

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL PADA BIDANG KESEHATAN DI UPT PUSKESMAS BATUJAJAR KECAMATAN BATUJAJAR KABUPATEN BANDUNG BARAT

Gita Meilani¹⁾, Siti Munawaroh²⁾

^{1,2} Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

E-mail Koresponden: siti.munawaroh@lecture.unjani.ac.id

Abstrak

Penelitian Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Pada Bidang Kesehatan di UPT Puskesmas Batujajar Kecamatan Batujajar Kabupaten Bandung Barat. Masalah belum optimalnya Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Pada Bidang Kesehatan di UPT Puskesmas Batujajar seperti Komunikasi yang masih kurang komunikatif, Sumber daya manusia masih kurang, komitmen pegawai yang belum berjalan dengan baik. Tujuan Penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana implementasi, upaya dan hambatan implementasi kebijakan standar pelayanan minimal pada bidang Kesehatan di UPT Puskesmas Batujajar. Metode yang digunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data Studi Pustaka dan Studi Lapangan (Observasi, wawancara dan dokumentasi). Peneliti menggunakan teori George Edward III dengan dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan standar pelayanan di UPT Puskesmas Batujajar belum optimal dilihat dari komunikasi yang kurang jelas, kurangnya jumlah SDM yang tersedia serta sarana dan prasarana belum terpenuhi, komitmen pegawai yang tidak berjalan dengan baik terlihat dari cara pegawai yang tidak cepat menangani pasien, serta struktur birokrasi yang tidak optimal dilihat dari tidak terpenuhinya tenaga kesehatan, seperti kurangnya jumlah tenaga medis lainnya serta kinerja pegawai yang tidak sesuai dengan prosedur.

Kata Kunci : Implementasi; Kebijakan; Puskesmas; Standar Pelayanan Minimal.

Abstract

Research on the Implementation of Minimum Service Standard Policies in the Health Sector at UPT Batujajar Health Center, Batujajar District, West Bandung Regency. The problem is the non-optimal implementation of the Minimum Service Standard Policy in the Health Sector at UPT Puskesmas Batujajar such as communication that is still not communicative, human resources are still lacking, employee commitment is not going well. The purpose of this study was to describe and analyze how the implementation, efforts and obstacles to implementing the minimum service standard policy in the health sector at UPT Puskesmas Batujajar. The method used is descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques Library Studies and Field Studies (Observations, interviews and documentation). Researchers use the theory of George Edward III with the dimensions of communication, resources, disposition and bureaucratic structure. The results showed that the implementation of service standard policies at the UPT Puskesmas Batujajar was not optimal in terms of unclear communication, the lack of available human resources and the lack of facilities and infrastructure, employee commitment that was not going well as seen from the way employees were not quick to handle patients, as well as the bureaucratic structure that is not optimal as seen from the unavailability of health workers, such as the lack of other medical personnel and the performance of employees who are not in accordance with procedures.

Keywords: Implementation; Policy; Community Health Center; Minimum Service Standards.

Article History:

Received : 2023-11-12

Revised : 2023-12-15

Accepted : 2023-12-28

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah suatu pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diadakan oleh negara. Adapun jenis dari pelayanan publik yang penting untuk masyarakat yaitu pelayanan

kesehatan yang memiliki tujuan untuk memberikan suatu pelayanan yang preventif dan promotif kepada masyarakat. Dalam “ pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Saat melakukan pelayanan publik agar pelayanan bisa prima yaitu dengan menggunakan standar pelayanan minimal. Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis serta mutu pelayanan dasar yang berhak diperoleh warga secara minimal. Agar semua hak-hak dasar masyarakat serta warga negara yang kondisi kemampuan sumber daya pemerintah daerah diseluruh indonesia tidak sama, dalam pelaksanaan pelayanan tersebut diatur dalam Standar Pelayanan Minimal, karena salah satu tujuan dari aturan standar pelayanan minimal ini yaitu dengan terjaminnya pelayanan dasar yang menjadi hak semua warga negara yang ada di indonesia yang harus dipenuhi.

Kabupaten Bandung Barat memiliki 28 unit Puskesmas sebagai unit pelaksana teknis yang bertanggung jawab dalam melaksanakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Salah satu unit Puskesmas yang ditugaskan yaitu Puskesmas Batujajar. Puskesmas Batujajar adalah jenis Puskesmas non rawat inap serta satu penyelenggara Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang diatur berdasarkan “ peraturan pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal. Bidang Kesehatan Kabupaten/Kota dengan menerapkan 12 Indikator, yaitu :

1. Pelayanan kesehatan ibu hamil
2. Pelayanan kesehatan ibu bersalin
3. Pelayanan kesehatan bayi baru lahir
4. Pelayanan kesehatan balita
5. Pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar
6. Pelayanan kesehatan pada usia produktif
7. Pelayanan kesehatan pada usia lanjut
8. Pelayanan kesehatan penderita hipertensi
9. Pelayanan kesehatan penderita diabetes mellitus
10. Pelayanan kesehatan orang dengan gangguan jiwa berat
11. Pelayanan kesehatan orang dengan TB
12. Pelayanan kesehatan orang dengan resiko terinfeksi HIV.

Walaupun peraturan teknis bidang kesehatan masih relatif baru terbentuk pada 2019, namun pelaksanaan pelayanan kesehatan seperti yang tercantum dalam pasal 12 peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Minimal Bidang kesehatan sudah dilakukan oleh pemerintah daerah. Hanya saja, dalam peraturan ini ditetapkan pencapaian serta target yang lebih terukur.

