

**EVALUASI PELAKSANAAN KEBIJAKAN STANDAR  
PELAYANAN MINIMAL UNIT POLI MATA DI RSUD  
KOTA PADANG PANJANG PROVINSI SUMATERA BARAT**

**SKRIPSI**

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



**Diajukan oleh:**

**RAHMI ZULFITRI  
NIM.07011281722127**

**Konsentrasi Kebijakan Publik**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2022**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jl. Palembang-Prabumulih, KM 32 Indralaya (Ogan Ilir)  
Telp. (0711)580572 Fax. (0711)580572 Kode Pos 30662

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**EVALUASI PELAKSANAAN KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN  
MINIMAL UNIT POLI MATA DI RSUD KOTA PADANG PANJANG  
PROVINSI SUMATERA BARAT**

Skripsi  
Oleh :  
**Rahmi Zulfitri**  
NIM.07011281722127

Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Pada tanggal 3 Agustus 2022

Pembimbing :

1. Dr. Nurmah Semil, M.Si  
NIP. 196712011992032002
2. Sofyan Effendi, S.IP., M.Si  
NIP. 197705122003121003

Tanda Tangan

Penguji :

1. Drs. Syaifudin Zakir, M.Si  
NIP. 196512071992031004
2. Anang Dwi Santoso, S.A.P., MPA  
NIP. 199310072019031012

Tanda Tangan

Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,  
  
**Prof. Dr. Alfitri, M.Si**  
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi  
Publik,  
  
**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahmi Zulfitri  
NIM : 07011281722127  
Tempat dan Tanggal Lahir : Padang Panjang, 28 April 1999  
Program Studi/Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Poli Mata di RSUD Kota Padang Panjang Provinsi Sumatera Barat

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Indralaya,  
Yang membuat pernyataan,



Rahmi Zulfitri  
NIM. 07011281722127

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Ketika Tidak Berharap Kepada Siapapun Kecuali ALLAH , Saat Itulah Kita Semakin Kuat”

(Hanan Attaki)

“For All Of You Who Are Striving For Your Dreams I Just Wanna Tell You That You Should Believe In Yourself And Don't Let Anyone Bring You Down, You Know Negativity Not Exist It's All About Positivity Alright so, Keep That On Mind But, Anyways Have Good Friends Arround You! Have Good Peers! Sorround Yourself With Good People Cause You're Good Person Too”

(Mark Lee)

Atas Ridho ALLAH SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk:

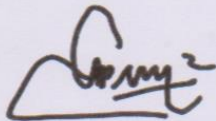
1. Kedua Orang Tuaku tercinta, Bapak Zul Afri dan Ibu Fitri Yenti.
2. Adikku tersayang Abdul Rahim.
3. Dosen dan Pegawai FISIP UNSRI.
4. Teman seperjuanganku Jurusan Ilmu Administrasi Publik 2017.
5. Almamaterku.

## Abstrak

Tujuan Penelitian yaitu untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan kebijakan standar pelayanan minimal pada unit poli mata RSUD Kota Padang Panjang Provinsi Sumatera Barat dan memberikan masukan atau gambaran bagi pengembang faktor yang berpengaruh terhadap pelaksanaan kebijakan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian berdasarkan teori Hanif Nurcholis. Berdasarkan analisis data, evaluasi standar pelayanan minimal unit poli mata RSUD Kota Padang Panjang sudah melaksanakan pelayanan dengan baik, sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Namun pada pelaksanaannya ada beberapa oknum yang masih melakukan kecurangan seperti penyerobotan antrian, dan melakukan nepotisme, hal lain yang menjadikan keluhan pasien ialah kursi pada ruang tunggu yang tidak cukup untuk pasien. Dari hasil penelitian peneliti merekomendasikan untuk pihak RSUD untuk menambah jumlah kursi untuk pasien yang menunggu antrian, dan lebih sering melakukan sidak terhadap tenaga medis yang melakukan nepotisme dan pihak rumah sakit dan tenaga medis tidak menunda untuk memanggil pasien apabila SIM RS pasien telah diantar oleh petugas loket pendaftaran.

