

**EVALUASI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN  
MINIMAL (SPM) PADA PROGRAM PELAYANAN  
KESEHATAN USIA PRODUKTIF DI PUSKESMAS  
KECAMATAN TANJUNG BATU  
KABUPATEN OGAN ILIR  
2017**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Negara**



**Oleh :**

**DEWI TARADIPA  
NIM. 07011281419181**

**Konsentrasi Manajemen Sektor Publik**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
Indralaya, Ogan Ilir  
Oktober 2018**

**EVALUASI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN  
MINIMAL (SPM) PADA PROGRAM PELAYANAN  
KESEHATAN USIA PRODUKTIF DI PUSKESMAS  
KECAMATAN TANJUNG BATU  
KABUPATEN OGAN ILIR  
2017**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Negara**



**Oleh :**

**DEWI TARADIPA  
NIM. 07011281419181**

**Konsentrasi Manajemen Sektor Publik**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
Indralaya, Ogan Ilir  
Oktober 2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**EVALUASI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN  
MINIMAL (SPM) PADA PROGRAM PELAYANAN  
KESEHATAN USIA PRODUKTIF DI PUSKESMAS  
KECAMATAN TANJUNG BATU  
KABUPATEN OGAN ILIR  
2017**

**SKRIPSI**

**Sebagian Persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Negara**

**Oleh :**

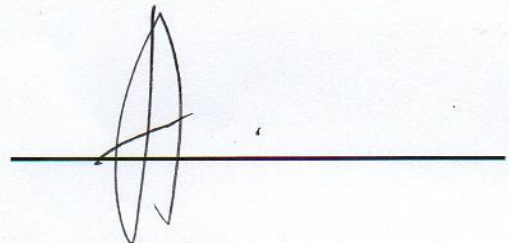
**DEWI TARADIPA  
NIM. 07011281419181**

**Telah disetujui oleh dosen pembimbing, September 2018**

**Pembimbing I**

**Dr. M. Husni Thamrin, M.Si**

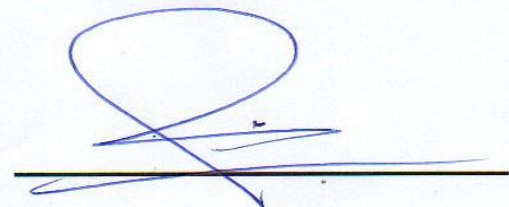
**NIP. 196406061992031001**



**Pembimbing II**

**Sofyan Effendy, S.IP., M.Si**

**NIP. 197705122003121003**



## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “*Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pada Program Layanan Kesehatan Usia Produktif di Puskesmas Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2017*” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Pada Tanggal 10 Oktober 2018.

Indralaya, 10 Oktober 2018

Ketua

1. Dr. M. Husni Thamrin, M.Si  
NIP.1964060661992031001

Anggota

1. Sofyan Effendy, S.IP., M.Si  
NIP. 197705122003121003

2. Dra. Retno Susilowati, MM  
NIP. 195905201985032003

3. Dra. Martina, M.Si  
NIP. 196603051993022001

Mengetahui,  
Dekan FISIP

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si  
NIP. 196311061990031001

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA  
NIP. 198108272009121002

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Berbaik sangkalah atas semua yang terjadi dalam hidupmu ( Dewi Taradipa )

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala
2. Orang tua ku
3. Keluarga
4. Sahabat-sahabat ku
5. Teman seperjuangan (Administrasi Negara 2014)
6. Almamater kebanggaan (Universitas Sriwijaya)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji hanya milik Allah yang maha kuasa atas segala sesuatu, tidak henti-hentinya saya panjatkan rasa syukur karena rahmatnyalah saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pada Layanan Kesehatan Usia Produktif di Puskesmas Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2017 adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Saya juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya terhadap seluruh pihak yang terlibat membantu dalam proses pembuatan skripsi ini, dorongan, bimbingan, ilmu dan nasihat yang selalu hadir membersamai proses pembuatan skripsi sangat menguatkan saya selaku peneliti pemula, jika ada kata yang lebih indah dari terimakasih maka kata itula yang ingin saya ungkapkan, kepada :