Setelah peneliti melakukan observasi di lapangan, peneliti menemukan beberapa masalah berupa target indikator-indikator SPM Bidang kesehatan yang ditetapkan pada Puskesmas Batujajar masih ada yang belum terpenuhi, padahal target yang ditentukan merupakan ukuran minimal pelayanan yang harus dicapai oleh Puskesmas Batujajar. Adapun data tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2 Pencapaian Indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) TAHUN 2021

No	Indikator	2021		
		Sasaran	Realisasi	%
1	Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil	1.910	1.902	99,58115183
2	Pelayanan Kesehatan Ibu Bersalin	1.825	1.821	99,78082192
3	Pelayanan Kesehatan Bayi Baru Lahir	1.738	1.727	99,36708861
4	Pelayanan Kesehatan Balita	6.123	5.582	91,16446187

5	Pelayanan Kesehatan Usia Pendidikan Dasar	1.060	1.029	97,0754717
6	Pelayanan Kesehatan Usia Produktif	17.947	13.371	74,5027024
7	Pelayanan Kesehatan Usia Lanjut	4.923	684	13,89396709
8	Pelayanan Kesehatan Penderita Hipertensi	13.136	203	1,545371498
9	Pelayanan Kesehatan Penderita Diabetes	875	82	9,371428571
10	Pelayanan Kesehatan dengan Gangguan Jiwa Berat	135	12	8,888888889
11	Pelayanan Kesehatan orang Terduga TB	1.166	288	24,69982847
12	Pelayanan Kesehatan HIV	1194	450	37,68844221

Sumber : UPT Puskesmas Batujajar 2022

Kualitas layanan kesehatan pada puskesmas harus dapat memuaskan masyarakat dan bermutu, sehingga masyarakat atau pasien yang menerima layanan pada puskesmas tersebut tidak perlu mendapatkan layanan rujukan diluar kecamatan, hal ini karena dapat memakan waktu, biaya dan jarak yang cukup jauh. Pada kenyataannya Puskesmas Batujajar masih banyak memiliki kendala yang menjadi penghambat terciptanya pelayanan kesehatan yang bermutu.

Menurut Teori Georgeo Edward III terdapat 4 Dimensi dalam implementasi kebijakan yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Peneliti mengamati fenomena masalah yang ada di UPT Puskesmas Batujajar terlihat dari masih terdapat beberapa masalah yang ada seperti dalam segi komunikasi di UPT Puskesmas Batujajar masih kurang komunikatif sehingga adanya misinformasi atau miskomunikasi antar pegawai, lalu sumber daya manusia di UPT Puskesmas Batujajar tenaga kesehatannya masih kurang. Menjelaskan bahwa berdasarkan observasi awal pada bagian bidang administrasi bahwa ketersediaan dokter hanya 5 sehingga dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sekitar belum optimal, serta pada sarana dan prasarana di UPT Puskesmas Batujajar masih belum memadai dilihat dari belum tersedianya rawat inap, bangunan yang kurang luas dan jarak ruang tunggu yang terlalu dekat dengan ruang dokter membuat pasien berdesak-desakan dan kurang penerangan. Komitmen pegawai yang kurang baik serta strutur Birokrasi yang belum berjalan dengan optimal.

Berdasarkan fenomena-fenomena tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal pada Bidang Kesehatan di UPT Puskesmas Batujajar Kecamatan Batujajajar Kabupaten Bandung Barat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian kualitatif deskriptif. Merujuk pada Arikunto (2010:187), tipe tersebut digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh data yang kaya, informasi yang mendalam tentang Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Pada Bidang Kesehatan Di UPT Puskesmas Batujajar Kecamatan Batujajar Kabupaten Bandung Barat. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan unit analisis Standar Pelayanan Minimal pada Bidang kesehatan di UPT Puskesmas Batujajar. Adapun informan yang dipilih sebagai berikut : Kepala UPT Puskesmas Batujajar, Seksi Pelayanan UPT Puskesmas Batujajar, dan Masyarakat. Selanjutnya teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi pustaka dan studi lapangan (observasi dan wawancara, dokumentasi). Adapun tahapan analisis data dalam penelitian ini diantaranya wawancara, Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi kebijakan standar pelayanan minimal pada bidang kesehatan di UPT Puskesmas Batujajar belum optimal dilihat dari pelaksanaan komunikasi mengenai kebijakan

standar pelayanan minimal di UPT Puskesmas Batujajar yang telah dilakukan secara rutin kepada seluruh pegawai namun disamping itu dalam penyampaian informasi kepada masyarakat masih belum baik sehingga terjadinya miskomunikasi, dalam hal sumber daya manusia yang ada di UPT Puskesmas Batujajar telah disesuaikan dengan analisis kebutuhan pegawai sesuai dengan keahliannya, tetapi UPT Puskesmas Batujajar masih kekurangan tenaga kesehatan selain itu sarana dan prasarannya belum terpenuhi, komitmen pegawai yang tidak berjalan dengan baik hal ini terlihat dari cara pegawai yang tidak cepat menangani pasien serta struktur organisasi yang tidak optimal dilihat dari tidak terpenuhinya tenaga kesehatan serta masih ada pegawai yang bekerja tidak sesuai prosedur.

