*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2013). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Lestantyo, D., Shaluhiah, Z., & Jayanti, S. (2020). *Studi Kualitatif Perilaku Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) Petugas Instalasi Gizi Rumah Sakit pada Program Pencegahan Infeksi*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat.
- Muhani, N., Adnan, D. T., Utari, E. M., & Rivaldi, M. I. (2021). *Hubungan Penerapan Patient Safety terhadap Mutu Pelayanan Gizi Pasien Rawat Inap*. Avicenna: Jurnal Ilmiah.
- Palupi, I. R., Fitasari, R. P., & Utami, F. A. (2021). *Knowledge, attitude and practice of hygiene and sanitation among food-handlers in a psychiatric hospital in Indonesia: A mixed method study*. *Journal of Preventive Medicine and Hygiene*, 61(4), E642–E649
- Rosiana, I., & Listowati, E. (2023). *Implementation of Patient Safety Orientation SOP: Study Aisyiah Hospital Kudus*. Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan.
- Rosiana, I., & Listowati, E. (2023). *Implementation of Patient Safety Orientation SOP*. Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan.
- Rosiana, I., & Listowati, E. (2023). *Implementation of patient safety orientation SOP: Study Aisyiah Hospital Kudus*. Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan, 8(S1), 225–230.
- Triananda, L. W. (2025). *Analisis Implementasi Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS) di Instalasi Gizi*. Jurnal Kesehatan Tambusai.
- Triananda, L. W. (2025). *Literature Review: Analisis Implementasi Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS) di Instalasi Gizi*. Jurnal Kesehatan Tambusai.
- Ulisia, P. E., & Auliya, A. (2023). *Analisa Penerapan Standard Operating Procedures (SOP) Pramusaji di Instalasi Gizi RS XYZ*. Jurnal Pesona Hospitality.
- World Health Organization. (2013). *High 5s: Standard Operating Procedures*. Geneva: World Health Organization.
- Zahroti, E. N. (2018). *Pendekatan PDSA untuk Perbaikan Proses pada Indikator Sasaran Keselamatan Pasien di Rumah Sakit*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia.
- Creswell JW, Creswell JD. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 5th ed. Thousand Oaks: Sage Publications; 2018.
- Donabedian A. *An Introduction to Quality Assurance in Health Care*. New York: Oxford University Press; 2003.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI; 2013.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Pedoman Manajemen Mutu Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI; 2021.
- Notoatmodjo S. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta; 2018.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2019 tentang

Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang
Rumah Sakit.

Persatuan Ahli Gizi Indonesia (PERSAGI).

*Manajemen Pelayanan Gizi Rumah
Sakit*. Jakarta: PERSAGI; 2019.

Robbins SP, Judge TA. *Organizational
Behavior*. 17th ed. New York: Pearson;
2017.

World Health Organization. *Quality Health
Services: A Planning Guide*. Geneva:
WHO; 2022.