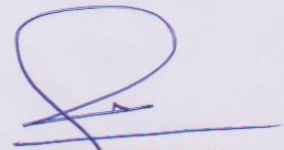
Kata kunci: Evaluasi , Standar Pelayanan Minimal, Poli Mata, RSUD

### Pembimbing I



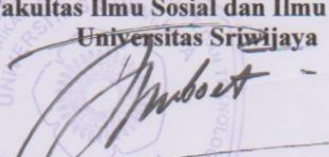
Dr. Nurmah Semil, M.Si  
NIP.196712011992032002

### Pembimbing II



Sofyan Effendi, S.IP., M.Si  
NIP.197705122003121003

Indralaya, Juli 2022  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya



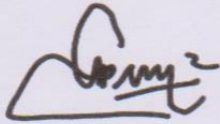
Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP.196911101994011001

### **Abstract**

The research objective is to determine the extent to which the implementation of minimum service standard policies in the eye poly unit of the Padang Panjang City Hospital, West Sumatra Province and provide input or descriptions for developers of factors that influence policy implementation. The research method used is a research method based on the theory of Hanif Nurcholis. Based on the data analysis, the evaluation of the minimum service standard of the poly-ophthalmology unit of the Padang Panjang City Hospital has carried out the service well, in accordance with the established regulations. However, in practice there are some people who still commit fraud such as grabbing queues, and committing nepotism, another thing that makes patients' complaints is that there are not enough chairs in the waiting room for patients. From the results of the study, the researchers recommended that the RSUD to increase the number of seats for patients waiting in line, and to conduct inspections more frequently on medical personnel who committed nepotism and that the hospital and medical personnel did not delay in calling the patient if the patient's hospital license had been delivered by the counter staff. registration.

*Keywords: Evaluation, Minimum Service Standards, Eye Clinic, RSUD*

**Advisor I**



**Dr. Nurmah Semil, M.Si**  
NIP.196712011992032002

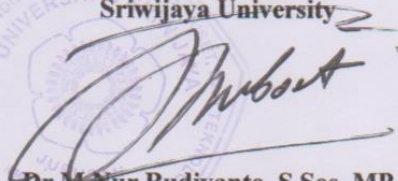
**Advisor II**



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

**Indralaya, July 2022**

**Head of the Department of Public Administration,  
Faculty of Social and Political Sciences,  
Sriwijaya University**

  
**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP.196911101994011001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Poli Mata di RSUD Kota Padang Panjang Provinsi Sumatera Barat”. Proposal skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam mendapatkan derajat sarjana Administrasi Publik program Strasa Satu (S- 1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan dalam penulisan skripsi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibunda Fitri Yenti dan Ayahanda Zul Afri selaku orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan dan do'a yang tak ternilai.
2. Kepada adik tercinta Abdul Rahim yang telah memberikan semangat yang luar bisa dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.
3. Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Zailani Surya Marpaung S.Sos., MPA selaku Pembimbing Akademik.
6. Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si selaku Pembimbing I yang telah memberikan waktu dan tenaga untuk membimbing dan memberikan arahan dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Sofyan Effendi, S.IP., M.Si selaku Pembimbing II yang telah memberikan waktu untuk membimbing dan memberikan arahan dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
9. Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
10. RSUD Kota Padang Panjang yang telah memberikan waktu dan telah memberikan izin untuk peneliti dalam melakukan penelitian skripsi.
11. Sahabatku Indri Permata Sari yang selalu mendoakan dan memberi motivasi dalam pengerjaan skripsi ini dan juga orang yang berada dalam suka dan duka, yang membantu dalam masa-masa sulit. Terima kasih sudah memberikan banyak pelajaran juga bagi penulis, mengajarkan untuk selalu mengatakan hal-hal yang positif dan hal-hal yang memang kita harapkan. Dan terbukti penulis bisa menyelesaikan skripsi ini di waktu yang tepat. Terimakasih sudah selalu sabar menghadapi penulis.
12. Teman dekatku, Arsita Goretthi Hutabarat, Helen Pranika, Sri Maharani, Dini Anggraini, dan Lamria Sinambela yang saling mendukung, berkeluh kesah, teman cerita dan selalu memotivasi dan memberikan semangat kepada penulis dari awal sampai akhir perkuliahan skripsi ini.
13. Teman dekatku, Shintya, Pandu Satria Anarki, Diah, Yolanda Afya yang juga teman satu kedaerahan yang selalu memberkan semangat kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
14. Kim Jong Dae, Kim Min Seok, Kim Jun Myeon, Kim Jong In, Oh Sehun, Byun Baekhyun, Park Chanyeol, Zhang Yixing, dan Do Kyungsoo sebagai member EXO terima kasih telah mengisi masa mudaku menjadi lebih berwarna. Tanpa kalian hari-hariku tidak akan bahagia.