Adapun perbedaan penelitian gita meilani 2022 dengan penelitian yang lainnya yaitu peneliti memfokuskan pada implementasi kebijakan standar pelayanan minimal pada bidang kesehatan di UPT Puskesmas Batujajar yang belum optimal terdapat masalah dalam pengimplementasiannya seperti komunikasi yang kurang komunikatif, SDM yang masih kurang, sarana dan prasarana yang belum memadai, disposisi yang berjalan kurang baik dan SOP yang belum berjalan dengan optimal karena masih kurangnya tenaga kesehatan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh yulia astri nurul aliyah memfokuskan terhadap capaian standar pelayanan minimal (SPM) bidang kesehatan kasus hipertensi dan diabetes melitus di kota bandung tahun 2020 hasil penelitian tersebut menunjukkan belum bisa mencapai SPM karena terbatasnya anggaran, rendahnya kesadaran melakukan pencatatan dan pelaporan yang belum sesuai dengan yang dirancang serta sarana prasarana belum memadai. Adapun penelitian yang dilakukan oleh elsa riangga astri 2018 menunjukkan bahwa pelayanan SPM sudah disesuaikan dengan permenkes No 43 tahun 2016 namun masih ada hambatan seperti kurangnya tenaga kesehatan, sarana prasarana belum mencukupi dan dana bersumber dari BOK. Dan penelitian yang dilakukan oleh rizki wardani memfokuskan pada pelaksanaan kebijakan standar pelayanan minimal kesehatan kabupaten magelang tahun 2017-2019 dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang belum optimal terlihat dari SPM yang belum di implementasikan di semua daerah dan belum semua indikator SPM mencapai target.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu Sama-sama meneliti mengenai SPM yang mana implementasi SPM disusun serta diterapkan dalam rangka pelaksanaan urusan wajib Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota yang berhubungan dengan pelayanan dasar sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kelebihan penelitian yang dilakukan gita meilani 2022 yaitu penelitian bersifat deskripsi serta interpretasi dari informan dapat di teliti secara mendalam, memiliki landasan teori yang sesuai dengan fakta yang ada di lapangan, dan penelitian berjalan subjektif.

Implementasi merupakan suatu perbuatan yang memperaktekan metode, teori serta untuk mencapai suatu tujuan tertentu dan untuk kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau suatu golongan yang sudah terencana serta tersusun sebelumnya.

Mulyadi (2015 : 12) menjelaskan bahwa " implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya".

Berdasarkan yang sudah dijelaskan di atas Implementasi menunjuk terhadap tindakan-tindakan untuk mendapatkan tujuan yang telah ditentukan dalam suatu keputusan. Tindakan tersebut supaya dapat mengubah keputusan-keputusan menjadi sebuah perubahan-perubahan kecil maupun besar seperti yang sudah diputuskan sebelumnya.

Menurut Horn (dalam Tahir, 2014 : 55) menyatakan implementasi adalah "tindakan-tindakan yang dilakukan oleh baik individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam kebijakan".

Dapat dipahami dalam implementasi merupakan perilaku yang dilaksanakan seseorang atau kelompok yang diatur untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan kebijakan.

Untuk menetapkan atau membuat sebuah kebijakan, lembaga pemerintah perlu melakukan sebuah rangkaian proses pembuatannya, berikut tahap pembuatan menurut Dunn (dalam Anggara, 2014:172-173).

- a. Penyusunan Agenda, pada tahapan ini mencoba untuk merumuskan masalah dari pengetahuan-pengetahuan yang berhubungan dengan kebijakan. Tahapan ini juga dapat melihat asumsi yang tersembunyi, mengetahui penyebab terjadinya masalah, dan merancang peluang dari kebijakan.
- b. Formulasi Kebijakan, tahap ini menimbang atau memperkirakan penyediaan dari informasi yang sesuai dengan kebijakan, terkait pada permasalahan yang dapat timbul di kemudian hari, dapat mengestimasi akibat dari kebijakan yang akan diusulkan, serta mengetahui kendala yang akan terjadi.
- c. Adopsi Kebijakan, di tahap ini menghasilkan informasi mengenai manfaat dan biaya dari pelaksanaan kebijakan, dan memperkirakan apa yang akan terjadi di kemudian hari. Dengan hal tersebut dapat membantu untuk memperkirakan tingkat resiko dan ketidakpastian yang dapat muncul dan menentukan pertanggungjawaban administratif bagi implementasi kebijakan.
- d. Implementasi kebijakan atau tahap pemantauan, pada tahap ini untuk melihat bagaimana pelaksanaan kebijakan yang telah diambil sebelumnya, serta dapat mengetahui hambatan yang terjadi dari pelaksanaan kebijakan dan akibat yang tidak diharapkan dari kebijakan tersebut.
- e. Penilaian Kebijakan atau evaluasi, evaluasi menghasilkan informasi mengenai kebijakan yang tidak sesuai antara kinerja yang diterapkan dengan yang dihasilkan. Selain itu juga dapat memunculkan kritikkritik terhadap nilai-nilai dari kebijakan yang dibuat. Dan dapat kembali menjadi sebuah perumusan masalah.

Berdasarkan penjelasan tersebut tahapan pembuatan kebijakan sangat penting karena untuk menyelesaikan masalah yang relevan dan nyata, di pandu oleh konsepsi dan di implementasikan oleh program sebagai rangkaian tindakan yang dibuat dan ditetapkan khusus oleh pemerintah, dalam menanggapi masalah sosial.

Pelaksanaan pelayanan pada pelayanan kesehatan perlu memiliki standar yang harus dipatuhi, karena suatu pelayanan termasuk pelayanan kesehatan dapat dikatakan pelayanan yang bermutu apabila telah dilaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditentukan.

Menurut Levey dan Loomba (dalam Azwar, 2021 : 42) Pelayanan kesehatan adalah "setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan seseorang, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat". Hal itu sejalan dengan yang dijelaskan Soekidjo Notoatmojo (2021) bahwa pelayanan kesehatan adalah "sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasarannya masyarakat".

