BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) adalah lembaga pelayanan kesehatan masyarakat yang memberikan kegiatan utama kepada masyarakat di wilayah pelayanannya serta pelayanan yang bersifat menyeluruh dan terpadu, meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), dan promotif (peningkatan kesehatan), dan terapeutik (pemulihan kesehatan). Sejak dalam kandungan hingga meninggal, layanan ini diberikan kepada semua warga negara, tanpa memandang jenis kelamin atau kelompok umur (Fer dan Makhfudli, 2009).(Pengantar, 2024)

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi- tingginya di wilayah pelayanannya, Puskesmas merupakan institusi pelayanan kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif pada upaya kesehatan perseorangan (RI No 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas). Karena pelayanan pasien sudah dimulai di tempat pendaftaran rawat jalan (TPPRJ), kepuasan pasien terhadap pelayanan dapat dinilai (Riniyastuti, dkk, 2013).

Kemampuan untuk mewawancarai pasien, membuat catatan, berkoordinasi dengan baik, memiliki pemahaman yang luas tentang puskesmas untuk menguasai tugas mereka, dan, yang paling penting,

memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang praktis semuanya diperlukan untuk organisasi yang berhasil (Goldberg, 1996).

Pasien yang tidak puas sering mengadu ke puskesmas, dan ketika masalah tersebut akhirnya teratasi, kepuasan pasien terhadap kapasitas puskesmas dalam memberikan layanan kesehatan menurun. “Dalam wacana bisnis dan manajemen, kebahagiaan pelanggan telah mendapatkan perhatian yang signifikan. Konsumen seringkali mengantisipasi bahwa hal-hal yang mereka konsumsi, baik berupa komoditas maupun layanan, akan disambut dan dinikmati dengan pelayanan prima dan memuaskan” (Assauri, 2003).

Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan sebelumnya yangsemula berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 tentang SPM Bidang Kesehatan, digantikan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan. Standar Pelayanan Minimal dapat menjadi landasan bagi Pemerintah Pusat untuk memberikan insentif, disinsentif, dan sanksi administratif kepada Kepala Daerah serta merumuskan kebijakan nasional dengan memperhatikan potensi daerah.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Dalam Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan atau Standar Pelayanan Minimal

ini, selanjutnya disebut SPM Bidang Kesehatan, dirancang untuk kabupaten/kota yang bertindak sebagai penyedia atau penyedia layanan dan berfokus pada 12 layanan kesehatan esensial, dengan dua belas deklarasi resmi yang bertujuan untuk mencapai 100% per tahun. Pelayanan kesehatan ibu hamil, pelayanan kesehatan bersalin, pelayanan kesehatan bayi baru lahir, pelayanan kesehatan balita, dan pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar merupakan salah satu dari dua belas jenis pelayanan esensial yang wajib disediakan oleh pemerintah kabupaten/kota berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan.

Pemilihan Puskesmas Tridayasakti sebagai lokasi penelitian didasari oleh fenomena lapangan yang ditemukan peneliti selama observasi pra-riset. Meskipun petugas pendaftaran secara umum telah menunjukkan kinerja yang responsif, peneliti menemukan adanya indikasi hambatan pada dimensi bukti fisik (*tangibles*). Berdasarkan observasi awal, masih terdapat keluhan lisan dari pengguna layanan terkait keterbatasan fasilitas kursi di ruang tunggu yang menyebabkan sebagian pasien harus berdiri saat mengantre, terutama pada jam sibuk pagi hari. Selain itu, sirkulasi udara di area pendaftaran yang padat sering kali dirasa kurang memadai, yang berdampak pada penurunan tingkat kenyamanan pasien. Kesenjangan antara regulasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) dengan realitas fasilitas fisik inilah yang memperkuat urgensi bagi peneliti untuk melakukan kajian lebih mendalam mengenai penerapan mutu pelayanan dasar di lokasi tersebut.