- a. Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah membuat penulisan skripsi ini berjalan lancar
- b. Kedua Orang Tua Tercinta Bapak Madenin dan Ibu Herawati.
- c. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si.
- d. Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Adminitrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Dr. Raniasa Putra, S.IP, M.Si dan Dra. Martina, M.Si serta staf jurusan yang membantu Periode Tahun 2014-2018.
- e. Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Adminitrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA dan Ermanovida, S.Sos., M.Si periode 2018-2023
- f. Dosen pembimbing Dr. M. Husni Thamrin, M.Si dan Sofyan Effendy, S.IP., M.Si yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi.
- g. Semua Bapak/Ibu Dosen yang Mengajar di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Serta Staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang Terlibat dari Awal Sampai Akhir dalam Perkuliahan ini.
- h. Kepala Puskesmas Tanjung Batu beserta staf Tata Usaha (TU) yang telah memberikan izin penelitian serta memberikan seluruh data yang diperlukan penulis.
- i. Teman-Teman Administrasi Negara 2014, adik-adik LDF WAKI, serta sahabat-sahabatku.

Saya berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca untuk menambah pengetahuan serta saya mohon maaf jika masih ada kekurangan dalam skripsi ini. Semoga Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang selalu memberikan kemudahan pada kita semua dalam segala hal. Saya ucapkan terimakasih

Penulis

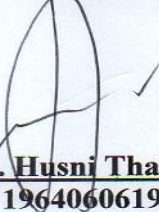
Dewi Taradipa

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Evaluasi pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada program pelayanan kesehatan usia produktif di Puskesmas Tanjung Batu tahun 2017. Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya keterbatasan kuantitas tenaga kerja kesehatan serta keterbatasan sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Tanjung Batu. Untuk itu perlu adanya evaluasi terhadap pelaksanaan program layanan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Puskesmas Tanjung Batu apakah standar pelayanan yang ditetapkan dalam cakupan minimal telah berjalan sesuai dengan target yang telah ditetapkan atau masih belum memenuhi target pada tahun 2017. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi, wawancara dan observasi. Informan dari penelitian ini adalah Kepala Puskesmas Tanjung Batu, Kepala Tata Usaha, koordinator program layanan kesehatan usia produktif, staff poned dan pasien. Penelitian ini merupakan jenis penelitian evaluasi yang menggunakan teori model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) dari Daniel Stufflebeam. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan SPM dalam layanan kesehatan usia produktif belum berjalan dengan baik dan belum mencapai target yang telah ditetapkan pemerintah karena ada beberapa permasalahan yang mempengaruhi pelaksanaan layanan seperti kuantitas SDM, sarana dan prasarana yang belum memenuhi standar yang telah ditetapkan, Anggaran yang digunakan pada layanan belum teralokasi dengan cepat, serta adanya ketidak tepatan target sasaran antara yang terjadi dilapangan dan aturan yang ada. Sehingga menyebabkan layanan kesehatan usia produktif belum berjalan dengan baik. Solusi yang dapat dilakukan Puskesmas Tanjung Batu yaitu sosialisasi mengenai SPM baik pada masyarakat maupun pemberi layanan, pengadaan sarana dan prasarana yang sesuai standar ketetapan, dan menyusun skala prioritas dalam alokasi anggaran.

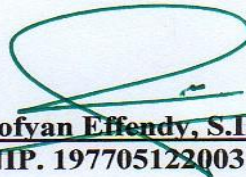
**Kata Kunci : Standar Pelayanan Minimal, Evaluasi, CIPP.**

**Pembimbing I**



**Dr. M. Husni Thamrin, M.Si**  
NIP. 196406061992031001

**Pembimbing II**



**Sofyan Effendy, S.IP., M.Si**  
NIP. 197705122003121003

**Indralaya, September 2018**  
**Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Sriwijaya**



**Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA**  
NIP. 198108272009121002

## **ABSTRACT**

*This study was entitled Evaluation of the implementation of Minimum Service Standards (SPM) in productive age health care programs in Tanjung Batu Health Center in 2017. The research was motivated by the limited quantity of health workers and limited facilities and infrastructure in the Tanjung Batu Health Center. For this reason, it is necessary to evaluate the implementation of the Minimum Service Standards (SPM) service program in Tanjung Batu Public Health Center whether the service standards set in the minimum scope are in accordance with the set targets or still not meeting the target in 2017. The methodology used in this study is qualitative descriptive. Data collection techniques used are documentation, interviews and observation. Informants from this study were the Head of Tanjung Batu Health Center, Head of Administration, coordinator of productive age health service programs, poned staff and patients. This study is a type of evaluation research that uses the theory of evaluation models CIPP (Context, Input, Process, Product) from Daniel Stufflebeam. The results of this study indicate that the implementation of SPM in productive age health services has not gone well and has not reached the target set by the government because there are several problems that affect the implementation of services such as quantity of human resources, facilities and infrastructure that have not met the standards set. the service has not been allocated quickly, and there is an inaccuracy between intermediate targets that occur in the field and existing rules. So that causes productive age health services have not gone well. The solution that can be done by Tanjung Batu Health Center is the socialization of SPM both in the community and service providers, procurement of facilities and infrastructure that conform to the standards of provision, and set priorities in budget allocations.*