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan merupakan aspek yang memiliki peran yang penting dalam meningkatkan mutu kesehatan masyarakat secara merata, bermutu dan sesuai dengan kondisi kesehatan masyarakat sekitarnya agar terwujudnya kemampuan hidup yang sehat.

Peraturan Pemerintah RI Nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal menjelaskan bahwa :

"Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. SPM merupakan tolak ukur prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan besaran sarana yang hendak dipenuhi dalam pencapaian suatu SPM tertentu, berupa masukan, proses, hasil dan manfaat pelayanan."

Ketentuan mengenai Standar Pelayanan Minimal (SPM) diatur dalam Peraturan Pemerintah RI Nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal, dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Pelayanan dasar yang dimaksud adalah jenis pelayanan publik yang mendasar dan mutlak untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sosial, ekonomi dan pemerintah.

Adanya Standar Pelayanan Minimal merupakan sebuah tolak ukur atau patokan yang dipatuhi aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Melalui implementasi kebijakan yang telah ditentukan diharapkan pelayanan publik yang diberikan dapat diterima dengan adil dan merata kepada seluruh masyarakat.

Menurut Anderson (dalam Tahir, 2014 : 55) menyatakan bahwa dalam mengimplementasikan suatu kebijakan ada empat aspek yang harus diperhatikan, yaitu :

1. Siapa yang dilibatkan dalam implementasi
2. Hakikat proses administrasi
3. Kepatuhan atas suatu kebijakan, dan
4. Efek atau dampak dari implementasi.

Sedangkan Menurut Van Meter dan Carl E. Van Horn Model pendekatan top-down yang dirumuskan oleh van Metter & van Horn disebut dengan istilah A Model of The Policy Implementation. Ada enam variabel, menurut van Metter & van Horn, yang mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan publik: (Agustino, 2016):

- a. Ukuran dan Tujuan Kebijakan
- b. Sumber daya
- c. Karakteristik Agen Pelaksana
- d. Sikap atau Kecenderungan (*Disposition*) Para Pelaksana.
- e. Komunikasi Antar-Organisasi dan Aktivitas Pelaksana
- f. Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik.

Menurut teori Georgeo Edward III berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variable,yaitu :

- a. Komunikasi
- b. Sumberdaya
- c. Disposisi
- d. Struktur Birokrasi

Teori-teori yang telah dirumuskan dari beberapa sumber memberikan pilihan bagaimana dalam pelaksanaan implementasi dijalankan dalam mencapai keberhasilan Implementasi kebijakan standar pelayanan minimal Dalam menjalankan untuk mencapai keberhasilan dalam implementasi kebijakan SPM. Peneliti memilih teori Implentasi kebijakan yang dikemukakan oleh Georgeo Edward III menjelaskan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh 4 variabel yaitu : 1. Komunikasi, 2. Sumber daya, 3.Disposisi, 4. Struktur Birokrasi. Pemilihan teori ini berdasarkan adanya fenomena dan gejala yang ada dilapangan.

Peneliti tertarik menggunakan teori yang dikemukakan oleh Georgeo Edward III ini karena secara praktis: Teori tersebut lebih mudah dipahami, konferhensif dan jelas. Sementara secara akademis teori Georgeo Edward III lebih relavan dilihat dari pendekatan fenomena peneliti di lapangan yang mengkaji tentang implemenatsi standar pelayanan minimal pada bidang kesehatan di UPT Puskesmas Batujajar Kabupaten Bandung Barat.

Membutuhkan pendekatan implemenatsi kebijakan yang sangat jelas dan kriteria dalam implemenatsi kebijakan dapat berdampak pada pencapaian tujuan yang dikehendaki.

Penerapan dari tahapan implemenatsi kebijakan dalam penelitian pada standar pelayanan minimal pada bidang kesehatan untuk meningkatkan kualitas implemenatsi kebijakan standar pelayanan minimal di UPT Puskesmas Batujajar yaitu implemenatsi kebijakan yang dibuat dan dijalankan harus dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dalam Standar Pelayanan Minimal.

Impelementasi merupakan suatu perbuatan yang memperaktekan metode,teori dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu serta untuk kepentingan dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau suatu golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan suatu ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang berhak diperoleh warga secara minimal, supaya memenuhi hak-hak dasar untuk warga negara atau masyarakat yang kondisi kemampuan sumber daya pemerintah daerah diseluruh Indonesia tidak sama dan pelaksanaanya diatur dengan standar pelayanan minimal, karena salah satu tujuan pengaturan standar pelayanan minimal ini untuk terjaminnya suatu pelayanan dasar yang menjadi hak setiap warga negara indonesia yang harus dipenuhi.

Pelayanan yang berkualitas dapat dicapai jika mempunyai standar serta acuan yang dijadikan sebagai acuan dalam melaksanakan pelayanan. Pemerintah mendukung upaya

untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan dikeluarkannya “Peraturan Pemerintah No.2 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal, Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal.”

Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan kepada implementasi kebijakan standar pelayanan minimal yang dilaksanakan oleh UPT Puskesmas Batujajar, untuk melihat keberhasilan kebijakan SPM yang telah dijalankan oleh UPT Puskesmas Batujajar, maka peneliti menggunakan teori implementasi yang dikemukakan oleh Georgeo Edward III yang menyatakan bahwa implementasi kebijakan yang diterapkan dalam pelayanan memiliki 4 Dimensi yaitu :

1. Komunikasi
2. Sumber Daya
3. Disposisi
4. Struktur Birokrasi

Dimensi tersebut digunakan untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan standar pelayanan minimal pada bidang kesehatan di UPT Puskesmas Batujajar Kecamatan Batujajar Kabupaten Bandung Barat, serta peneliti dapat menganalisis dan mendeskripsikan berdasarkan keterangan yang diungkapkan oleh informan yang telah ditemukan dalam proses wawancara sebagai data primer, selain itu terdapat data sekunder dari dokumen untuk mendukung data primer.

