

EVALUASI KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI PUSKESMAS NAGRAK KABUPATEN SUKABUMI

POLICY EVALUATION MINIMUM OF SERVICE STANDARD AT THE NAGRAK PUSKESMAS, SUKABUMI REGENCY

Alda Adela Putri^{1*}, Andi Mulyadi², Rizki Hegia Sampurna³

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi dan Humaniora,
Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Jl. R. Syamsudin, SH No. 50, Cikole, Kota Sukabumi,
Jawa Barat 43113

*Korespondensi: Alda Adela Putri. Email: aldaadela01@gmail.com

(Diterima: 09-08-2021; Ditelaah: 18-08-21; Disetujui: 24-10-2021)

ABSTRACT

Minimum service standards (SPM) are provisions for public services to meet all citizens' basic needs. Based on observations and interviews conducted with several informants in this study, it was stated that the implementation of health services at the Nagrak Health Center, Sukabumi Regency, had not achieved the fulfilment of targets by the provisions of the SPM, meaning that the Nagrak Health Center had not met the standards in its services. This study intends to evaluate the Minimum Service Standards policy at the Nagrak Health Center, Sukabumi Regency. The research method used by the researcher is qualitative. In the setting of the informants, the researcher used purposive sampling, which consisted of 9 informants. Data collection techniques in this study used observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques that will be used in this research are data reduction, data presentation, conclusion drawing and verification. The results showed that the MSS policy was very appropriate by providing a good impact on the Nagrak Health Center, the community, and the relevant Government.

Keywords: Evaluation, Policy, Minimum Service Standards.

ABSTRAK

Standar pelayanan minimal (SPM) adalah ketentuan atas pelayanan publik untuk memenuhi segala kebutuhan dasar Warga Negara. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan kepada beberapa informan yang ada dalam penelitian ini, mengatakan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Nagrak Kabupaten sukabumi belum mencapai pemenuhan target yang sesuai dengan ketentuan SPM, artinya Puskesmas Nagrak belum memenuhi standar pada pelayanannya. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengevaluasi kebijakan Standar Pelayanan Minimal di Puskesmas Nagrak Kabupaten Sukabumi. Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode penelitian kualitatif. Pada setting informan peneliti menggunakan Purposive Sampling yaitu sejumlah 9 informan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan SPM sangat tepat dengan memberikan dampak yang baik bagi Puskesmas Nagrak maupun masyarakat, dan untuk Pemerintah terkait.

Kata kunci: Evaluasi, Kebijakan, Standar Pelayanan Minimal.

PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai unit pelaksana Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota yang berperan membangun kesehatan di suatu wilayah, menurut Keputusan Menteri Kesehatan No.128 Tahun 2004 fungsi Puskesmas adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian ditetapkanlah standar pelayanan minimal sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Standar pelayanan minimal (SPM) adalah ketentuan atas pelayanan publik untuk memenuhi segala kebutuhan dasar Warga Negara, Untuk itu Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 mencantumkan Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan dalam pasal 3 yakni: Mutu pelayanan dasar pada SPM di bidang Kesehatan dalam standar teknis yang terdiri atas: a) Standar jumlah dan kualitas barang dan/atau jasa; b) Standar jumlah dan kualitas personel/sumber daya manusia kesehatan; c) Petunjuk teknis atau tata cara pemenuhan standar.

Selanjutnya SPM di Bidang Kesehatan juga di atur dalam Peraturan Bupati Sukabumi Nomor 26 Tahun 2018, bahwa setiap jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau Warga Negara harus sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Dinas Kesehatan juga telah memberlakukan rancangan kerja yang strategis, salah satunya yaitu meningkatkan mutu sarana prasarana pelayanan kesehatan dan tenaga kesehatan.