*Keywords: Minimum Service Standards, Evaluation, CIPP.*

**Pembimbing I**

  
**Dr. M. Husni Thamrin, M.Si**  
NIP. 196406061992031001

**Pembimbing II**

  
**Sofyan Effendy, S.IP., M.Si**  
NIP. 197705122003121003

**Indralaya, September 2018**  
**Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Sriwijaya**

  
**Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA**  
NIP. 198108272009121002



# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. RUMUSAN MASALAH .....	8
C. TUJUAN PENELITIAN .....	9
D. MANFAAT PENELITIAN .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. LANDASAN TEORI	
1. Hubungan Ilmu Administrasi Negara Dengan Manajemen Sektor Publik .....	10
2. Evaluasi.....	11
a. Pengertian Evaluasi .....	11
b. Model-Model Evaluasi .....	12
a) Discrepancy Model .....	12
b) CIPP Model.....	13
c) Formatif-Sumatif Model .....	14
c. Tujuan Dan Pentingnya Evaluasi.....	15
3. Standar Pelayanan Minimal (SPM) .....	15
a. Tujuan SPM.....	16
b. Pengembangan SPM .....	16
c. Prinsip Yang Harus Dimiliki Pedoman Dalam Melaksanakan SPM .....	17
B. TEORI YANG DIGUNAKAN.....	17
C. PENELITIAN TERDAHULU.....	19
D. KERANGKA PEMIKIRAN.....	21
E. SKEMA KRANGKA PEMIKIRAN .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. JENIS PENELITIAN .....	25
B. DEFINISI KONSEP .....	25
C. FOKUS PENELITIAN .....	27
D. JENIS DAN SUMBER DATA.....	28
E. INFORMAN PENELITIAN.....	29
F. TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	30
G. TEKNIK PEMERIKSAAN DATA .....	30

H. TEKNIK ANALISIS DATA.....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. GAMBARAN UMUM WILAYA PENELITIAN.....	32
1. Sejarah Puskesmas Tanjung Batu.....	32
2. Data Geografis.....	33
3. Visi Dan Misi Puskesmas Tanjung Batu.....	34
4. Susunan Organisasi Dan Gambar Struktur Organisasi Puskesmas Tanjung Batu.....	36
5. Tugas, Pokok Dan Fungsi Struktur Organisasi Puskesmas Tanjung Batu ..	37
a. Tugas, Pokok Fungsi Puskesmas Tanjung Batu.....	37
b. Kepala Puskesmas .....	38
c. Kepala Urusan Tata Usaha .....	38
d. SDM Dan STK .....	39
e. Umum.....	39
f. Kepegawain .....	40
g. Bendahara JKN.....	40
h. Bendahara BOK.....	41
i. <i>Pcare</i> .....	41
j. Jaringan Pelayanan .....	41
B. HASIL DAN PEMBAHASAN	
1. Analisis Evaluasi Pelaksanaan SPM Pada Program Pelayanan Kesehatan Usia Produktif Di Puskesmas Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir 2017.....	42
a. Konteks ( <i>context</i> ) .....	42
1) Latar belakang program layanan kesehatan usia produktif.....	42
2) Tujuan program layanan kesehatan usia produktif .....	46
b. Input ( <i>Input</i> ) .....	47
1) Sumber Daya Manusia (SDM) .....	47
2) Sarana dan Prasarana .....	50
3) Anggaran .....	53
4) Objek (sasaran) program .....	56
c. Proses ( <i>Process</i> ) .....	60
Tahap Pelaksanaan Program .....	60
d. Produk ( <i>Product</i> ) .....	62
Hasil pencapaian SPM di Puskesmas Tanjung batu .....	65
e. Matrik temuan penelitian .....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. KESIMPULAN.....	71
B. SARAN .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	74
<b>LAMPIRAN</b> .....	76