1. Komunikasi

Komunikasi adalah suatu proses pemberian informasi dari komunikator kepada komunikan. Adapun yang dimaksud dengan komunikasi kebijakan yaitu proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan kepada pelaksana kebijakan. Implementasi kebijakan merupakan penerapan kebijakan, komunikasi dan implementasi merupakan hal yang berbeda namun kedua konsep ini memiliki keterkaitan satu sama lain, karena dalam teori implementasi kebijakan menurut George Edward III komunikasi merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan terwujudnya implementasi kebijakan. Dalam merepleksikan komunikasi ke dalam gagasan implementasi ini ialah bahwa tentang bagaimana komunikasi ini mempengaruhi implementasi kebijakan tersebut, maka dari itu untuk mewujudkan implementasi kebijakan pemerintah daerah tentang pengelolaan lingkungan hidup, berdasarkan analisis melalui teori George Edward III bahwa butuh komunikasi yang tepat atars pemberi perintah dan penerima perintah agar terselenggaranya komunikasi yang baik. Di dalam aspek komunikasi perlu adanya tujuan dan sasaran yang jelas agar para pelaksana kebijakan tidak salah dalam menafsirkan apa yang ada di dalam kebijakan dengan apa yang akan di wujudkan serta di implementasikan.

Hasil dari observasi yang peneliti lakukan, terkait dengan dimensi komunikasi dengan indikator kejelasan komunikasi, dalam segi komunikasi di UPT Puskesmas Batujajar masih kurang komunikatif sehingga adanya misinformasi atau miskomunikasi antar pegawai yang menyebabkan masih adanya beberapa pegawai yang bertugas tidak sesuai dengan alur standar operasional prosedur (SOP). Supaya komunikasi sesuai dengan SOP yg berlaku di UPT Puskesmas Batujajar hal yang perlu dilakukan yaitu harus lebih sering lagi melakukan monitoring dan evaluasi, menjaga koordinasi antar pegawai, ramah dan cepat dalam menangani pasien, selain itu sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang ada di sekitar UPT Puskesmas Batujajar supaya masyarakat tahu ketika ada perubahan harga pendaftaran atau kebijakan baru.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat dianalisis bahwa Kepala UPT Puskesmas Batujajar sudah menetapkan sebuah kebijakan lokakarya kepada para pegawainya hal ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja para pegawai serta memberikan informasi kepada para pegawai rutin setiap bulannya agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maksimal dan sesuai dengan prosedurnya, namun pada kenyataan yang terjadi di lapangan masih ada beberapa masyarakat yang merasa kurang puas dengan pelayanan di UPT Puskesmas Batujajar hal ini terjadi karena para pegawai kurang sosialisasi kepada masyarakat sehingga masih ada masyarakat yang tidak mengerti dengan informasi yang diberikan oleh para pegawai serta masih ada para pegawai yang bersikap tidak ramah kepada masyarakat hal ini membuat

masyarakat tidak nyaman harusnya sebagai pelayan publik mereka memberikan pelayanan yang ramah dan jelas, dan ketika adanya kenaikan biaya pendaftaran seharusnya disosialisasikan dulu dengan tokoh masyarakat karena hal ini membuat masyarakat keberatan karena menurut sebagian masyarakat itu terlalu mahal apalagi untuk masyarakat kalangan bawah yang memilih periksa ke puskesmas karena mereka menganggap bahwa puskesmas itu mudah untuk dijangkau biayanya. Jadi, pelayanan di UPT Puskesmas Batujajar khususnya di dalam segi komunikasi harus diperbaiki lagi dan dijalankan sesuai dengan prosedur dan lebih bisa menyesuaikan dengan para pasien sesuai dengan usianya.

2. Sumber Daya

Dalam implementasi kebijakan dibutuhkan aspek sumber daya. Aspek sumber daya ini ialah sarana dan prasarana yang dimiliki untuk mendukung berjalannya implementasi kebijakan yang optimal, sumber daya manusia menjadi modal utama bagi pelaksanaan kebijakan pemerintah, meliputi staf serta aparatur- aparatur yang kompeten yang dapat mengoptimalkan implementasi kebijakan, selain sumber daya manusia perlu didukung juga dengan infrastruktur dan peralatan yang memadai dapat mengefektifkan kinerja dalam dimensi sumber daya ini peneliti menjabarkannya menjadi sarana dan prasarana yang dimiliki oleh UPT Puskesmas Batujajar Kabupaten Bandung Barat dalam menjalankan pelaksanaan kebijakan- kebijakan dalam mendukung terselenggaranya standar pelayanan minimal yang lebih baik bagi masyarakat yang ada di kecamatan Batujajar.