Dengan demikian Puskesmas mempunyai tugas dalam melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai suatu tujuan pembangunan kesehatan, dalam rangka mewujudkan Kecamatan sehat. Pembangunan Kecamatan sehat juga diberlakukan oleh Puskesmas Nagrak, yang dimana Puskesmas Nagrak berperan dalam meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi masyarakat.

untuk itu dalam pelaksanaannya Puskesmas Nagrak memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan serta pedoman yang berlaku.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan kepada beberapa informan yang ada dalam penelitian ini, mengatakan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Nagrak Kabupaten sukabumi belum mencapai pemenuhan target yang sesuai dengan ketentuan SPM, artinya Puskesmas Nagrak belum memenuhi standar pada pelayanannya.

Hal tersebut dikarenakan sarana dan prasarana di Puskesmas Nagrak terbilang belum mencapai pemenuhan SPM, pendistribusian sarana dan prasarana yang ada di setiap gedung masih ada yang kurang memadai. Yang dimana kurangnya jumlah sarana dan prasarana dapat berdampak terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu dari segi kualitas Puskesmas Nagrak masih belum memberikan kualitas yang baik terhadap masyarakat karena adanya ketidakseimbangan antara jumlah tenaga kerja dengan beban kerja yang besar sehingga dapat mengurangi kualitas pelayanan. Menurut kajian mengenai ketidakseimbangan sumber daya manusia atau kurangnya tenaga kerja, dapat mempengaruhi sistem kerja atau pelaksanaan program (Radina *et al.*,2013).

Selanjutnya dalam petunjuk teknis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Puskesmas Nagrak dalam memberikan layanannya mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Dimana terdapatnya prosedur atau langkah-langkah pemberian pelayanan kepada pasien, dimulai dari pasien mendaftarkan diri hingga berobat selesai. Loket pendaftaran dibuka mulai pukul 07.00 hingga 14.00 dan dalam waktu penyelesaian pelayanan loket sekitar tiga menit. Akan tetapi pada kenyataannya pendaftaran dimulai pukul 08.00 dan

penyelesaian pelayanan loket memerlukan waktu sekitar lima menit sampai pasien duduk diruang tunggu, yang artinya bahwa pelayanan yang diberikan belum optimal.

Oleh karena itu terkait fenomena masalah yang terjadi di Puskesmas Nagrak perlu adanya monitoring yang dilaksanakan sehingga baik Puskesmas maupun masyarakat dapat memperoleh keuntungan masing-masing, serta agar lebih ditingkatkannya lagi mutu pelayanannya. Karena untuk menentukan nilai dan besarnya kesuksesan dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan maka perlu adanya monitoring/evaluasi (American Public Health Association (APHA)).

Dari permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menggali lebih dalam terkait standar pelayanan minimal, serta mengukur ketercapaian kebijakan di Puskesmas Nagrak. Untuk itu peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Evaluasi Standar Pelayanan Minimal di Puskesmas Nagrak Kabupaten Sukabumi".

Dilihat berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka fokus utama dari penelitian ini adalah pada Evaluasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal di Puskesmas Nagrak Kabupaten Sukabumi. Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis dan mengkaji secara empiris tentang kebijakan Standar Pelayanan Minimal di Puskesmas Nagrak Kabupaten Sukabumi.

Penelitian terdahulu yang ditulis oleh HS Muflihah (2010) dengan judul penelitian "Implementasi Permenkes No.741/Menkes/Per/VII/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal di Bidang Kesehatan di Puskesmas Kibin Kabupaten Serang" Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang baik, dilihat dari sosialisasi yang diberikan masih belum maksimal, dan pengetahuan pegawai tentang kebijakan standar pelayanan minimal di bidang kesehatan masih minim. Kemudian

pencapaian target indikator dalam pelaksanaan standar pelayanan minimal belum diterapkan dengan maksimal, dan tenaga medis yang masih kurang. Penelitian lainnya yang ditulis oleh Dwiranti (2019) dengan judul penelitian "Evaluasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Gratis (Studi Kasus di RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung)" Hasil dari penelitian terdahulu kedua ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan oleh RSUD Dr. A Dadi Tjokrodipo Lampung sudah baik, dilihat dari beberapa target yang sudah tercapai serta sarana prasaranan dan SDM yang sudah memadai. Sehingga pada penelitian ini penilaian yang didapatkan sudah baik serta positif.