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Jumlah penduduk wilayah kerja Puskesmas Tanjung Batu tahun 2017.....	4
Tabel 2 Jumlah kunjungan pasien Puskesmas Tanjung Batu tahun 2017 .....	5
Tabel 3 Jumlah tenaga kerja wilayah kerja Puskesmas Tanjung Batu tahun 2017 .....	6
Tabel 4 Penelitian terdahulu .....	19
Tabel 5 Fokus penelitian .....	28
Tabel 6 Jumlah Penduduk Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Batu Tahun 2017 .....	34
Tabel 7 Presentase Angka Sakit Di Kecamatan Tanjung Batu Tahun 2016 .....	44
Tabel 8 Rincian SDM puskesmas Tanjung Batu dan SDM yang ditetapkan pemerintah tahun 2017 .....	48
Tabel 9 Daftar Sarana Dan Prasarana Di Puskesmas Tanjung Batu Tahun 2017 .....	51
Tabel 10 Peralatan Khusus Yang Digunakan Dalam Pelayanan Kesehatan Usia Produktif Tahun 2017 .....	52
Tabel 11 Alokasi DAK Non Fisik Provinsi/Kabupaten/Kota Bantuan Oprasional Kesehatan tahun 2017 .....	54
Tabel 12 Jumlah penduduk wilayah kerja Puskesmas Tanjung Batu tahun 2017.....	57
Tabel 13 Hasil Pencapaian SPM Puskesmas Tanjung Batu Tahun 2017 .....	65
Tabel 14 Matrik Temuan Peneliti Secara Keseluruhan .....	67

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Skema kerangka pemikiran penelitian evaluasi pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Puskesmas Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2017 .....	24
Gambar 2 Puskesmas Tanjung Batu Tahun 2017 .....	32
Gambar 3 Peta Administrasi Kecamatan Tanjung Batu Tahun 2017 .....	33
Gambar 4 Struktur Organisasi Puskesmas Tanjung Batu Tahun 2017 .....	36
Gambar 5 Surat Keputusan Bupati Ogan Ilir Tahun 2017 Sampai Dengan 2021 .....	43
Gambar 6 Daftar Kunjungan Pasien Layanan Kesehatan Usia Produktif Tahun 2017.....	59
Gambar 7 Kartu Registrasi Puskesmas .....	61
Gambar 8 Proporsi Penderita Stroke Berdasarkan Usia .....	63

## DAFTAR SINGKATAN

IPTEK	: Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
PP	: Peraturan Pemerintah
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
KM	: Kilo Meter
LK	: Laki-laki
PR	: Perempuan
SDMK	: Sumber Daya Manusia Kesehatan
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
PTT	: Pegawai Tidak Tetap
TKS	: Tenaga Kerja Sukarela
CIPP	: <i>Context, Input, Process, Product</i>
PTM	: Penyakit Tidak Menular
Posbindu	: Pos Binaan Terpadu
PHBS	: Perilaku Hidup Bersih Dan Sehat
CERDIK	: Cek kesehatan, Enyakan asap rokok, Rajin aktivitas fisik, Diet sehat, Istirahat yang cukup, Kelola stres
SDM	: Sumber Daya Manusia
Puskesmas	: Pusat Pelayanan Kesehatan Masyarakat
BOK	: Bantuan Operasional Kesehatan
DAK	: Dana Alokasi Khusus

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Surat Penunjukan Pembimbing Proposal .....	76
Surat Penunjukan Pembimbing Skripsi .....	77
Surat Permohonan Izin Penelitian .....	78
Surat Izin Penelitian .....	79
Kartu Bimbingan Proposal.....	80
Kartu Bimbingan Skripsi .....	82
Pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) Puskesmas Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2017.....	84
Struktur Organisasi .....	91
Daftar Jumlah Tenaga Kerja Puskesmas Tanjung Batu Tahun 2017 .....	92
Jumlah Penduduk Diwilaya Kerja Puskesmas Tanjung Batu Tahun 2017 .....	93
Data Sarana Dan Prasarana UPTD Puskesmas Tanjung Batu Tahun 2017 .....	94
Daftar Jumlah Tenaga Kerja Puskesmas Tanjung Batu Tahun 2018 .....	95
Dana Bangunan UPTD Puskesmas Tanjung Batu Tahun 2017 .....	96
SK Bupati Ogan Ilir Tentang Penetapan Target SPM .....	97
Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan .....	101

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Tingkat pendidikan masyarakat saat ini semakin tinggi dan meningkat. Serta dengan adanya kemudahan komunikasi dan kemudahan mendapatkan informasi, disamping itu majunya ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) membuat sistem nilai pada masyarakat berubah. Hal tersebut menuntut masyarakat harus mendapatkan pelayanan yang layak dan bermutu pada pemerintah terkhusus lagi pada bidang kesehatan. Organisasi yang memberikan pelayanan pada publik (*provider*) harus dapat meningkatkan mutu pelayan guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang dirasakan.