15. Jaemin, Jeno, Renjun, Jisung, Chenle, Mark, Haechan, Taeil, Yuta, Taeyong, Johny, Kun, Doyoung, Ten, Winwin, Jaehyun, Jungwoo, Lucas, Hendery, Xiaojun, Shotaro, Sungchan, Yangyang sebagai Member NCT 2020 terima kasih karena telah memotivasi saya dengan kesuksesan kalian dimasa muda.
16. Terima kasih kepada diri sendiri karena bertahan dan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik dibalik halangan dan rintangan yang dilalui.
17. Semua pihak yang telah membantu baik lewat doa maupun perbuatan sehingga skripsi ini selesai.

Semoga ALLAH SWT senantiasa memberikan karunia, limpahan rahmat dan hidayahNya atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari akan banyaknya kekurangan dari penulisan skripsi ini, untuk itu apabila ada kekeliruan dalam penulisan, penulis menerima kritik dan saran yang membangun. Atas segala perhatian dan kerjasamanya penulis ucapkan terima kasih.

Indralaya, Agustus 2022



Rahmi Zulfitri



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
DAFTAR ISI.....	ix
<b>BAB IPENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>D. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
<b>A. Landasan Teori.....</b>	<b>9</b>
<b>b) EVALUASI .....</b>	<b>10</b>
<b>1) Pengertian Evaluasi.....</b>	<b>10</b>
<b>2) Tipe Evaluasi.....</b>	<b>11</b>
<b>3) Dimensi Evaluasi .....</b>	<b>12</b>
<b>4) Model Evaluasi .....</b>	<b>14</b>
<b>B. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>19</b>
<b>C. Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>25</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
<b>A. Jenis Penelitian .....</b>	<b>26</b>
<b>B. Defenisi Konsep .....</b>	<b>26</b>
<b>C. Fokus Penelitian .....</b>	<b>27</b>
<b>D. Jenis Data dan Sumber Data.....</b>	<b>27</b>
<b>E. Key Informant .....</b>	<b>28</b>
<b>G. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>29</b>
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>93</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Tenaga Kerja Rsud Kota Padang Panjang .....	4
Tabel 2 Fasilitas Pelayanan Penunjang RSUD Kota Padang Panjang 2019 .....	5
Tabel 3 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang.....	6
Table 4 Data Pasien Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang.....	7
Tabel 5 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 6 Defenisi Operasional .....	27
Tabel 7 Luas Wilayah Menurut Kecamatan dan Kelurahan.....	37
Tabel 8 Topografi Kota Padang Panjang.....	38
Tabel 9 Produk Domestik Regional Bruto ADHB Menurut Lapangan Usaha.....	41
Tabel 10 Penggunaan Lahan di Kota Padang Panjang Tahun 2021 .....	42
Tabel 11 Persentase Penduduk Miskin Kota Padang Panjang 2021.....	43
Table 12 Data Jumlah Penduduk Kota Padang Panjang.....	44
Tabel 13 Daftar Nama Pegawai Poli Mata RSUD Kota Padang Panjang .....	63
Tabel 14 Indikator Penilaian SPM .....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Luas dan Batas Wilayah Administrasi.....	36
Gambar 1. 2 RSUD Kota Padang Panjang .....	45
Gambar 1. 3 Sertifikat Akreditasi RSUD Kota Padang Panjang.....	46
Gambar 1. 4 Struktur Organisasi RSUD Kota Padang Panjang .....	53
Gambar 1. 5 Contoh Alur dan pengisian data Pendaftaran Online RSUD Kota Padang Panjang.....	70
Gambar 1. 6 Aplikasi Smart Hospital RSUD Kota Padang Panjang.....	71
Gambar 1. 7 Alur Pelayanan Pasien RSUD Kota Padang Panjang .....	76
Gambar 1. 8 Ruang Tunggu Loker Pendaftaran Pasien.....	79
Gambar 1. 9 Ruang Tunggu Pasien Poli Mata .....	80
Gambar 1. 10 Foto Tampak dalam Poli Mata .....	80
Gambar 1. 11 Penghargaan Pelayanan Publik.....	87