Di era modernisasi administrasi publik saat ini, tuntutan terhadap

pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) juga dihadapkan pada tantangan transisi digitalisasi pelayanan. Puskesmas dituntut untuk tidak hanya memberikan pelayanan tatap muka yang konvensional, tetapi juga mulai mengintegrasikan sistem antrean berbasis teknologi, seperti penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Transisi ini memunculkan tantangan baru di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ). Petugas tidak hanya dituntut untuk cepat memproses administrasi secara manual, tetapi juga harus mampu menjalankan peran edukatif bagi masyarakat yang belum adaptif terhadap teknologi. Kesenjangan antara sistem digital yang dirancang untuk mempercepat pelayanan dengan realitas pemahaman administratif masyarakat menjadi dinamika yang menarik untuk dikaji dalam perspektif mutu pelayanan dasar.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah di atas maka dirumuskan permasalahan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1) Bagaimana penerapan mutu pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Tridayasakti Tambun Selatan?
2) Bagaimana pelaksanaan kegiatan pelayanan rawat jalan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Tridayasakti Tambun Selatan?
3) Bagaimana persepsi masyarakat tentang pelayanan rawat jalan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Tridayasakti Tambun Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1) Menganalisis standar pelayanan minimal pada pelayanan rawat jalan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Tridayasakti Tambun Selatan.
2) Menganalisis pelaksanaan kegiatan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Tridayasakti Tambun Selatan.
3) Menganalisis persepsi masyarakat terhadap standar pelayanan minimal pada pelayanan rawat jalan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Tridayasakti Tambun Selatan.

1.4 Signifikansi Penelitian

Peneliti mengklasifikasikan signifikansi menjadi signifikansi akademikdan signifikansi praktis berdasarkan studi sebelumnya.

1.4.1 Signifikansi Akademik

Rujukan pertama adalah jurnal yang ditulis oleh Mat Zudi , Antono Suryoputro , Septo Pawelas Arso tahun 2021 dengan judul Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Puskesmas Guntur I Kabupaten Demak. Sebuah unit pelayanan kesehatan masyarakat, Puskesmas Guntur I, menggunakan 12 indikator dalam pelayanan esensial ini. Untuk setiap indikasi layanan yang ditawarkan kepada masyarakat ditetapkan target 100%. Beberapa pelayanan belum memenuhi kriteria SPM untuk industri kesehatan di Puskesmas Guntur I. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan SPM di Puskesmas Guntur I.

Wawancara mendalam digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian kualitatif deskriptif ini. Lima informan kunci dan tiga informan triangulasi yang terlibat dalam implementasi SPM menjadi sumber informasi. Enam indikator pelayanan yaitu pelayanan kesehatan ibu hamil, pelayanan kesehatan balita, pelayanan kesehatan lansia, pelayanan kesehatan diabetes melitus, pelayanan kesehatan hipertensi, pelayanan kesehatan suspek tuberkulosis, dan pelayanan kesehatan yang ditemukan telah gagal mencapai target SPM yaitu individu yang rentan terhadap HIV. Kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang tidak memadai, wilayah demografis yang cukup besar yang juga

memengaruhi sarana dan prasarana yang diperlukan, budaya dan kesadaran publik sebagai faktor eksternal, serta manajemen pemantauan dan evaluasi yang buruk semuanya berkontribusi pada lambatnya tingkat penargetan SPM.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SPM Puskesmas Guntur I di bidang kesehatan sudah harus dilakukan dengan benar. Pasalnya, beberapa indikator harus memenuhi sasaran SPM (yang saat penelitian tersebut dilakukan masih mengacu pada Permenkes No 4 Tahun 2019) bidang kesehatan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024. Ini termasuk layanan kesehatan bagi mereka yang diduga TB, layanan kesehatan bagi mereka yang berisiko HIV, layanan kesehatan bagi ibu hamil, layanan kesehatan untuk anak kecil, layanan kesehatan bagi usia kerja, layanan kesehatan bagi mereka yang menderita hipertensi, dan layanan kesehatan bagi mereka yang menderita diabetes melitus.

Rujukan kedua adalah jurnal yang ditulis oleh Prakasita Artha Anindya, Sutopo Patria Jati, Nurhasmadiar Nandini tahun 2020 dengan judul Upaya Menerapkan Standar Pelayanan Minimal di Bidang Kesehatan Berdasarkan Indikator Pelayanan Kesehatan Hipertensi di Puskesmas Kota Semarang. Setiap daerah dituntut untuk menyediakan penduduknya dengan tingkat SPM dalam hal keragaman dan kualitas. Ada 12 kategori berbeda dari layanan kesehatan esensial yang diwajibkan oleh undang-undang. Salah satunya adalah pelayanan kesehatan bagi penderita hipertensi yang baru mencapai 24,75 persen dari target tahun 2017 di Kabupaten Semarang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana penerapan standar

pelayanan minimal. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan strategi deskriptif-analitik. Kedua informasi primer dari wawancara mendalam dan informasi sekunder berguna untuk penelitian ini dikumpulkan. Penelitian dilakukan di Dinas Kesehatan Kota Semarang, Dinas Kesehatan Gunungpati, Ngesrep, Pudak Payung, dan Sekaran. Staf dari Dinas Kesehatan yang menjalankan program penyakit tidak menular tersedia untuk responden. Dalam penelitian ini, pasien juga diwawancarai untuk mendapatkan informasi yang akurat.

