

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL BIDANG
KESEHATAN DI KOTA KUPANG TAHUN 2020
(STUDI KASUS PADA PUSKESMAS KUPANG KOTA)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Akuntansi Pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan
Daerah Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira**



OLEH:
APRIANA ODILIA USFAL
NIM: 331 17 105

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2021**

LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, guna melengkapi Tugas Akhir dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi.

Kupang, November 2021


Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II



Rere Paulna Bibiana, SE.M.Si



Kornelius K. Kroon, SE.MM

MENGETAHUI :

Ketua Program Studi Akuntansi



Maria O. Veronica Moi, SE.M.Sc

LEMBARAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira, yang diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Jumat, 17 Desember 2021

Jam : 12.00 – 14.00






Tempat : *Conference Room*

Atas Nama : Apriana Odilia Usfal

No. Registrasi : 331 17 105

Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

- | | | |
|----------------|-----------------------------------|---|
| 1. Ketua | : Rere Paulina Bibiana, SE.M.Si | () |
| 2. Sekretaris | : Kornelius K. Kroon, SE.MM | () |
| 3. Penguji I | : Dr. M. E. Perseveranda, SE.M.Si | () |
| 4. Penguji II | : Maria O. Veronica Moi, SE.M.Sc | () |
| 5. Penguji III | : Rere Paulina Bibiana, SE.M.Si | () |

MENGETAHUI:

Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis


Jon Sawa Adrianus, SE, MM
NIDN: 0809055901

Ketua Program Studi Akuntansi


Maria O. Veronica Moi, SE.M.Sc
NIDN: 0812059101

MOTTO

“Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan-pencobaan biasa, yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu Ia tidak akan membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu”.

(1 Korintus 10:13)

PERSEMBAHAN:

Skripsi ini di persembahkan untuk Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang selalu memberi berkat dan perlindungan kepada penulis dalam setiap langkah hidup penulis dan untuk kedua orang tua bapak Edmundus Usfal dan mama Petronela Lotu serta kaka Anggalius Usfal, kaka Kristania Usfal, adik Melania Usfal, adik Viranti Usfal dan adik Sandika Usfal yang selalu memberi dukungan, kasih sayang, dan perhatian kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati dan pujian, penulis panjatkan syukur kepada Tuhan atas segala Rahmat dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini walaupun banyak hambatan dan kesulitan yang dihadapi.

Skripsi ini berjudul “**Analisis Penerapan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Kota Kupang Tahun 2020 (Studi Kasus Pada Puskesmas Kupang Kota)**” dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana akuntansi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan serta bimbingan, pemikiran dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis tak lupa menyampaikan limpah terimakasih kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang beserta staf yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Akuntansi.
2. Bapak Jou Sewa Adrianus, SE, MM selaku Dekan, Bapak Daniel Taolin, SE, M.Si selaku Wakil Dekan I dan Ibu Rere Paulina Bibiana, SE, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah membantu penulis dalam segala urusan administrasi umum dan akademik.

3. Ibu Maria O. Veronica Moi, SE., M.Sc selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan kesempatan, motivasi dan masukan yang sangat membantu penulis.
4. Bapak Kornelius K. Kroon, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama perkuliahan dan membantu penulis ketika mengurus Kartu Rencana Studi dan Kartu Hasil Studi dan juga selaku Pembimbing II yang dengan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya serta siap dan sabar dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Rere Paulina Bibiana, SE, M.Si selaku Pembimbing I yang dengan ikhlas mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran, motivasi serta masukan dalam membimbing penulis hingga menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dr. M. E. Perseveranda, SE.M.Si selaku Penguji I dan Ibu Maria O. Veronica Moi, SE., M.Sc selaku Penguji II yang dengan tulus dan sabar memberikan masukan dan arahan kepada penulis.
7. Pak Wilhelmus Mustari, SE.M.Acc selaku Pembimbing I sebelum dialihkan ke pembimbing baru, yang dengan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya serta siap dan sabar dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

8. Seluruh Staf Pengajar pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis khususnya Program Studi Akuntansi yang telah banyak memberikan pengetahuan selama proses perkuliahan.
9. Pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah membantu penulis dalam proses administrasi selama Perkuliahan hingga penulisan skripsi ini.
10. Pimpinan dan seluruh staf Puskesmas Kupang Kota yang telah menerima dan membantu penulis untuk melakukan penelitian guna menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
11. Kedua orang tua bapak Edmundus Usfal dan mama Petronela Lotu serta kaka Anggalius Usfal, kaka Kristania Usfal, adik Melania Usfal, adik Viranti Usfal dan adik Sandika Usfal yang telah memberikan perhatian, cinta dan kasih sayang yang luar biasa kepada penulis dan menjadi motivasi penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat (Athy Talas, Nhybab, Ma Memo dan Ina cantik) yang selalu memberi semangat dan temani penulis dari semester awal hingga menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman akuntansi angkatan 2017 yang berusaha bersama untuk menggapai cita-cita dan membanggakan kedua orangtua.
14. Kekasih hati (Deviyanus Martin Akeu, SE) yang selalu temani, membantu, dan memberi semangat kepada penulis dari awal kuliah hingga menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu segala saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan oleh penulis demi kesempurnaan skripsi ini.