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Standar pelayanan minimal (SPM) adalah spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat. Berdasarkan Perpres PP No. 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM), pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat. Pelayanan dasar adalah pelayanan yang umumnya diberikan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, salah satunya adalah kesehatan. Layanan medis esensial sangat penting untuk mencapai tujuan MDGs, SDGs 2030, dan Minimum Care (SPM) yang belum tercapai. Keberhasilan pelayanan dasar yang bersifat preventif dan promotif mengurangi beban pelayanan yang sedang berlangsung (Bappenas, 2018).

Menurut UU No. 23 tahun 2014 pasal 18 ayat (3) tentang standar pelayanan minimal menyebutkan bahwa standar pelayanan minimal (SPM) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib pemerintah yang berhak diperoleh setiap warga negara. Pelayanan dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Faktanya, tidak ada satu kabupaten atau kota yang dapat mencapai semua tujuan dan memenuhi semua kebutuhan masyarakat karena citra setiap daerah berbeda.

Kualitas pelayanan bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha jasa seperti rumah Sakit merupakan faktor penting yang harus diperhatikan dalam pengembangan operasionalnya. Kualitas pelayanan diberikan oleh rumah sakit khususnya kualitas pelayanan keperawatan menjadi indikator yang

penting dan menjadi perhatian atau sorotan utama bagi pasien disamping faktor lainnya.

Pelayanan keperawatan merupakan integral dari sistem pelayanan kesehatan sehingga pelayanan keperawatan mempunyai arti penting bagi pasien khususnya untuk penyembuhan maupun rehabilitas di rumah sakit. Pelayanan atau pengabdian merupakan tugas pokok aparatur pemerintah, yang dimaksudkan untuk membuka alinea keempat UUD 1945, empat aspek dasar pengabdian kepada masyarakat, yaitu perlindungan segenap tumpah darah Indonesia dan segenap rakyat Indonesia. menumpahkan darah, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan membangun ketertiban yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Pelayanan publik yang berkualitas atau sering disebut first service adalah pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Masih banyak keluhan masyarakat atau pasien terhadap kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Masalah kualitas pelayanan rumahsakit atau pelayanan keperawatan kerap menjadi sorotan masyarakat yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Demikian juga dengan RSUD Kota Padang Panjang perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan perawat agar pasien merasa puas. Kepuasan pasien akan tercapai apabila kualitas pelayanan perawat juga ditingkatkan.

Pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Kota Padang Panjang terutama pada bagian poli mata masih sering terjadinya tindakan nepotisme didalamnya. Hal ini berdampak bagi pasien yang mempunyai tujuan yang sama kesana tetapi terkadang mereka mendapatkan pelayanan tidak berdasarkan nomor urut antrian mereka lagi. Hal ini menjadi salah satu dari sekian banyaknya keluhan pasien.

