

**EVALUASI IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL PADA  
PELAYANAN KESEHATAN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT  
UMUM DAERAH KABUPATEN KLUNGKUNG TAHUN 2014**

by

**I Nyoman Mudia**

**Undiknas Graduate School**  
Jl. Waturenggong No.164 Denpasar, Bali

*mudia.nyoman@yahoo.com*

**ABSTRACT**

*Implementation of Minimum Service Standards (MSS) on health care in the hospital is one of the efforts to improve public services in the field of health. SPM implementation aims to improve the quality of health care services to the user community hospital. This study aims to gain an overview of: 1) Implementation of SPM on health care in the Hospital Outpatient Installation Klungkung, which include; types of doctors serving in the Polyclinic, the type of service in the installation jawlan Rawat, hours of service, long waiting time dan pelayanan tuberculosis services, 2) constraints or barriers to implementation of SPM in the hospital and 3) Position the Klungkung regency government in the application of SPM in Klungkung Hospital*

*This study used qualitative methods, data collection techniques such as observation, interview and documentation. The data analysis technique used is descriptive analysis, while checking the validity of the data was done by using triangulation. Determination of informants done by the key person.*

*The results showed that: 1) Implementation of MSS services in the Installation kesehatan Hospital Outpatient Klungkung not optimal, 2) constraints or barriers encountered in the application of SPM in Klungkung Hospital, among others, the lack of specialist personnel and facilities and equipment in the application of SPM still less, 3) The position of the Government in the application of SPM Kabupaten Klungkung Klungkung District Hospital, as well as the owner and holder of the policy, as well as facilitators and evaluators.*

*Suggestion to note are: 1) Increased commitment to pursue the application of SPM with the addition of specialist doctors, 2) an increase in the application of SPM with regard standards in service to the community.*

---

**Keywords: Minimum Service Standards, Quality of public services & satisfaction index customers.**

**ABSTRAK**

Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah salah satu upaya peningkatan pelayanan publik di bidang kesehatan. Implementasi SPM bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat pengguna jasa layanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang : 1) Implementasi SPM pada pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Klungkung, yang meliputi ; jenis dokter yang melayani di Poliklinik, jenis pelayanan di

Instalasi Rawat jalan, jam buka pelayanan, lama waktu tunggu pelayanan dan pelayanan tuberkulosis, 2) kendala atau hambatan dalam penerapan SPM di rumah sakit dan 3) Posisi Pemerintah Kabupaten Klungkung dalam penerapan SPM di RSUD Kabupaten Klungkung

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, sedangkan pengecekan keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi. Penentuan informan dilakukan dengan cara key person.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Implementasi SPM pada pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Klungkung belum optimal, 2) Kendala atau hambatan yang dihadapi dalam penerapan SPM di RSUD Kabupaten Klungkung antara lain masih kurangnya tenaga dokter spesialis dan sarana serta peralatan dalam penerapan SPM masih kurang, 3) Posisi Pemerintah Kabupaten Klungkung dalam penerapan SPM di RSUD Kabupaten Klungkung, selain sebagai pemilik dan pemegang kebijakan, juga sebagai fasilitator serta evaluator.

Saran yang perlu diperhatikan adalah : 1) Peningkatan komitmen dalam penerapan SPM dengan mengupayakan penambahan tenaga dokter spesialis, 2) peningkatan penerapan SPM dengan memperhatikan standar-standar dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

---

**Kata Kunci : Standar Pelayanan Minimal, Kualitas pelayanan publik serta indeks kepuasan pelanggan.**

**DAFTAR PUSTAKA.**

- Astika, I.M. (2003). *Konsep Dasar Pelayanan Prima*. Denpasar: Bapelkes.
- Atik and Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Biro Organisasi. (2006). *Strategi Organisasi Mewujudkan Pelayanan Prima*. Denpasar: Setda Propvinsi Bali.
- Depdagri. (2006). *Pedoman Pelayanan Bagi Pemerintah Daerah Bidang Pelayanan Publik*, Jakarta: Depdagri.
- Dunn, W. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Endarti, E. W. (2006). *Standar Pelayanan Minimum Dalam Sektor Publik*. Surabaya
- Ferdinand, A.T. (2011). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: CV Indoprint.
- Khozin, M. (2010). Evaluasi Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Kabupaten Gunung Kidul, *Jurnal Standar Pemerintahan*, **1**, Yogyakarta.
- Kepmen Kesehatan (2004), *Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1091/Menkes/SK/X/2004 tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- LAN RI. (2003). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta.
- LAN RI. (2006). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Moenir. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bina Aksara.
- Miles, M.B., and Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moleong, L.J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nesa, I. M. (2006). *Terobosan Menuju Pelayanan Prima Di RSUD. Kabupaten Klungkung*, Semarapura.
- Purwanto, E. (2004). *Implementasi Kejakan Pelayanan Kesehatan melalui Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 983/menkes/SK/XI/1992*. Surabaya.
- Suprpto, J. (2000). *Penjelasan Tingkat Kepuasan Pelayanan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suwandi, M. (2002). Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah, **2**, Nopember 2002.

Untuk Mendapatkan Full Text hubungi : [jmb@pasca-undiknas.ac.id](mailto:jmb@pasca-undiknas.ac.id)