Kupang, Desember 2021

Penulis

ABSTRAK

Apriana Odilia Usfal, Nim: 33117105, dengan judul skripsi “**ANALISIS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL BIDANG KESEHATAN DI KOTA KUPANG TAHUN 2020 (STUDI KASUS PADA PUSKESMAS KUPANG KOTA)**”. Dibawah bimbingan Ibu Rere Paulina Bibiana, SE,.M.Si sebagai pembimbing I dan Bapak Kornelius K. Kroon, SE.,MM sebagai pembimbing II.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan rendahnya capaian Standar Pelayanan Minimal pada Puskesmas Kupang Kota? 2) Bagaimana cara untuk mengatasi rendahnya capaian Standar Pelayanan Minimal pada Puskesmas Kupang Kota? Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk: 1) Mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan rendahnya capaian Standar Pelayanan Minimal pada Puskesmas Kupang Kota. 2) Mengetahui cara mengatasi rendahnya capaian Standar Pelayanan Minimal pada Puskesmas Kupang Kota.

Jenis dan sumber data menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan pengumpulan data dilakukan dengan cara melihat bagaimana proses penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM), di Puskesmas Kupang Kota mengenai mekanisme Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan tahun 2020.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 6 indikator pelayanan yang belum memenuhi target SPM, diantaranya terdiri dari 1) Pelayanan Kesehatan Balita, 2) Pelayanan Kesehatan pada Usia Pendidikan Dasar, 3) Pelayanan Kesehatan pada Usia Lanjut, 4) Pelayanan Kesehatan Penderita Hipertensi, 5) Pelayanan Kesehatan orang dengan Gangguan Jiwa Berat, 6) Pelayanan Kesehatan orang dengan Resiko Terinfeksi Virus yang Melemahkan Daya Tahan Tubuh Manusia (*Human Immunodeficiency Virus*). Beberapa faktor yang menghambat laju target SPM yang tidak mencapai target pada Puskesmas Kupang Kota adalah: masih kurangnya kuantitas dan kualitas tenaga kesehatan, peralatan, sarana dan prasarana kesehatan di puskesmas Kupang Kota, kurangnya Monitoring, adanya Covid-19, banyaknya dokter-dokter spesialis yang membuka praktek di Kota Kupang, masih adanya budaya malu dari masyarakat untuk memeriksa penyakitnya, dan kurangnya informasi dan partisipasi masyarakat untuk berkunjung ke Puskesmas. Adapun upaya yang harus dilakukan untuk mengatasi rendahnya capaian Standar Pelayanan Minimal yang tidak mencapai target pada Puskesmas Kupang Kota ialah: Harus adanya kontrol atau melakukan monitoring dan evaluasi, melakukan sosialisasi terkait pentingnya pemeriksaan kesehatan sejak dini, meningkatkan kuantitas dan kualitas tenaga kesehatan, peralatan, sarana dan prasarana kesehatan setiap indikator.

Puskesmas Kupang Kota sebaiknya perlu adanya kontrol, evaluasi, meningkatkan kuantitas dan kualitas tenaga kesehatan, sarana prasarana, menambah fasilitas seperti ambulans keliling dan memperluas jangkauan sosialisasi, guna untuk meningkat SPM Puskesmas sehingga terciptanya kepuasan pasien.

Kata Kunci: Penerapan, Standar Pelayanan Minimal, Capaian pada Puskesmas Kupang Kota

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBARAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Konsep Pelayanan.....	11
2.1.1 Konsep Target	15
2.1.2 Konsep Realisasi	16
2.2 Definisi Pelayanan Publik	17
2.3 Konsep Standar.....	22
2.3.1 Konsep Standar Pelayanan Minimal	22

2.3.2	Konsep Capaian Kinerja	25
2.4	Konsep Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan	26
2.4.1	Tujuan Standar Pelayanan Minimal	29
2.4.2	Manfaat Standar Pelayanan Minimal	30
2.4.3	Dasar Hukum Standar Pelayanan Minimal	30
2.4.4	Faktor-Faktor Pendukung Capaian Standar Pelayanan Minimal	31
2.5	Penelitian Terdahulu	33
2.6	Kerangka Pemikiran	37
BAB III	METODE PENELITIAN	40
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
3.2	Jenis Data Penelitian.....	40
3.3	Teknik Pengumpulan Data	41
3.4	Definisi Operasional Variabel	41
3.5	Teknik Analisis Data	42
BAB IV	GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	44
4.1	Gambaran Umum Kota Kupang.....	44
4.2	Profil Puskesmas Kupang Kota	46
4.2.1	Visi dan Misi	46
4.2.2	Tugas Pokok dan Fungsi	47
4.2.3	Data Ketenagaan	48
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
5.1	Gambaran data Penelitian.....	50

5.2 Analisis dan Pembahasan	67
5.2.1 Faktor-Faktor yang Menyebabkan Rendahnya Capaian Standar Pelayanan Minimal pada Puskesmas Kupang Kota	70
5.2.2 Cara mengatasi rendahnya capaian Standar Pelayanan Minimal Pada Puskesmas Kupang Kota	77
BAB VI PENUTUP	80
6.1 Kesimpulan.....	80
6.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Standar dan Capaian Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Puskesmas Kupang Kota Tahun 2020.....	6
Tabel 2.1 PenelitianTerdahulu	33
Tabel 4.1 Ketenagaan.....	48
Tabel 5.1 Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Puskesmas Kupang Kota Tahun 2020.....	54
Tabel 5.2 Data Alokasi Anggaran Pembiayaan SPM Tahun 2020	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	39