Peraturan atau Kebijakan pemerintah tentang standar pelayanan minimal (SPM) dalam pelayanan kesehatan di Indonesia diatur oleh Permenkes Undang-undang Nomor 741/Menkes/Per/VII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Kesehatan Kabupaten/Kota, disingkat SPM di bidang kesehatan. Peraturan pemerintah tentang standar minimal pelayanan kesehatan di Indonesia diatur dalam Permenkes No. 741/Menkes/Per/VII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Kesehatan Kabupaten/Kota, yang selanjutnya disebut SPM Kesehatan. Standar penilaian kecukupan pelayanan kesehatan diselenggarakan oleh Kementerian Kesehatan Masyarakat. Kabupaten/Kota wajib menyediakan 6 jenis pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan kesehatan dasar,
2. Pelayanan kesehatan rujukan,
3. Penelitian epidemiologi dan manajemen kedaruratan (CLB),
4. Mempromosikan kesehatan dan penguatan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat merupakan salah satu permasalahan pokok khususnya dalam aspek kesehatan di Indonesia. Kesehatan menjadi permasalahan yang selalu ada di setiap negara, sekalipun telah memasuki era globalisasi, tidak dapat dipungkiri bahwa kasus kesehatan selalu menjadi penghambat kemajuan semua negara. Indonesia sebagaimana didefinisikan oleh undang-undang, kesehatan ialah kondisi sejahtera jasmani, rohani, spiritual, dan sosial yang memungkinkan semua orang untuk menjalani kehidupan yang bernilai secara sosial dan ekonomi, dan kesehatan adalah hak dasar semua penduduk. Oleh sebab itu, setiap orang, keluarga, dan warga berhak atas proteksi kesehatannya, dan negara bertanggung jawab untuk merencanakan pelaksanaan kehidupan yang sehat dan sejahtera bagi rakyat, meliputi orang fakir dan warga tidak mampu lainnya.

Dalam membantu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, rumah sakit harus mampu secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada setiap pasien dan bersaing dengan rumah sakit lainnya. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, misalnya: pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan (Kartika Olli, Sunarto Kadir, 2014).

Pelayanan yang didapatkan oleh pasien juga didukung oleh sumber daya manusia yang sangat berkopeten dibidangnya dalam hal ini adalah para tenaga medis yang di RSUD Kota Padang Panjang. Hal ini dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 1 Jumlah Tenaga Kerja Rsud Kota Padang Panjang

No	Jenis Tenaga	Jumlah
1	Dokter	39
2	Perawat	166
3	Bidan	13
4	Apoteker dan Asisten Apoteker	32
5	Radiografer	6
6	Petugas Laboratorium	10
7	Fisioterapis	5
8	Petugas Unit Transfusi Darah	5
9	Staf RSUD	53
10	Juru Masak dan Pramusaji	14
11	Satpam	9
12	Petugas Karcis	5
13	Brangkarman	6
14	Pusat Pelayanan Administrasi Terpadu Rumah Sakit	3
15	Sopir	8
16	Tenaga IT	2
17	Petugas Laundry	5
Jumlah		381

Sumber : Profil RSUD Kota Padang Panjang 2020

Peran perawat pada rumah sakit ini sangat penting bagi kepuasan pasien, karena perawat paling sering berhubungan dengan pasien rawat inap dibandingkan dengan dokter atau petugas lainnya. Maka dari itu mutu pelayanan keperawatan

merupakan penampilan atau kinerja yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan keperawatan yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata – rata penduduk serta dipihak lain dan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar kode etik profesi yang telah ditetapkan, sedangkan kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan keperawatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Jadi mutu pelayanan keperawatan yang diterima oleh pasien akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui standar penerapan pelayanan pada unit poli mata RSUD Kota Padang Panjang.

RSUD Kota Padang Panjang merupakan salah satu pusat layanan kesehatan di Kota Padang Panjang yang menjadi rujukan layanan kesehatan di sekitarnya. Dari tahun ke tahun jumlah pasien yang berkunjung ke RSUD Kota Padang Panjang semakin meningkat, yang berarti meningkatnya kepadatan jumlah pasien di rumah sakit khususnya untuk unit poli mata an hal ini sngat memerlukan pelayanan yang efiesien terhadap masyarakat.