METODE

Lokasi penelitian menjelaskan dimana lokasi yang menjadi tempat penelitian akan dilaksanakan. Lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Nagrak Kabupaten Sukabumi yang beralamatkan di Jl. Raya Sinagar No.56, Kecamatan Nagrak Kabupaten Sukabumi. Metode penelitian yang digunakan peneliti untuk menemukan dan mendapatkan jawaban untuk masalah yang diteliti adalah metode penelitian kualitatif. Seperti yang dikemukakan oleh Creswell (2016:247) bahwa penelitian kualitatif mempunyai karakteristik lingkungan yang alamiah (natural setting) artinya para peneliti kualitatif cenderung mengumpulkan data lapangan di lokasi dimana terdapat partisipan yang mengalami isu atau masalah yang akan diteliti. Pada setting informan peneliti menggunakan Purposive Sampling yaitu sejumlah 9 informan yaitu Kepala Puskesmas Nagrak Kabupaten Sukabumi, Kepala Bagian Tata Usaha Puskesmas Nagrak, Petugas Administrasi Puskesmas Nagrak, Petugas Bagian Poli Umum, Petugas Bagian Poli Gigi, Petugas Bagian Poli KIA, KB, Imunisasi, Petugas Bagian UGD, Petugas Bagian PONED, dan Petugas Bagian Laboratorium. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan

observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas

Dalam penelitian ini berupa pencapaian target kebijakan SPM yang dilaksanakan di Puskesmas Nagrak Kabupaten Sukabumi, seperti temuan dilapangan yaitu target meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat menjadi tolak ukur efektivitas dari dilaksanakannya SPM di Puskesmas Nagrak Kabupaten Sukabumi, terhadap hasil yang diharapkan. Sejauh mana Puskesmas Nagrak memberikan pelayanan dan apakah ada kendala dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal. Pada temuan di lapangan, tanggapan dari informan mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah mengikuti prosedur SPM. Dalam pencapaiannya Puskesmas Nagrak sudah melaksanakan pelayanan sesuai dengan ketentuan SPM, akan tetapi pada pelaksanaan SPM ini masih memerlukan dukungan dari masyarakat dan Kerjasama antar pegawai agar pelayanan dapat diberikan secara maksimal.

Dari hasil wawancara, peneliti menginterpretasikan bahwa Puskesmas Nagrak sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan SPM, namun masih ada beberapa faktor yang menghambat pelaksanaan kebijakan SPM sehingga pelayanan yang diberikan dirasa masih belum optimal. Sesuai dengan wawancara yang peneliti lakukan terkait kebijakan SPM, dapat dikatakan bahwa tidak semua pegawai Puskesmas Nagrak betul-betul memahami Permenkes tentang standar teknis pemenuhan pelayanan dasar dalam SPM. Tanggapan tersebut serupa dengan tanggapan informan 1,2, dan 4. dari tanggapan tersebut peneliti dapat

menginterpretasikan bahwa kebijakan SPM ini sudah dilaksanakan oleh Puskesmas Nagrak yang didalamnya terdapat jenis pelayanan dasar oleh masing-masing bagian akan tetapi terkait pengetahuannya terhadap manajemen Puskesmas masih kurang. Karena diberlakukan kebijakan SPM ini untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan tenaga kesehatan kepada masyarakat, sehingga Puskesmas Nagrak dapat mencapai hasil yang lebih maksimal dari kualitas pelayanannya.

Efisiensi

Pada kriteria ini peneliti menganalisis mengenai efisiensi kebijakan SPM di Puskesmas Nagrak dari segi usaha yang dilakukan dengan pertanyaan upaya apa saja yang dilakukan dalam menangani kendala yang terjadi pada saat memberikan pelayanan?