Temuan menunjukkan bahwa standar pelayanan minimal dalam Permenkes Nomor 4 Tahun 2019 terlalu tinggi dan sulit dicapai. Untuk mencapai target 100%, Dinas Kesehatan yang bertanggung jawab menjalankan **Permenkes Nomor 4 Tahun 2019** harus melakukan inovasi.

Rujukan ketiga adalah jurnal yang ditulis oleh Astrid K. Bangsawan, Adisti A. Rumayar, Ardiansa A. T. Tucunan tahun 2016 dengan judul Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Untuk Pelayanan Bayi di Puskesmas Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow. Di Puskesmas Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow, tingkat pelayanan minimal pelayanan bayi pada tahun 2016 sebesar 69,05% masih dibawah ambang batas 90% yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 741 Tahun 2008.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan bayi di Puskesmas Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow memenuhi SPM. Penelitian kualitatif deskriptif adalah jenis penelitian ini. Empat informan merupakan populasi informan penelitian. Pengumpulan data melalui wawancara mendalam

dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara mendalam, dan hasilnya direkam menggunakan perekam suara. Menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode untuk memvalidasi data.

Hasil temuan menunjukkan bahwa karena masih banyaknya program yang belum terlaksana dengan baik, maka standar pelayanan minimal pelayanan balita di Puskesmas Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow masih belum dilaksanakan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 741 Tahun 2008. Inisiatif tersebut antara lain Pelatihan Stimulasi Deteksi dan Intervensi Dini Tumbuh Kembang (SDIDTK) anak dan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS), pemantauan pasca pelatihan SDIDTK dan MTBS, kesehatan bayi pelayanan sesuai standar di faskes, pelayanan rujukan, pembahasan audit kematian dan penyakit bayi, serta pelayanan home visit bagi yang tidak berkunjung ke faskes. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sementara profesional kesehatan telah membuat program perawatan bayi baru lahir, mereka telah gagal. Akibatnya, mereka harus mengejar persentase yang dipersyaratkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 741 Tahun 2008.

Rujukan keempat adalah jumal yang ditulis oleh Nova Wahyuni, Ana Farida tahun 2021 dengan judul Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Puskesmas Curug Kota Serang. Puskesmas Curug merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan masyarakat yang menerapkan 12 indikator dalam pelayanan dasar tersebut berdasarkan Permenkes Nomor 4 Tahun 2019 (aturan yang berlaku saat itu) tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan

Sektor Pelayanan kesehatan di Kota Serang, Banten. Untuk setiap indikasi layanan yang ditawarkan kepada masyarakat ditetapkan target 100%. Beberapa layanan harus memenuhi kriteria SPM untuk industri kesehatan di Puskesmas Curug.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan SPM di Puskesmas Curug. Wawancara mendalam digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian kualitatif deskriptif ini. Lima informan

- informan kunci dan informan triangulasi yang terlibat dalam mempraktekkan SPM digunakan untuk mengumpulkan informasi. Enam indikator pelayanan yaitu pelayanan kesehatan ibu hamil, pelayanan kesehatan balita, pelayanan kesehatan lansia, pelayanan kesehatan diabetes melitus, pelayanan kesehatan hipertensi, pelayanan kesehatan suspek tuberkulosis, dan pelayanan kesehatan. ditemukan telah gagal mencapai target SPM. individu yang rentan terhadap HIV. Kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang tidak mencukupi, wilayah demografis yang luas yang juga memengaruhi sarana dan prasarana yang diperlukan, budaya dan kesadaran masyarakat sebagai faktor eksternal, dan manajemen pemantauan dan evaluasi yang kurang baik adalah beberapa faktor yang memperlambat laju SPM penargetan.