a. Sumber Daya Manusia

Hasil dari observasi yang dilakukan peneliti terkait SDM yang ada di UPT Puskesmas Batujajar bahwa berdasarkan observasi awal pada bagian bidang administrasi dokter yang tersedia di UPT Puskesmas Batujajar hanya tersedia 5 orang dan ketika dalam penanganan pasien kewalahan karena rangkap jabatan pada setiap dokter, hal ini membuat pelayanan tidak optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, dapat dianalisis bahwa dari segi SDM (sumber daya manusia) dalam kebijakan pengangkatan pegawai mengacu pada peraturan bupati BLUD tentang pengangkatan pegawai ASN dan non BLUD, yang mana pengangkatan pegawai tersebut disesuaikan dengan kebutuhan (kondisi) di UPT Puskesmas Batujajar, tetapi disamping itu masih kurangnya tenaga kesehatan sehingga mengakibatkan kurangnya kualitas dan belum optimalnya pelayanan di UPT Puskesmas Batujajar. Jumlah sumber daya manusia yang sesuai dengan standar pelayanan minimal pada bidang kesehatan di UPT puskesmas Batujajar mengacu kepada peraturan menteri kesehatan No. 4 Tahun 2019 tentang standar teknis mutu pelayanan minimal pada bidang kesehatan dalam peraturan tersebut tertara berapa jumlah sumber daya manusia yang harus ada di puskesmas. Namun dilihat dari rasio pelayanan tenaga kesehatan dengan masyarakat tidak sebanding karena jumlah dokter, bidan, perawat, perekam medis yang kurang dan idealnya 1 dokter melayani 5.000 masyarakat sedangkan jumlah penduduk yang ada di UPT Puskesmas Batujajar ada 100.000 jiwa oleh karena itu UPT Puskesmas Batujajar membutuhkan banyak tenaga kesehatan karena disana hanya tersedia 5 dokter, 3 bidan, 3 perawat dan 1 perekam medis lainnya. Agar pelayanan optimal dan sesuai dengan standar pelayanan minimal maka seharusnya dokter ada 10, bidan 7, perawat 7 dan perekam medis 2 hal ini disesuaikan dengan jumlah penduduk yang ada di UPT Puskesmas Batujajar dengan terpenuhinya sumber daya manusia maka pelayanan menjadi optimal dan sesuai dengan SPM.

b. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada sarana dan prasarana di UPT Puskesmas Batujajar masih belum memadai dilihat dari ruang tunggu yang kurang memadai, tidak tersedia rawat inap, kurangnya penerangan dibagian ruang tunggu. dalam hal ini keadaan sarana dan prasarana tidak sesuai dengan peraturan menteri kesehatan No 43 tahun 2019.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada indikator sarana dan prasaran di UPT Puskesmas Batujajar yaitu para pembuat kebijakan sudah menerapkan peraturan sesuai dengan peraturan menteri kesehatan No 43 tahun 2019, para pegawai pun sudah membuat aplikasi ASPAK untuk menyimpan dan menyajikan data mengenai sarana dan prasarana, namun pada kenyataan yang terjadi di lapangan ternyata sarana dan prasarannya belum berjalan dengan optimal, masyarakat masih merasa kurang puas dengan sarana dan prasarana yang ada di UPT Puskesmas Batujajar, seperti tidak tersedianya rawat

inap untuk pasien yang sakit lainnya disana hanya tersedia rawat inap untuk ibu bersalin serta tempatnya kurang luas sehingga membuat pasien merasa kurang nyaman dan terlalu dekatnya jarak antara ruang dokter dengan ruang tunggu membuat pasien yang satu dengan yang lainnya saling berdesak-desakan jadi tidak beraturan serta kurangnya penerangan membuat ruang tunggu gelap namun sarana dan prasarana dibagian alat alat pemeriksaan kesehatan sudah cukup.

3. Disposisi

Disposisi adalah suatu sifat atau watak yang ada pada diri seseorang seperti : sifat jujur, sifat demokratis dan sifat seseorang yang memiliki komitmen. Jika seseorang mempunyai disposisi yang baik, maka orang tersebut akan mampu melaksanakan kebijakan dengan baik sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Namun apabila seseorang memiliki pendapat atau pandangan yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses dalam implementasi itu tidak akan berjalan dengan efektif.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dalam segi disposisi di UPT Puskesmas Batujajar dilihat dari sikap dan komitmen petugas yang masih kurang baik. Terutama bagi petugas atau tenaga kesehatan yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan seperti halnya pengunjung yang dibiarkan menunggu tanpa kejelasan waktu serta masih adanya beberapa pihak yang masih saling oper tugas. Dalam hal ini tenaga kesehatan seharusnya profesional dalam menjalankan tugas, tetap ramah dalam melayani pasien, bertindak cepat saat menangani pasien jangan sampai pasien menunggu terlalu lama, karena jika penanganannya lambat akan berakibat fatal kalau ada pasien yang harus cepat mendapatkan pertolongan.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara pada indikator Disposisi di UPT Puskesmas Batujajar yaitu Kepala UPT Puskesmas Batujajar membuat komitmen untuk para pegawai dalam bentuk kegiatan *capacity building* karyawan serta penandatanganan spanduk komitmen, tanda tangan itu salah satu bukti bahwa mereka setuju dengan komitmen yang telah di sepakati bersama dan setiap tahunnya komitmen pegawai ini selalu diperbaharui, untuk mengevaluasi kinerja para pegawai. Komitmen di UPT Puskesmas Batujajar belum optimal dilihat dari masih adanya keluhan dan kekecewaan dari pasien, karena saat pasien membutuhkan pertolongan, pegawai tidak ada di tempat dan pasien harus mencari dulu pegawai, seharusnya saat jam kerja pegawai harus tetap berada di ruangan sehingga saat ada pasien bisa tahu dan langsung ditangani, selain itu masih ada pegawai yang sibuk main handphone, kurang ramah terhadap pasien, dan dalam memberikan pelayanan sering menelantarkan pasien seperti menunggu tanpa ada kejelasan waktu serta masih ada pegawai yang saling oper pekerjaan atau dalam melayani pasien. Dalam hal ini tenaga kesehatan seharusnya profesional dalam menjalankan tugas, tetap ramah dalam melayani pasien, bertindak cepat saat menangani pasien jangan sampai pasien menunggu terlalu lama, karena jika penanganannya lambat akan berakibat fatal kalau ada pasien yang harus cepat mendapatkan pertolongan.