Dari pernyataan informan 1 peneliti dapat menginterpretasikan bahwa upaya yang dilakukan oleh pegawai Puskesmas Nagrak yaitu:

1. Adanya sistem evaluasi secara berkala untuk menjalin komunikasi yang stabil antar pegawai agar tidak terjadi kesalahpahaman atau hilang komunikasi.
2. Memberikan informasi kepada masyarakat agar selalu membawa data diri lengkap setiap akan mendaftar ke Puskesmas, karena pada dasarnya baik Puskesmas dan Rumah Sakit tentu saja memiliki persyaratan untuk pasien mendaftar agar tidak terjadi kesalahan dan memudahkan jalannya pelayanan. Data diri lengkap yang dimaksud adalah untuk mengetahui secara lengkap pasien berobat menggunakan BPJS atau tidak, kemudian agar pihak Puskesmas dapat mengetahui alamat masing-masing pasien apabila terjadi hal terdesak yang mengharuskan pihak Puskesmas datang kekediaman

pasien yang tidak memungkinkan untuk datang sendiri ke Puskesmas.

Kecukupan

Kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah tentu mengharapkan adanya suatu perubahan untuk lebih baik sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Adapun perubahan yang ingin dicapai dari pelaksanaan kebijakan SPM ini, dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dan pemerintah.

Dalam kriteria ini peneliti menganalisis bagaimana kebijakan tersebut dapat dilaksanakan sesuai tujuan-tujuan dari kebijakan itu sendiri, untuk mencapai tujuan tersebut tentunya harus ditunjang oleh sarana dan prasarana yang memadai. Dan peneliti menanyakan apakah sarana dan prasarana di Puskesmas Nagrak sudah sesuai dengan SPM?

Tanggapan dari informan 1,3,4 dan 5 bahwa sarana prasarana yang diberikan sudah sesuai dengan SPM, akan tetapi Puskesmas Nagrak masih membutuhkan beberapa alat untuk menunjang kenyamanan masyarakat. Namun dari segi keamanan sarana dan prasarana yang sudah ada sudah berusaha untuk memenuhi standar K3 namun masih bisa dikatakan belum optimal.

Dari hasil wawancara tersebut, maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa sarana dan prasarana di Puskesmas Nagrak sudah memadai. Akan tetapi masih perlu dibenahi dan untuk kendaraan yang bersifat mendesak diperlukan lebih dari satu, agar tidak kesulitan pada saat dalam situasi genting. Hal ini juga dapat menghambat proses dari pelaksanaan SPM.

Selain sarana dan prasarana yang sudah memadai, jumlah sumber daya manusia yang cukup untuk memenuhi setiap pelayanan menjadi penunjang dalam keberhasilan suatu kebijakan. Untuk itu peneliti melontarkan pertanyaan terkait jumlah tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Nagrak, apakah sudah mencapai kebutuhan SPM?

Dari pernyataan tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Nagrak sudah cukup dan memenuhi SPM, akan tetapi Puskesmas Nagrak masih membutuhkan tenaga kesehatan yang dibutuhkan khusus untuk analisis kesehatan dan nutrisisionis karena kedua bidang tersebut dibentuk untuk menunjang kebutuhan masyarakat, dan di Puskesmas Nagrak untuk tenaga kesehatan tersebut masih belum ada.

Adanya peraturan mengenai SPM ini menekankan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak hanya pada kondisi tertentu atau tidak mendesak, akan tetapi pelayanan yang diberikan harus benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kondisi genting sekalipun. Seperti yang dijelaskan dalam Permenkes No.4 Tahun 2019 pasal 2 nomor 2 bahwa jenis pelayanan dasar pada SPM Kesehatan Daerah terdiri atas:

- a. Pelayanan kesehatan bagi penduduk terdampak krisis kesehatan akibat bencana dan/atau berpotensi bencana provinsi.
- b. Pelayanan kesehatan bagi penduduk pada kondisi kejadian luar biasa provinsi.