Beberapa tahun terakhir ini pelayanan kesehatan masyarakat Indonesia mengalami banyak kemajuan. Seperti yang disebutkan pada *Sun Life Financial Asia Health Index* 2017 bahwa jumlah orang asia yang merasa dirinya sehat turun drastis kecuali Indonesia yang stabil bahkan justru mengalami peningkatan meskipun tidak signifikan. Akan tetapi perbaikan dalam bidang kesehatan yang terjadi belum merata dibanyak provinsi dan kabupaten. Perbaikan kesehatan dasar masih terlihat lamban dan sangat bervariasi antara daerah satu dan lain. Salah satu hal yang menjadi penyebabnya yaitu akibat distribusi tenaga kerja dan sarana kesehatan yang tidak merata antara pusat dan daerah hal tersebut dapat berdampak pada mutu pelayanan kesehatan yang diberikan pada masyarakat.

Dalam menjalankan pemerintahan agar dapat berjalan seperti yang diharapkan maka pemerintahan pusat memberikan otonomi yang seluas-luasnya pada pemerintahan daerah. Menurut Achmad Nurmandi (2010: 152) otonomi daerah merupakan wewenang untuk mengatur urusan pemerintah yang bersifat lokal. Berdasarkan aspirasi masyarakat untuk memecahkan berbagai masalah dan pemberian layanan yang bersifat lokal demi

kesejahteraan masyarakat yang bersangkutan berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Diberlakukannya otonomi daerah pemerintah berharap tugas pemerintahan dapat berjalan dengan baik, akan tetapi sampai saat ini pelayanan publik masih belum sepenuhnya menganut tanggung jawab, bahkan terkadang representatif sehingga banyak pelayanan pemerintahan seperti pendidikan, kesehatan, kependudukan dan catatan sipil, pemberdayaan masyarakat dan lainnya masih belum memuaskan masyarakat. Maka dari hal tersebut perlunya suatu sarana yang dapat menjadi tolak ukur pelaksanaan maupun evaluasi pada pelayanan yang diberikan pada masyarakat terutama pada pelayanan dasar.

Berdasarkan hal tersebut maka harus diberlakukannya Standar Pelayanan Minimal (SPM). Seperti yang diatur pada PP Nomor 65 tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Guna meningkatkan akses, kualitas dan cakupan layanan serta tersusunnya rencana capaian standar pelayanan minimal dalam pelayanan kebutuhan dasar masyarakat. Karena kesehatan merupakan salah satu dari enam urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar. Maka dari itu, pelaksanaan urusannya diatur dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk memastikan ketersediaan layanan tersebut bagi seluruh warga negara.

Puskesmas Tanjung Batu merupakan jenis puskesmas rawat inap dan rawat jalan serta salah satu penyelenggara Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang diatur Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan Kabupaten/Kota dengan memiliki 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 melitus
10. Pelayanan kesehatan orang dengan gangguan jiwa berat
11. Pelayanan kesehatan orang dengan TB
12. Pelayanan kesehatan orang dengan resiko terinfeksi HIV

Pelaksanaan SPM pada Puskesmas Tanjung Batu tingkat kecamatan dilaksanakan berdasarkan Surat Keputusan Bupati Ogan Ilir Nomor 22/KEP/KES/2017 Tentang Penetapan Target Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Kabupaten Ogan Ilir. Berdasarkan waktu dan keterbatasan peneliti untuk mengevaluasi setiap program sangat tidak memungkinkan. Sehingga pada penelitian ini peneliti memfokuskan untuk meneliti pada satu program layanan SPM yaitu pada layanan kesehatan usia produktif dari beberapa program layanan SPM layanan kesehatan usia produktif selalu berada pada target paling rendah.

Program pelayanan kesehatan usia produktif merupakan salah satu jenis program dari SPM yang memiliki ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar kesehatan. Pelayanan tersebut berhak diperoleh setiap warga negara, pelayanan kesehatan pada usia produktif sarasanya yaitu untuk menanggulangi Penyakit Tidak Menular (PTM). Jenis layanan yang diberikan pada program layanan kesehatan usia produktif antara lain yaitu melalui skrining kesehatan yang meliputi deteksi kemungkinan obesitas, deteksi hipertensi, deteksi kemungkinan diabetes, deteksi gangguan mental, pemeriksaan ketajaman penglihatan, pemeriksaan ketajaman pendengaran dan deteksi dini kanker.