Rujukan kelima adalah jurnal yang ditulis oleh Aan Subekti tahun 2019 dengan judul Analisis Faktor-Faktor Kendala di Dalam Penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di UPT Puskesmas Palengaan Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pamekasan. Penelitian ini bertujuan untuk mencapai SPM kesehatan yang dilaksanakan oleh unit pelaksana teknis (UPT) Puskesmas dalam

pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Pamekasan berupaya mengidentifikasi hambatan-hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan esensial.

Penelitian ini menggunakan metode penulisan deskriptif kualitatif, pengumpulan data melalui prosedur observasi, dokumentasi, dan wawancara. Gagasan Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi data digunakan dalam proses analisis penelitian ini. Temuan menunjukkan bahwa tantangan untuk menyediakan layanan kesehatan meliputi kekurangan sumber daya manusia, beberapa tugas rangkap di Puskesmas, masyarakat yang tertutup, hubungan lintas sektoral yang kurang baik, dan keterbatasan keuangan.

Rujukan keenam adalah jurna1 yang ditulis oleh Tsalisatul Maulidah tahun 2019 dengan judul Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. Fasilitas pendaftaran rawat jalan merupakan titik kontak pertama setiap puskesmas dengan dunia luar. Dalam tiga tahun terakhir, kunjungan rawat jalan Puskesmas Brangsong II mengalami penurunan sekitar 30%, dan terdapat beberapa kendala seperti waktu tunggu pasien yang lama.

Penelitian ini dimaksudkan untuk menilai tingkat pelayanan di area pendaftaran rawat jalan Puskesmas Brangsong II tahun 2019. Penelitian ini bersifat kualitatif dan menggunakan teknik fenomenologis. 11 responden penelitian dipilih dengan menggunakan metode sampel purposive untuk mengumpulkan data yang meliputi observasi dan wawancara dan data diperiksa

secara kualitatif.

Temuan menunjukkan bahwa komunikasi petugas dengan pasien tidak tepat. Karena pasien yang mencari pengobatan tidak memiliki kartu, petugas harus menggunakan komputer untuk mencari informasi, yang menambah waktu tunggu. Petugas tidak dapat menilai pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Brangsong I karena temuan kotak saran saat ini tidak terlihat.

Rujukan ketujuh adalah jurnal yang ditulis oleh Aringgi Al Pasya Darwis, Noor Yulia, Siswati, Lily Widjaya tahun 2016 dengan judul Tinjauan Pelaksanaan Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Ciputat Timur Tangerang Selatan. Sebelum mendapatkan perawatan medis, pasien atau anggota keluarga harus terlebih dahulu mendaftar sebagai pasien rawat jalan. Petugas di pelayanan rawat jalan harus efektif mendampingi pasien baru maupun lama.

Penelitian bertujuan untuk mengkaji bagaimana Puskesmas Ciputat melaksanakan pendaftaran rawat jalan di Tangerang Timur Tangerang Selatan. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan dalam desain penelitian cross-sectional, dengan wawancara dan observasi. Penelitian menunjukkan tantangan dalam mendaftarkan pasien, termasuk koneksi internet yang buruk, kebutuhan pasien untuk membawa kartu identitas, dan kekurangan staf untuk membuat berkas rekam medis. Saran agar teknisi selalu bertugas memantau sambungan sepanjang jam pelayanan dan menambah petugas yang mumpuni dalam pelayanan rawat jalan khususnya rekam medis,

Rujukan kedelapan adalah jurnal yang ditulis oleh Asna Aneta, Rustam Tohopi tahun 2020 dengan judul Mewujudkan Good Governance Melalui Standar

Pelayanan Minimal (SPM) Dinas Kesehatan Kota Gorontalo. Mewujudkan pelayanan publik yang efisien, berkeadilan, dan tanggap/bertanggung jawab menyeluruh di bidang kesehatan sangat penting untuk mencapai kesejahteraan bersama.