4. Struktur Birokrasi

Struktur organisasi Struktur organisasi memiliki tugas dalam melaksanakan suatu kebijakan yang mempunyai pengaruh besar terhadap berjalannya implementasi kebijakan. Aspek yang terdapat dalam struktur organisasi diantaranya yaitu *Standard Operating Procedure* (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan serta menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel. dalam penyelenggaraan organisasi terutama pemerintah daerah sebagai organisasi formal tentu memiliki struktur birokrasi yang di dalamnya terdapat upaya pembagian tugas-tugas, pelaksanaan pelayanan serta bagaimana nantinya dua aspek tersebut diselenggarakan dengan melalui jaringan-jaringan formal yang ada. Berkaitan dengan struktur birokrasi peneliti merepresikan dimensi ini ke indikator standar operasional prosedur.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dalam Struktur Birokrasi di UPT Puskesmas Batujajar Standar Operasional Prosedur belum berjalan dengan optimal dilihat dari tidak terpenuhinya tenaga kesehatan, seperti kurangnya jumlah dokter, bidan dan tenaga medis lainnya serta kinerja pegawai yang tidak sesuai dengan prosedur yaitu masih banyaknya pegawai yang tidak bersikap dengan ramah kepada pasien dan masih adanya pegawai yang lalai dalam menjalankan tugasnya.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dan Observasi dalam dimensi struktur birokrasi yaitu standar operasional prosedur yang ada di UPT Puskesmas Batujajar mengacu kepada “ peraturan menteri kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang standar teknis pemenuhan pelayanan dasar pada SPM di bidang kesehatan”, tetapi dalam pengimplementasiannya belum berjalan dengan optimal hal ini dilihat dari masih kurangnya jumlah SDM yang ada di UPT Puskesmas Batujajar seperti kurangnya jumlah dokter, perawat, bidan dan tenaga medis lainnya. Serta kurangnya kualitas pegawai dalam melakukan pelayanan terlihat dari tidak profesionalnya pegawai yang bermain handphone saat jam kerja dan pegawai yang tidak ada di tempat (ruangan) saat jam kerja membuat pasien harus mencari dulu dimana pegawainya, masih ada beberapa pegawai yang bersikap tidak ramah ketika melayani pasien dan pegawai yang lambat dalam menangani pasien. Maka kurangnya jumlah SDM dan kurangnya kualitas pegawai membuat UPT Puskesmas Batujajar belum bisa mencapai target SPM, meskipun sudah ditetapkan aturan pemberian sanksi bagi pegawai yang tidak bekerja sesuai prosedur namun masih saja banyak pegawai yang melanggar dan membuat pelayanan berjalan tidak optimal.

Hambatan dalam Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Pada Bidang Kesehatan di UPT Puskesmas Batujajar Kecamatan Batujajar Kabupaten Bandung Barat

Dalam menjalankan suatu kebijakan dalam pelaksanaannya tidak akan selalu sesuai dengan apa yang di harapkan. Suatu hambatan akan selalu muncul saat mengerjakan sesuatu. Termasuk dalam proses pelaksanaan implementasi kebijakan SPM di UPT Puskesmas Batujajar. Dalam setiap kegiatan pastinya ada hambatan-hambatan yang ditemukan yang menjadi penyebab tidak tercapainya suatu tujuan, hal tersebut tidak dapat menjamin bahwa kegiatan yang sudah diatur dalam suatu kebijakan tersebut sesuai dengan apa yang diinginkan dengan baik dilapangan.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti, hambatan dalam implementasi kebijakan SPM di UPT Puskesmas Batujajar yaitu masih kurang kerjasama antar lintas sektor, kemudian masih kurangnya SDM karena tidak sesuai dengan jumlah sasaran, seharusnya satu orang memegang satu program tetapi yang terjadi di lapangan satu orang pegawai memegang double program.

Upaya dalam Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Pada Bidang Kesehatan di UPT Puskesmas Batujajar Kecamatan Batujajar Kabupaten Bandung Barat

Dalam mengatasi hambatan perlu dilakukannya upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut sehingga UPT melakukan upaya agar dapat keluar dari hambatan yang dapat mengganggu jalannya implementasi kebijakan standar pelayanan minimal, UPT Puskesmas Batujajar memiliki upaya atau usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut sehingga dapat terselesaikan dan tujuan yang ingin dicapai dalam implementasi kebijakan standar pelayanan minimal dapat terlaksana dengan baik.

Berdasarkan dari hasil penelitian upaya yang dilakukan UPT puskesmas Batujajar dalam implementasi kebijakan SPM yaitu dengan dilaksanakannya lokakarya, monitoring dan evaluasi setiap bulan untuk memecahkan permasalahan-permasalahan yang ada serta sejauh mana sasaran kegiatan dalam mencapai target, selain itu UPT Puskesmas Batujajar juga memfokuskan pada program-program yang ada di SPM, hal ini bertujuan supaya SPM yang ada di UPT Puskesmas Batujajar bisa terimplementasi sesuai tujuan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dengan data-data berupa observasi, wawancara dan studi kepustakaan, kemudian menganalisis data sesuai aktivitas yang telah ditentukan sehingga dapat disimpulkan mengenai implementasi kebijakan standar pelayanan minimal pada bidang kesehatan di UPT Puskesmas Batujajar Kecamatan Batujajar Kabupaten Bandung Barat yang belum optimal dilihat dari:

