

**ABSTRACT**

RSU Haji Surabaya has low obedience about MSS report in 2016. The obedience was refer from completeness and timeliness of MSS report. Unit of service that completed their report was 62,09% and unit that collected on time their report only 23,66%. The pupose of this study was to identify internal and external variables that affect to employee's obedience in make MSS report.

This research was conducted by analytic methods with cross sectional study. Research population was RSU Haji's officers. Samples in this research were 29 officers in charge of MSS report making. Sampling method used was simple random sampling. The data were collected using questionnaires and recapitulation data of MSS report. Data analysis was use binary logistic regression test.

Result from this research most of respondents (59%) weren't obey in making MSS report. Binary logistic regression test showed that work duration wasn't influence officer's obdience (p-value=0,988), motivation wasn't influence officer's obedience (p value=0,019), commitment wasn't influence officer's obedience (p-value= 0,086), responsibility was influence officer's obedience (p-value=0,003), location's status wasn't influence officer's obedience (p-value=0,154), the legitimacy of authority figures wasn't influence of officer's obedience (p-value=0,561), the status of authority figures wasn't influence officer's obedience (p-value=0,782), colleagues support was influence officer's oobedience (p-value=0,009) , and closeness of authority figures wasn't influence officer's obedience (p-value=0,711).

The conclusion of this study was motivation, responsibility and colleague's support influence officer's obedience in making MSS report. Some efforts that can be done to increase obedience level is to make employees that in charge of MSS report making feel refreshed, conduct interpersonal communication training, improve colleague's support intra unit, and provide socialization about MSS report making periodically.

Keywords: authority, minimum standard service report, obedience

## ABSTRAK

RSU Haji Surabaya memiliki kepatuhan laporan SPM yang rendah pada tahun 2016. Kepatuhan (kelengkapan dan ketepatan waktu pembuatan laporan pen SPM, dilihat dari rata-rata kepatuhan unit yang telah membuat laporan SPM hanya sebesar 62, 09% dan ketepatan waktu pengumpulan laporan hanya sebesar 23, 66%. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh faktor internal dan eksternal terhadap kepatuhan unit dalam pembuatan laporan SPM di RSU Haji Surabaya.

Penelitian ini dilakukan dengan metode observasional analitik dengan rancang bangun penelitian *cross sectional*. Populasi penelitian adalah petugas di RSU Haji Surabaya. Sampel penelitian sebanyak 29 orang penanggung jawab laporan SPM di RSU Haji Surabaya dan diambil menggunakan simple random sampling. Pengumpulan data dilaksanakan dengan kuisioner dan berkas laporan SPM di RSU Haji Surabaya. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Uji regresi logistik biner.

Sebagian besar responden (59%) tidak patuh dalam membuat laporan SPM. Uji regresi biner menunjukkan tidak ada pengaruh antara lama kerja ( $p$ -value=0,988) terhadap kepatuhan petugas, tidak ada pengaruh antara pengetahuan ( $p$ -value=0,437) terhadap kepatuhan petugas, ada pengaruh antara variabel motivasi ( $p$ =0,019) terhadap kepatuhan petugas, tidak ada pengaruh antara komitmen ( $p$ -value= 0,086) terhadap kepatuhan petugas, ada pengaruh antara tanggung jawab ( $p$ =0,003) terhadap kepatuhan petugas, tidak ada pengaruh antara status lokasi( $p$ -value=0,154) terhadap kepatuhan petugas, tidak ada pengaruh antara legitimasi figur ( $p$ -value=0,561) otoritas terhadap kepatuhan petugas, tidak ada pengaruh antara status figur otoritas ( $p$ -value=0,782) terhadap kepatuhan petugas, ada pengaruh antara dukungan rekan kerja ( $p$ =0,009) terhadap kepatuhan petugas dan tidak ada pengaruh antara kedekatan figur otoritas( $p$ -value=0,711) terhadap kepatuhan petugas dalam membuat laporan SPM di RSU Haji Surabaya.

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah terdapat pengaruh antara variabel motivasi, tanggung jawab, dan dukungan rekan kerja terhadap kepatuhan petugas dalam membuat laporan SPM. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan dalam pembuatan laporan SPM adalah dengan mengadakan refreshing bagi petugas penanggung jawab SPM mengenai kepatuhan laporan SPM, memberikan pelatihan komunikasi interpersonal, dan meningkatkan dukungan rekan kerja dalam unit, memberikan sosialisasi bagi petugas penanggung jawab SPM secara berkala.

Kata kunci: kepatuhan, standar pelayanan minimal, otoritas