Dalam PP No 65 Tahun 2005 pemerintah daerah menyusun rencana pencapaian SPM yang memuat target tahunan pencapaian SPM dengan mengacu pada batas waktu pencapaian target SPM. Sesuai dengan peraturan menteri. Rencana pencapaian SPM

tersebut dituangkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Strategi Satuan Kerja Perangkat Daerah (Renstra SKPD).

Puskesmas ini juga memiliki 12 desa yang menjadi wilayah kerja Puskesmas Tanjung Batu dengan total jumlah penduduk 26.313 jiwa dengan rincian dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini sebagai berikut :

**Tabel 1 Jumlah penduduk wilayah kerja Puskesmas Tanjung Batu Tahun 2017**

No	Nama Desa	LK	PR	Jumlah Penduduk
1	Tanjung Batu	1832	1768	3600
2	Tanjung Batu Timur	1896	1753	3648
3	Tanjung Atap	1035	1016	2051
4	Tanjung Atap Barat	1011	904	1915
5	Pajar Bulan	889	898	1787
6	Sentul	817	774	1591
7	Burai	949	925	1874
8	Tanjung Pinang I	1319	1253	2572
9	Tanjung Pinang II	831	831	1662
10	Limbang Yaja I	983	966	1949
11	Limbang Jaya II	1034	999	2033
12	Tanjung Laut	830	801	1631
<b>Total</b>		<b>13.425</b>	<b>12.888</b>	<b>26.313</b>

Sumber : Puskesmas Tanjung Batu, diolah peneliti

Dengan wilayah kerja yang cukup luas serta jarak Puskesmas Tanjung Batu dengan pemerintahan Kabupaten Ogan Ilir  $\pm$  30 KM dan  $\pm$  60 KM dari ibu kota provinsi. Maka 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. Melihat waktu, biaya dan jarak yang cukup jauh. Namun pada kenyataannya Puskesmas Tanjung Batu masih banyak memiliki kendala yang menjadi penghambat terciptanya pelayanan kesehatan yang bermutu diantaranya yaitu :

1. Keterbatasan kualitas dan kuantitas tenaga kesehatan sehingga tidak memenuhi kuota perbandingan antara jumlah masyarakat yang harus ditangani dengan tenaga kesehatan yang ada.

Puskesmas Tanjung Batu memiliki jumlah penduduk yang cukup banyak dalam wilayah kerja yang berhak mendapatkan layanan kesehatan, dengan jumlah 26.313 jiwa. Serta jumlah kunjungan pasien pada tahun 2017 berjumlah 14.298 jiwa. Rincian kunjungan pasien Puskesmas Tanjung Batu tahun 2017 dapat dilihat pada tabel 2 berikut dibawah ini yaitu :

**Tabel 2. Jumlah Kunjungan Pasien Puskesmas Tanjung Batu 2017**

No	Bulan	Pasien (L)	Pasien (P)
1	Januari	522	721
2	Februari	420	536
3	Maret	531	707
4	April	552	778
5	Mei	532	773
6	Juni	399	344
7	Juli	595	733
8	Agustus	782	979
9	September	470	545
10	Oktober	426	521
11	November	461	640
12	Desember	574	757
<b>JUMLAH</b>		<b>6.264</b>	<b>8.034</b>
<b>Total</b>		<b>14.298 Jiwa</b>	

Sumber : *Puskesmas Tanjung Batu, Diolah Oleh Peneliti*

Dari data diatas dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pasien sangat banyak yang harus ditangani oleh penyedia layanan pada Puskesmas Tanjung Batu. Sedangkan tenaga kesehatan yang tersedia pada puskesmas tersebut terbilang sedikit jika untuk melayani pasien dengan jumlah cukup banyak. Untuk melihat jumlah tenaga kerja kesehatan pada Puskesmas Tanjung Batu dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini sebagai berikut :