Perataan

Dalam kriteria perataan berkenaan dengan pendistribusian sosialisasi dalam pelaksanaan pelayanan SPM untuk masyarakat, dengan memperhatikan masyarakat sebagai sasaran kebijakan publik. Untuk itu apakah Puskesmas Nagrak sudah melakukan sosialisasi kepada para tenaga kesehatan terkait kebijakan SPM?

Artinya peneliti dapat menginterpretasikan bahwa terkait ketentuan SPM sudah di sosialisasikan kepada para pegawai atau tenaga kesehatan, akan tetapi tidak fokus pada SPM saja. Yang dimana sosialisasi yang dilakukan di Puskesmas Nagrak lebih kepada peningkatan mutu kinerja pegawai. Artinya baik dari kebijakan SPM dan peningkatan kinerja maka pegawai

Puskesmas Nagrak harus memahami terkait pelayanan yang diberikan dan berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Seperti tanggapan informan 2,4, dan 5 bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar dan ketentuan akan tetapi kembali lagi kepada masing-masing pegawai apakah bisa memahami ketentuan yang berlaku dan menerapkannya dengan memberikan pelayanan yang terbaik, agar target pencapaian kinerja juga dapat tercapai.

Responsivity

Pada kriteria ini peneliti menanyakan mengenai partisipasi serta tanggapan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Nagrak. Berikut adalah pertanyaan peneliti, apakah Puskesmas Nagrak memperhatikan masukan-masukan serta kritik dari masyarakat?

Dari hasil wawancara tersebut peneliti dapat menginterpretasikan bahwa Puskesmas Nagrak sangat antusias dalam menanggapi masukan-masukan dari masyarakat dan memberikan respon yang baik saat pelayanan. Terbukti dengan diberikannya sarana baik offline maupun online yang dimana media ini dapat diakses semua kalangan dari remaja hingga lansia dengan sesuai kebutuhannya masing-masing.

Jika dalam menanggapi masukan serta kritik dari masyarakat Puskesmas Nagrak sudah membangun media yang baik dan sesuai kebutuhan masing-masing masyarakat, maka bagaimana pegawai secara langsung membangun komunikasi dengan masyarakat sehingga kebutuhannya bisa lebih terpenuhi?

Seperti tanggapan informan 1,2,4, dan 5 dalam berkomunikasi dengan masyarakat ada komunikasi antar individu dengan individu, dan ada komunikasi antar kelompok yaitu dengan cara penyuluhan langsung kepada masyarakat tergantung segmentasi sasaran.

Oleh karena itu peneliti dapat menyimpulkan bahwa cara pelayanan Puskesmas dari segi pengaduan tidak hanya dilakukan melalui media massa namun juga dilakukan secara tatap muka atau langsung, sehingga komunikasi antara tenaga kesehatan dan masyarakat dapat berjalan dengan baik tanpa ada kendala maupun kesalahpahaman pada saat memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kriteria reponsivitas dalam pelaksanaan SPM di Puskesmas Nagrak bahwa hasil dan ketanggapan dalam pelayanannya dinilai cukup baik, baik respon yang diberikan terhadap Puskesmas Nagrak cukup memuaskan. Dengan harapan kedepannya pegawai Puskesmas Nagrak dapat terus meningkatkan pelayannya terhadap masyarakat.

Ketepatan

Untuk dapat menjawab pertanyaan tersebut, maka peneliti mempertimbangkan semua kriteria secara bersamaan. Setelah itu timbulah pertanyaan terkait pelaksanaan SPM yakni sudah tepatkan adanya kebijakan SPM untuk membangun kualitas pelayanan?

Tanggapan dari seluruh informan pelaksanaan SPM kepada masyarakat dinilai sangat tepat, karena dengan adanya SPM ini dengan peningkatan mutu sangat sejalan dengan kualitas Puskesmas itu sendiri. Dan sebagai akreditasi bagi Puskesmas karena point-point dalam ketentuan SPM yang sangat jelas, kemudian diimplementasikan dan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing.