1. Implementasi kebijakan standar pelayanan minimal menurut teori Georgeo Edward III terdiri dari 4 dimensi yaitu :

- a. Komunikasi

Dalam pelaksanaan komunikasi mengenai kebijakan standar pelayanan minimal di UPT Puskesmas Batujajar telah dilakukan secara rutin kepada seluruh pegawai dengan melaksanakan lokakarya serta staff meeting bulanan yang berkaitan dengan pencapaian

standar pelayanan minimal sehingga evaluasi dilakukan setiap bulan. Namun disamping itu masyarakat Kecamatan Batujajar sebagai penerima pelayanan merasa bahwa pelayanan dan penyampaian informasi kepada masyarakat masih kurang, seperti ketika terdapat perubahan dalam biaya pendaftaran tidak ada sosialisasi dari pihak UPT Puskesmas Batujajar dan sikap pelayan kesehatan masih kurang ramah sehingga dapat disimpulkan pelayanan di UPT Puskesmas Batujajar masih belum berjalan sesuai standar pelayanan minimal.

b. Sumber Daya

Dalam hal sumber daya manusia yang ada di UPT Puskesmas Batujajar berpedoman ke dalam analisis kebutuhan pegawai yang sesuai dengan keahliannya untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan agar sesuai dengan SPM bidang kesehatan yang mengacu kepada perbub BLUD. Disamping itu UPT Puskesmas Batujajar kekurangan jumlah SDM seperti dokter, bidan dan perawat dan perekam medis yang menyebabkan banyak pegawai yang rangkap jabatan hal ini membuat pelayanan menjadi lambat dan tidak optimal. Serta masih kurangnya sarana dan prasarana yang ada di UPT Puskesmas Batujajar seperti kurang penerangan, bangunan yang kurang luas, tidak ada rawat inap, jarak antara ruang tunggu pasien dan ruang pemeriksaan terlalu dekat.

c. Disposisi

Dalam hal disposisi, komitmen pegawai dalam melaksanakan kebijakan SPM di UPT Puskesmas Batujajar sudah baik ini terlihat dari cakupan SPM yang sudah mendekati 100% yang dilakukan dalam bentuk capacity building. Namun dilihat dari kualitas kinerja pegawai yang tidak baik, terutama bagi petugas atau tenaga kesehatan yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan seperti halnya pengunjung yang dibiarkan menunggu tanpa kejelasan waktu serta masih adanya beberapa pihak yang masih saling oper tugas. Dalam hal ini tenaga kesehatan seharusnya profesional dalam menjalankan tugas, tetap ramah dalam melayani pasien, bertindak cepat saat menangani pasien jangan sampai pasien menunggu terlalu lama, karena jika penanganannya lambat akan berakibat fatal kalau ada pasien yang harus cepat mendapatkan pertolongan. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan di UPT Puskesmas Batujajar sangat tidak berjalan sesuai SPM.

d. Struktur Birokrasi

Dalam hal struktur birokrasi di UPT Puskesmas Batujajar sudah dilakukan mengacu terhadap permenkes No 4 Tahun 2019 tentang standar teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal bidang kesehatan. Dari masing-masing unit sudah terdapat standar operasional prosedur untuk menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan. Tetapi disamping itu, masyarakat masih merasakan sikap para pegawai yang ada di UPT Puskesmas Batujajar tidak sesuai dengan standar operasionalnya, perilaku pegawai kepada masyarakat tidak mencerminkan sebagai seorang pelayan publik mereka tidak memberikan sikap yang ramah terhadap pasien.

Reference

- Agustino, L. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Elsa, R. A. (2018). Analisis pencapaian standar pelayanan minimal bidang kesehatan di puskesmas pauh kota padang tahun 2018. *Padang. Universitas Andalas*.
- Mulyadi, D. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Notoatmodjo, S. (2003). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 2 Tahun 2018 tentang SPM
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Pasal 18 ayat (5)
- Putra, W. M. (2014). Analisis implementasi kebijakan jaminan kesehatan nasional di rumah sakit umum kota tangerang selatan tahun 2014A. *Skripsi SKM UIN Syari Hidayatullah*.
- Rohana, A. (2019). Analisis implementasi standar pelayanan minimal bidang kesehatan pada pelayanan kesehatan bayi baru lahir di puskesmas dukuh seti kabupaten pati.
- Sinambela, L. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tahir, A. (2014). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerinta Daerah*. BandungCV. Alfabeta.

- Taradipa, D. (n.d.). evaluasi pelaksanaan standar pelayanan minimal (SPM) pada program pelayanan kesehatan usia produktif di puskesmas kecamatan tanjung batu kabupaten ogan ilir.
- Taufik dan Israil, 2013. Implementasi Peraturan Daerah Badan. Permusyawaratan Desa. Jurnal Kebijakan Publik, Volume 4, Nomor 2
- Teguh Prasetya, Muslih Faozanudin, Dyah Retna Puspita, Implementasi Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar (SPM-DIKDAS) Tingkat SMP (Studi Pada SMPN 6 Satu Atap Rembang dan SMPN 3 Purbalingga, vol IV (Juni 2018),hlm 5
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Tentang Pemerintahan Daerah
- Windy N. Tumuwe, C. T. (2010). Analisis implementasi standar pelayanan minimal bidang kesehatan di puskesmas ondong siau barat kabupaten sitaro. *Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*.
- Yulia A. (2020). Capaian standar pelayanan minimal (SPM) biadng kesehatan kasus hipertensi dan diabetes mellitus di kota bandung tahun 2020. *Bandung, Dinas kesehatan kota Bandung*