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang diperlukan untuk mendukung kesehatan ibu dan bayi serta mengumpulkan gagasan standar pelayanan ideal yang memungkinkan tata kelola yang unggul. Kantor Dinas Kesehatan Kota Gorontalo menjadi tempat penelitian untuk jenis penelitian kualitatif deskriptif ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kesehatan Kota Gorontalo memberikan pelayanan kesehatan melalui indikator untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. 1) Karena klien perlu diberi informasi lebih banyak dan dokter kandungan tidak menangani pelayanan di puskesmas, seharusnya proses pelayanan diperbaiki. 2) Persyaratan Permenkes Nomor 43 Tahun 2016 merupakan landasan standar waktu penyelesaian pelayanan. 3) APBN dan APBD telah digunakan untuk membagi biaya pelayanan kesehatan. 4) Rumah sakit dan puskesmas memiliki struktur yang bagus, namun item pelayanan memerlukan infrastruktur untuk mendukung proses penyampaiannya. Setiap wilayah kecamatan telah memiliki 1 (satu) unit Puskesmas. Sehingga pelayanan kesehatan cukup memadai. 6) Petugas Penyedia Layanan saat ini diperlengkapi dengan staf medis dan administrasi yang kompeten, tetapi masih perlu pelatihan khusus untuk pekerjaan yang dilakukan.

Rujukan kesembilan adalah jurnal yang ditulis oleh Annisa Nurindra

Rahmadani, Antono Surjoputro, Rani Tiyas Budiyanti tahun 2021 dengan judul Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Penderita Diabetes Mellitus di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Meskipun diabetes melitus (DM) merupakan penyakit tersering ketujuh di Semarang, namun hanya 50,64% SPM yang terpenuhi pada tahun 2017. Semarang Selatan yang memiliki dua fasilitas kesehatan merupakan kabupaten dengan angka kesakitan tertinggi. Tingkat pencapaian Puskesmas Pandanaran, sebesar 89%, lebih rendah dibandingkan dengan rumah sakit pusat Semarang Selatan lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan SPM DM di Puskesmas Pandanaran. Wawancara mendalam merupakan bagian dari metode penelitian kualitatif. Pimpinan Puskesmas, penanggung jawab program, pelaksana program, dan masyarakat menjadi subjek penelitian. Temuan menunjukkan bahwa diagnosis dini dan pelacakan pasien DM tetap merupakan tahapan yang menantang dalam penerapan layanan SPM. Standar dan sasaran kebijakan yang sulit dipenuhi karena perbedaan jumlah target dan populasi aktual, kurangnya sumber daya infrastruktur, dan kurangnya sumber pembiayaan berdampak pada target kinerja yang tidak terpenuhi. Pelaksanaan SPM untuk pasien DM dan faktor pengetahuan masyarakat tidak mengikuti standar operasional prosedur (SOP).

Penelitian ini menyimpulkan bahwa standar dan tujuan kebijakan, sumber daya, sifat lembaga yang bertugas melaksanakan SPM, dan iklim sosial masyarakat semuanya mempengaruhi seberapa baik kinerjanya. Menggunakan data sebagai tujuan pencapaian membutuhkan koordinasi antara layanan kesehatan dan pusat kesehatan. Infrastruktur tambahan dan pendanaan harus

disediakan, SOP harus ditetapkan, tim pendataan pasien DM harus dibentuk, dan edukasi harus diberikan. Rujukan kesepuluh adalah jurnal yang ditulis oleh Yuni Afrianis, Chriswardani Suryawati, Wulan Kusumastuti tahun 2021 dengan judul Analisis Peningkatan Standar Pelayanan Minimal Pada Usia Pendidikan Dasar Selama Pandemi Covid-19 di Puskesmas Andalas Kota Padang. Usia pendidikan dasar program SPM (Standar Pelayanan Minimal) terhambat oleh wabah Covid-19. Pada tahun 2020, SPM di Puskesmas Andalas Kota Padang memiliki capaian terendah dengan tingkat keberhasilan 0%. Penelitian ini mengkaji bagaimana upaya Puskesmas Andalas Kota Padang dalam mengantisipasi perluasan cakupan SPM anak yang masuk SD pada tahun 2021.

Wawancara mendalam dengan informan terpilih dilakukan sebagai bagian dari metode kualitatif penelitian ini dengan menggunakan kriteria purposive sampling. Variabel yang berhubungan dengan asupan, proses, dan keluaran merupakan aspek-aspek yang diteliti. Dari hasil temuan diketahui bahwa petugas kurang mengetahui Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 4 Tahun 2019 tentang Sarana dan Prasarana.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sekolah mengirimkan data status gizi untuk pendataan tahun 2021, pelayanan menggunakan SOP, dan sekolah mencatat data untuk pelaporan ke Dinas Kesehatan Kota Padang, Dinas Kesehatan Kota, dan Kepala Puskesmas. Sebagai bagian dari upaya Puskesmas Andalas untuk mencapai target 2021, puskesmas akan meningkatkan pemeriksaan kesehatan secara langsung jika wabah dapat diatasi. Puskesmas akan menggunakan google form untuk melakukan pemeriksaan kesehatan jika wabah

belum teratasi. Dinas Kesehatan Kota dimaksudkan untuk melakukan pemantauan rutin, meningkatkan komunikasi, bekerja sama dengan puskesmas, dan memberikan konsekuensi yang lebih substansial.

Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada penerapan standar pelayanan minimal di bidang kesehatan pada entitas publik (Mat, 2021; Nova, 2021; Asna, 2020). Namun, Standar Pelayanan Minimal di Bidang Kesehatan telah menjadi subyek dari berbagai penelitian sebelumnya, meskipun penelitian tersebut berfokus pada indikator pelayanan kesehatan yang dikendalikan oleh badan publik (Prakasita, 2020; Aan, 2021; Yuni, 2021; Annisa, 2021; Astrid , 2016). Selain itu, penelitian terdahulu mengkaji Standar Pelayanan Minimal Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas (Tsalisatul, 2019; Aringgi, 2016).

Studi ini berbeda dari studi sebelumnya dalam banyak hal. Sementara sebagian besar penelitian sebelumnya hanya membahas implementasi standar pelayanan minimal bidang kesehatan, penelitian ini juga mengkaji apakah Permenkes Nomor 4 Tahun 2019 sudah sesuai dengan Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar SPM Bidang Kesehatan

. Kajian difokuskan pada standar pelayanan minimal dalam pelaksanaan mutu pelayanan esensial pada pendaftaran rawat jalan puskesmas tridayasakti. Dalam penelitian ini, teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C Edward III akan digunakan untuk mengkaji bagaimana penerapan SPM di puskesmas tridaya sakti. Menurut George C Edward III, implementasi kebijakan yang efisien membutuhkan perhatian pada empat isu utama:

komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap, dan struktur birokrasi. Untuk mengidentifikasi banyak elemen yang memengaruhi kualitas ini, peneliti harus menilainya. Unsur-unsur ini akan dicatat untuk studi di masa depan untuk membantu memperbaiki peraturan SPM sehingga dapat dipraktikkan melalui peraturan perundang-undangan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat.

Secara akademis, temuan penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam memperkaya kajian dalam keilmuan administrasi negara.Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar SPM Bidang Kesehatan, dan memberikan informasi baru tentang penerapan Standar Pelayanan Minimal yang efektif dan efisien.

No	**Peneliti & Tahun**	**Judul Penelitian**	**Metode**	**Hasil Penelitian**	**Persamaan & Perbedaan**
1	**Mat Zudi, dkk (2021)**	Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Puskesmas Guntur I Kabupaten Demak	Kualitatif Deskriptif	Penerapan SPM belum maksimal karena kurangnya SDM, wilayah luas, dan manajemen evaluasi yang lemah. Beberapa indikator seperti TB dan HIV belum capai target. +1	**Persamaan:** Sama-sama meneliti implementasi SPM di Puskesmas. **Perbedaan:** Penelitian ini fokus umum pada 12 indikator SPM , sedangkan penelitian Anda spesifik pada **Tempat Pendaftaran (TPPRJ)**. +1
2	**Tsalis atul Maulid**	Mutu Pelayanan di Tempat	Kualitatif Fenomenologis	Komunikasi petugas kurang	**Persamaan:** Fokus lokasi sama persis

No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan & Perbedaan
	ah (2019)	Pendaftaran Pasien Rawat Jalan		tepat dan waktu tunggu lama karena pasien tidak bawa kartu sehingga petugas harus cari manual di komputer.	di TPPRJ (Pendaftaran). **Perbedaan:** Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi, sedangkan Anda menggunakan teori **Implementasi Kebijakan George C. Edward III**.
3	**Aringgi Al Pasya, dkk (2016)**	Tinjauan Pelaksanaan Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Ciputat Timur	Deskriptif Kualitatif (Cross-sectional)	Kendala utama adalah koneksi internet buruk, pasien lupa bawa identitas, dan kurangnya petugas rekam medis.	**Persamaan:** Membahas kendala teknis di pendaftaran. **Perbedaan:** Lokasi penelitian berbeda dan tahun penelitian Aringgi sudah cukup lama (2016), sehingga kondisi regulasi SPM mungkin sudah berbeda dengan Anda (2026).
4	**Nova**	Analisis	Kualitatif	Faktor	**Persamaan:**