Selain itu dalam kriteria ketepatan ini, peneliti juga menanyakan apakah dengan adanya kebijakan SPM berguna bagi Puskesmas dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat?

Tanggapan dari informan 2,4, dan 5 mengatakan bahwa adanya kebijakan ini dapat menjadi acuan atau pedoman agar pelayanan bisa diberikan sesuai kebutuhan dan jenisnya, kebijakan ini juga berguna

untuk dapat menilai bagaimana pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan Puskesmas Nagrak secara individu sebagai penilaian mutu kinerja.

Dari kriteria ketepatan maka peneliti menginterpretasikan bahwa kebijakan SPM ini sangat penting bagi Puskesmas Nagrak sebagai pedoman dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, kebijakan ini juga akan memberikan timbal balik bagi yang merealisasikan dan yang menerima kebijakan tersebut sehingga dapat dikatakan memberikan keuntungan satu sama lain.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa 1) Kriteria efektivitas dalam pelaksanaan kebijakan SPM di Puskesmas Nagrak Kabupaten Sukabumi dikatakan sudah efektif, karena dilihat dari pegawai Puskesmas yang sudah memberikan pelayanan sesuai ketentuan kebijakan. Meskipun masih terdapat beberapa hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan kebijakan SPM ini. 2) Efisiensi terkait pelaksanaan SPM untuk saat ini sudah efisien, dilihat dari upaya peningkatan sarana dan prasarana, kualitas sumber daya manusia, dan peningkatan sistem. 3) Dalam kriteria kecukupan temuan dilapangan pada pelaksanaan kebijakan dapat memuaskan kebutuhan masyarakat, karena secara keseluruhan sumber daya manusia sudah cukup untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang masing-masing bagian sudah diberikan pelatihan antar bidang. Kemudian sarana dan prasarana juga sudah memadai. 4) Sosialisasi maupun evaluasi yang dilakukan pihak Puskesmas untuk meningkatkan mutu kinerja pegawai sudah optimal dan merata, dengan kesadaran dari masing-masing pegawai. 5) Responsivitas dalam pelaksanaan kebijakan SPM di Puskesmas Nagrak bahwa hasil dari ketanggapan dalam pelaksanaan ini dinilai cukup baik, respon Puskesmas terhadap

keluhan masyarakat sangat cepat dan dibuatnya media sosial lebih memudahkan masyarakat. Adapun saran yang dapat peneliti berikan, yakni 1) Diharapkan pihak Puskesmas Nagrak meningkatkan sosialisasi tentang kesehatan kepada masyarakat secara rutin. 2) Diharapkan Puskesmas Nagrak menambah sarana transportasi untuk menghindari kondisi terdesak atau genting. 3) Untuk peningkatan sumber daya manusia sudah cukup baik, namun Puskesmas Nagrak diharapkan lebih meningkatkan pelatihan antar bidang kepada para pegawai agar sumber daya manusia disetiap bagian lebih berkualitas

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Creswell, Jhon W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Journal

Radina, Dining. Damayanti, Anita. 2013. *Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pada Program Penemuan Penderita Pneumonia Balita*. Surabaya. Universitas Erlangga. Vol.1 No.4.

Skripsi

HS, Ana Muflihah. 2010. *Implementasi Permenkes No. 741/Menkes/Per/VII/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal di Bidang Kesehatan di Puskesmas Kibin Kabupaten Serang*. Skripsi. Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang.

Dwiranti, Bella Puspita. 2019. *Evaluasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Gratis (Studi Kasus di RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung)*. Bandar Lampung: Univesitas Lampung.

Aturan Undang-Undang

Peraturan Bupati Sukabumi Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Standar

Pelayanan Minimal Bidang
Kesehatan.

Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018
Tentang Standar Pelayanan Minimal.

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 128
Tahun 2004 Tentang Kebijakan Dasar
Puskesmas.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4
Tahun 2019 Tentang Standar Teknis
Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar
Pada Standar Pelayanan Minimal.