Tabel 2 Fasilitas Pelayanan Penunjang RSUD Kota Padang Panjang 2019

No	Jenis Fasilitas		Jenis Fasilitas
1	Radiologi	11	Oksigen Central
2	Laboratorium	12	Apotik Rawat Inap
3	Fisioterapi	13	Apotik Rawat Jalan
4	Unit Transfusi Darah Rumah Sakit (UTDRS)	14	Instalasi Pengolahan Air Limbah
5	Instalasi Diagnostik Terpadu (IDT)	15	ATM Bank Nagari, Bank BRI, Bank BNI
6	Instalasi Kesling	16	Depo
7	Instalasi Gizi	17	Laundry
8	Instalasi Farmasi	18	CCSD, dan lain-lain
9	Instalasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana	19	Cafe dan lain-lain
10	Instalasi Pengolahan Air Minum	20	Layanan Informasi Obat

Sumber : Sub.BagPerencanaan



Dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Panjang berkaitan terutama dengan pelayanan spesialis target yang dicapai dari tahun 2018 – 2020 mengalami peningkatan, sedangkan untuk realisasinya juga mengalami peningkatan, sebaliknya untuk rasio pencapaiannya mengalami penurunan. Maka dari itu kita harus mengevaluasi agar penerapan standar pelayanan minimal bisa terlaksana sesuai yang ditetapkan untuk mencapai target yang memuaskan.

Tabel 3 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang Tahun 2018 - 2020

No	Bagian	2018	2019	2020	Jumlah
1	Poliklinik Umum	1.038	499	79	1.616
2	Poliklinik Anak	3.690	4.527	2.590	10.807
3	Poliklinik Obgyn	2.278	2.406	1.682	6.366
4	Poliklinik Interne	11.425	11.343	7.499	30.267
5	Poliklinik Mata	7.134	7.693	4.506	19.333
6	Poliklinik THT	4.941	5.102	2.870	12.913
7	Poliklinik Bedah	5.917	6.108	3.441	15.466
8	Poliklinik Gigi	2.617	2.906	2.022	7.545
9	Poliklinik Kulit	3.178	2.888	1.677	7.743
10	Poliklinik Paru	3.618	3.074	2.364	9.056
11	Poliklinik Orthopedi	2.485	4.140	1.705	8.330
12	Poliklinik Jiwa	1.456	1.828	1.770	5.054
13	Poliklinik Psikologi	525	373	190	1.088
14	Poliklinik Neorologi	10.936	11.258	8.188	30.382
15	Poliklinik Jantung	8.362	8.116	8.048	24.526
16	Rehab Medik	977	650	905	2.532
17	Konsultasi Gizi	110	85	60	255
18	Fisioterapi	17.797	24.682	26.625	69.104
19	Laboratorium	6.504	16.031	9.142	31.677
20	Radiologi	4.267	3.424	3.196	10.887
21	Hermodilisa	2.035	3.764	5.745	11.544
Jumlah		103.308	122.916	96.324	316.491

Sumber : Profil RSUD Kota Padang Panjang 2020

Table 4 Data Pasien Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang  
Tahun 2018 - 2020

No	Ruangan	Tahun		
		2018	2019	2020
1	Penyakit Dalam	1.325	1.669	1.907
2	Anak	988	1.033	985
3	Mata	494	176	49
4	THT	48	41	51
5	Bedah	860	929	958
6	Kebidanan	875	809	870
7	Paru	200	307	251
8	VIP	662	728	623
9	Jantung	207	488	741
10	ICU	68	107	139
11	Bayi	0	175	217
12	Neurologi	0	0	115
Jumlah		5.727	6.462	6.794

*Sumber: Profil RSUD Kota Padang Panjang 2020*

Dilihat dari tabel data pasien rawat inap unit poli mata dari tahun 2018 sampai 2020 yang terus menurun, maka peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan diatas.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan dalam latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah ini adalah:”Bagaimana Pelaksanaan Kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pada Unit Poli Mata di RSUD Kota Padang Panjang Provinsi Sumatera Barat?”