No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan & Perbedaan
	Wahyuni & Ana Farida (2021)	Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Puskesmas Curug Kota Serang	Deskriptif	penghambat utama adalah kuantitas/kualitas SDM dan sarana prasarana yang dipengaruhi luas wilayah.	Menggunakan metode kualitatif untuk bedah SPM. **Perbedaan:** Penelitian ini fokus pada capaian target angka 12 indikator, sedangkan Anda fokus pada **mutu pelayanan dasar** (kepuasan/waktu tunggu).
5	**Aan Subekti (2019)**	Analisis Faktor-Faktor Kendala di Dalam Penyelenggaraan SPM Bidang Kesehatan di UPT Puskesmas Palengaan	Deskriptif Kualitatif	Kendala meliputi rangkap jabatan petugas, hubungan lintas sektoral yang kurang baik, dan keterbatasan anggaran.	**Persamaan:** Menganalisis hambatan/kendala. **Perbedaan:** Anda menggunakan pisau analisis 4 indikator Edward III (Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi) secara spesifik.

Berdasarkan matriks penelitian terdahulu di atas, terlihat bahwa sebagian besar penelitian sebelumnya (Mat Zudi, 2021; Nova, 2021) lebih berfokus pada pencapaian target angka indikator SPM secara umum. Sementara itu, penelitian yang meneliti pendaftaran (TPPRJ) seperti Tsalisatul (2019) belum menggunakan pendekatan kebijakan publik secara spesifik.

Oleh karena itu, kebaruan (novelty) dalam penelitian ini adalah fokus spesifik pada Penerapan Mutu Pelayanan Dasar di TPPRJ menggunakan pisau analisis Teori Implementasi George C. Edward III. Penelitian ini tidak hanya melihat angka capaian, tetapi menggali faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi yang menjadi kendala di lapangan

Telah dilakukan beberapa penelitian tentang Standar Pelayanan Minimal Puskesmas. Namun kebutuhan pelayanan minimal di area pendaftaran rawat jalan Puskesmas Tridayasakti Tambun Selatan belum menjadi bahan kajian. Dengan demikian topik ini membutuhkan referensi berupa buku, tesis, dan jurnal.

1.4.2 Signifikansi Praktis

Untuk mencapai Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal pada Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tridayasakti Tambun Selatan digunakan hasil penelitian yang berbeda untuk memberikan saran terhadap unsur-unsur yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan publik yang semakin baik di masa mendatang

1.4.3 Sistematika Penulisan

Peneliti mengembangkan penulisan sistematik dalam 3 (tiga) bab yaitu: “Penerapan Mutu Pelayanan Dasar dalam Standar Pelayanan Minimal di Instalasi

Rawat Jalan Puskesmas Tridayasakti Tambun Selatan", untuk mempermudah penyusunan proposal penelitian mengenai topik ini.

- BAB I PENDAHULUAN

Bab ini diawali dengan Puskesmas merupakan institusi pelayanan kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif pada upaya kesehatan perseorangan (RI No 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas). Karena pelayanan pasien sudah dimulai di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ), sehingga kepuasan pasien terhadap pelayanan dapat dinilai.

Dalam rangka melaksanakan Mutu Pelayanan Dasar Sesuai Standar Pelayanan Minimal di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Tridayasakti Tambun Selatan, petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Tridayasakti sangat dekat dengan masyarakat setempat. Sehingga Puskesmas Tridayasakti Tambun Selatan akan mempengaruhi masyarakat dengan melakukan evaluasi terhadap Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.

Selain itu yang tercakup dalam bab ini adalah perumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, dan sistematika penulisan.

- BAB II KERANGKA TEORI

Bab ini menerapkan teori pengertian indikator implementasi kebijakan publik pada isu-isu penelitian. Ada empat (empat) menurut Edwards III dalam Purwanto (2015): struktur birokrasi, sumber daya, sikap,dan komunikasi.

- BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Paradigma penelitian, metode penelitian, desain penelitian, sumber dan

teknik pengumpulan data, teknik analisis data, *goodness* dan *quality* kriteria, tempat dan waktu penelitian, jadwal penelitian, serta keterbatasan penelitian yang dimiliki peneliti dalam melakukan penelitian semuanya tercakup dalam bab ini.