**Tabel 3 Jumlah Tenaga Kerja Diwilaya Kerja Puskesmas Tanjung Batu Tahun 2017**

No	Jenis SDM	PNS	PTT	TKS	Total
1	Kepala Puskesmas	1			1
2	Dokter layanan primer	1	1	0	2
3	Dokter gigi	0	1	0	1
4	Perawat	11	0	21	32
5	Bidan	7	0	15	22
6	Tenaga kesmas				
	a. Promkes	1	0	0	1
	b. Adminkes	1	0	0	1
	c. kesmas lainnya	2	0	1	3
7	Tenaga kesling	1	0	1	2
8	Ahlik teknologi laboratorium medik	2	0	0	2
9	Tenaga gizi	2	0	0	2
10	Tenaga kefarmasian				
	a. Apoteker	1	0	0	1
	b. tenaga teknis kefarmasian	2	0	1	3
11	Tenaga administrasi	2	0	1	3
12	Pekarya	3	0	3	6
13	Terapi gigi & mulut	1	0	1	2
14	Perawat pustu	3	0	2	5
15	Bidan pustu	1	0	3	4
16	Bidan desa	2	10	0	12
<b>Total</b>		<b>44</b>	<b>12</b>	<b>49</b>	<b>105</b>

Sumber : *Puskesmas Tanjung Batu, Diolah Peneliti*

Pada tabel 3 dapat dilihat bahwa jumlah tenaga kesehatan tetap yaitu berjumlah 44 orang, jumlah tenaga kerja tidak tetap 12 orang dan tenaga kerja sukarela sebanyak 49 orang sedangkan jumlah pasien pada tahun 2017 pada tabel 2 yaitu sebanyak 14.298 orang. Melihat tenaga kerja yang mendominasi pada puskesmas ini yaitu bidan dan perawat sedangkan dokter hanya ada 1 orang. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas dan kuantitas tenaga kesehatan pada Puskesmas Tanjung Batu masih tergolong rendah sehingga belum dapat memenuhi kuota perbandingan antara jumlah masyarakat yang harus ditangani dengan tenaga kesehatan yang ada, hal ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan pada masyarakat rendah dan kurang memuaskan masyarakat.

2. Keterbatasan sarana baik peralatan medis dan non medis sehingga untuk penyakit yang sifatnya kronis harus dirujuk keluar kabupaten.

Setiap pelayanan yang dilakukan pastila mempunyai tujuan yang sama yaitu mencapai mutu yang telah ditentukan. Agar kualitas pelayanan dapat memuaskan setiap masyarakat yang merasakan dari pelayanan tersebut. Menurut Crout, (1974: 45) program menjaga mutu adalah suatu upaya yang terencana dan sistematis yang dipandang perlu untuk dilakukan dalam rangka dapat dihasilkannya keluaran yang meyakinkan. Artinya untuk menjaga mutu dari sebuah pelayanan salasatu caranya adalah melengkapi alat penunjang layanan serta memenuhi kebutuhan para pengguna layanan.

Ditemukan dari hasil observasi di lapangan terdapat keluhan masyarakat pada layanan yang diberikan Puskesmas Tanjung Batu karena kekurangannya peralatan medis dan non medis sehingga membuat tenaga kesehatan tidak bisa menangani pasien dengan maksimal, berdasarkan keluhan yang dirasakan oleh pasien yaitu :

“Saya mau cabut gigi dek, ini sudah ke dua kalinya saya datang ke puskesmas ini tapi masih belum dicabut juga gigi saya cuma digetok-getok dan ditanya perawat gigi itu sakit tidak buk? Tidak, terus masih digetok-getok saya bilang sakit, jadi saya dikasih obat dan besoknya saya disuruh datang lagi, besoknya saya tidak datang lagi dan saya memilih berobat kepuskesmas Indralaya disana gigi saya langsung ditangani oleh dokter dan langsung dicabut ditambah lagi di Puskes Tanjung Batu itu selalu tidak ketemu sama dokter giginya adanya cuma perawat gigi”

Sedangkan keluhan dari pasien lainnya berdasarkan pengalamannya menerima layanan pada Puskesmas Tanjung Batu yaitu :

“Jadi pernah waktu itu anak saya matanya terkena besi dan berdarah, karena jarak yang paling dekat adalah puskesmas jadi saya membawahnya kesana, sampai disana hanya ada bidan dan perawat dan mereka langsung menyatakan tidak sanggup dan di suruh langsung keruma sakit, sampai dirumah saki ternyata kata dokter hanya tergores sedikit dan langsung mendapatkan penangana yang baik dari dokter”

Permasalahan di atas yang ditemukan peneliti dilapangan maka dapat diasumsikan bahwa di Puskesmas Tanjung Batu masih adanya keterbatasan sarana baik peralatan medis

dan non medis maka dari itu peneliti tertarik untuk mengevaluasi kinerja dari pegawai Puskesmas Kecamatan Tanjung Batu. Apakah masalah yang ditemukan peneliti dapat berdampak pada penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) atau dengan beberapa masalah yang ditemukan diatas SPM yang diterapkan di Puskesmas Tanjung Batu telah mencapai target yang ditetapkan pemerintah atau masih ada pelayanan yang belum mencapai target yang telah ditetapkan.