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuannya yaitu untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan kebijakan standar pelayanan minimal pada unit poli mata di RSUD Kota Padang Panjang Provinsi Sumatera Barat dan memberikan masukan atau gambaran bagi pengembang tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pelaksanaan Kebijakan Standar Pelayanan Minimal.

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

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

a. Manfaat teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran yang bermanfaat untuk penguatan dan peningkatan administrasi publik, memberikan kontribusi bagi peningkatan pelayanan administrasi dan digunakan sebagai penelitian dalam administrasi publik.

b. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan lebih banyak pengetahuan dan bahan referensi bagi lebih banyak peneliti yang ingin melakukan penelitian di bidang jasa.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Agustino, Leo. 2016 . *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- N, Dunn, William. 2005. *Pengantar Analisis Kebijakan Pubik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Notoadmodjo, Soekidjo.2010.*Metolologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik (Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi)*.Jakarta : PT. Elex Media Compitundo.
- Nurcholis, Hanif. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah (Revisi)*. Jakata : Grasindo.
- Panduan Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Pubik FISIP Unsri Tahun Akademik 2020.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi Kualitatif*. Bandung : Afabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Admnistrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2006. *Meotode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RdanD*. Bandung : Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 2011. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.
- Winarno, Budi. 2014. *Kebijakan Publik*.Yogyakarta : Center Of Academic PublishingService.

### Peraturan Perundang-undangan

- Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Mengenai Standar Pelayanan Minimal
- Permenkes No. 741/Menkes/Per/VII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal BidangKesehatan Kabupaten/Kota
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal

### Jurnal

- Astuti,Sinta Indi,dkk.2015.*Analisis SPM Pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Kota Semarang*.Semarang:Universitas Diponegoro.

- Fahrurrozi.2015.*Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di UPT Puskesmas Girisubo Kabupaten Gunung Kidul*.Yogyakarta:Universitas Muhammadiyah
- Fijri Radina,Dining dan Anita Damayanti, Nyoman.2013.*Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pada Program Penemuan Penderita Pneumonia Balita*.Surabaya:Universitas Airlangga.
- Kusuma, Krisnadewi, Amelia,dkk.2014.*Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Sebelum dan Sesudah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan*.Universitas Jember:Fakultas Farmasi.
- Noor Aziza, Tri.2016. *Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda*.Samarinda: Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur III LAN.
- Puspita, Ningsih, Kori dan Nugroho, Sigit.2020.*Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Rekam Medis di RSUD Panembahan Senopati Bantul*.Yogyakarta:Universitas Jendral Ahmad Yani
- Wati,Hidayah Kurnia,dkk.2016.*Evaluasi Pelaksanaan SPM Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu di RSUD Kota Salatiga*.Surakarta:Universitas Muhammadiyah.

### **Skripsi**

- Aer Sondari.2015.*Analisis Kepuasan Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes Tahun 2015*.Skripsi Jurusan Kesehatan Masyarakat.Universitas Negeri Semarang (di akses 27 oktober 2021).
- Olli, Kartika dan Kadir,Sunarto.2014.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang MPKP RSUD.PROF.DR.H.ALOEI SABOE KOTA GORONTALO*.Gorontalo:S-1 Keperawatan.
- Ria Ariany, dkk.2019.*Laporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Padang Panjang Tahun 2019*.Universitas Andalas, Padang. 2019Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM).

**Internet**

Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas). 2014. *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2014-2015*. Jakarta. (Online), (<https://www.bappenas.go.id/files/rpjmn.pdf> Diakses Januari 2021)

Faisal Budiman.2017.*RSUD Padang Panjang Raih Akreditasi Paripurna*. Padang.(Online), (<https://www.padangtoday.com>, 2017, Diakses Januari 2022)