Salah satu cara untuk mengetahui hal tersebut yaitu dengan cara mengevaluasi penerapan SPM di Puskesmas Tanjung Batu maka peneliti dapat mengetahui sejauh mana tingkat kinerja dari Puskesmas Tanjung Batu dan hasil dari evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan lagi mutu dari pelayanan puskesmas, maka peneliti mengambil judul “Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pada Program Layanan Kesehatan Usia Produktif Di Puskesmas Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir 2017”

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana tingkat pencapaian pelaksanaan standar pelayanan minimal di Puskemas Tanjung Batu pada layanan kesehatan usia produktif tahun 2017?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

Pelaksanaan pelayanan minimal pada layanan kesehatan usia produktif di Puskesmas Tanjung Batu tahun 2017

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan sebagai berikut :

##### 1. Manfaat Teoritis

Dapat memberikan sumbangsi pemikiran berpakarya ilmiah yang dapat dijadikan rujukan dalam memajukan kesehatan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Tanjung Batu dan menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya khususnya dalam bidang kesehatan terkait evaluasi pelaksanaan standar pelayanan minimal pada instansi puskesmas.

##### 2. Manfaat praktis

###### a. Bagi Puskesmas

Memberikan informasi dan masukan terkait dengan masalah pelaksanaan standar pelayanan minimal di Puskesmas Kecamatan Tanjung Batu, dan menjadi masukan untuk mengambil keputusan selanjutnya

###### b. Bagi Peneliti

Memberikan tambahan wawasan pengetahuan terhadap permasalahan yang ada disekita khususnya dalam pelayanan di instansi pemerintahan seperti puskesmas.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku :**

- Abdullah, Ma'ruf. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Azwar Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan: Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Bungin. 2012. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Creswell, Jhon, W. *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Terjemahan oleh Achmad Fawaid dan Rianayati Kusmini Pancasari. 2016. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Djuharie, Setiawan. 2001. *Pedoman Penulisan Skripsi, Tesis, Disertasi*. Bandung: Yrama Widya.
- Nurmandi Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik : Lampiran UU No 28 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama.
- Pohan, Imbalo, S. 2004. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Ratminto & Winarsi Septi Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan, Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Terry, G.R. & Rue, L.W. 1992. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

### **Peraturan :**

- Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.
- Peraturan Pemerintah nomor 65 tahun 2005 *Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal SPM*.



Peraturan Menteri Kesehatan nomor 43 *Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.*

**Tulisan Ilmiah:**

Nuryani, Khoirina. 2014. *Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar Unggulan Muhammadiyah Kretek Kabupaten Bantul Tahunajaran 2013/2014.* Skripsi tidak diterbitkan. Yogyakarta: Program S-1 FKIP UNY.

Putri, Bertha Utami. 2016. *Evaluasi Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Puskesmas Multi Wahana Sako Kota Palembang Tahun 2015.* Skripsi tidak diterbitkan. Indralaya: Program S-1 FISIP UNSRI.

Afandi, Ahmad Hakim. 2016. *Evaluasi Kinerja Polisi Perairan Polda Sumatera Selatan dalam Menjaga Keamanan Perairan Sungai Musi tahun 2015.* Skripsi tidak diterbitkan. Indralaya: Program S-1 FISIP UNSRI.

**Jurnal dan Artikel :**

Muryadi, Dwi, Agustanico. 2017. *Model evaluasi program dalam penelitian evaluasi.* *Jurnal Ilmiah Penjas, (online)* Vol . 3 (1): 4-11.

*Sun Life Financial.* 24 Januari 2017. *Jumlah Orang Asia yang Merasa Dirinya Sehat Turun Drastis, Kecuali Indonesia yang Stabil Cenderung Naik, (online),* hlm 1.

**Dokumen :**

Laporan Kegiatan Penilaian Kinerja Puskesmas Tanjung Batu tahun 2017.

Data Sarana Dan Prasarana UPTD Puskesmas Tanjung Batu Tahun 2018.

Data Tenaga Kesehatan UPTD Puskesmas Tanjung Batu Tahun 2018.

Dana Bangunan UPTD Puskesmas Tanjung Batu Tahun 2018.

Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Puskesmas 2018.

Daftra Kunjungan Pasien Tahun 2017.