

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TIDAK
TERCAPAINYA STANDAR PELAYANAN MINIMAL
PADA RSUD PROF DR. W. Z JOHANES KUPANG**

SKRIPSI

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



OLEH

HERIBERTUS Y. LOBO OWA
NIM : 331 12066

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
KONSENTRASI KEUANGAN DAERAH
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2019**

LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Pembimbing 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, Juli 2019

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II


Wilhelmus Mustari, SE, M. Acc


Kornelius K. Kroon, SE, MM

Mengesahkan:

Ketua Program Studi Akuntansi


Wilhelmus Mustari, SE, M. Acc

LEMBAR 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 Kupang, yang diselenggarakan pada :

Hari/Tanggal : Jumat, 14 Juni 2019
Jam : 12.00 – 14.00
Tempat : Ruangan B116
Atas Nama : Heribertus Yulianus Lobo Owa
No. Registrasi : 331 12 066
Dinyatakan : LULUS

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

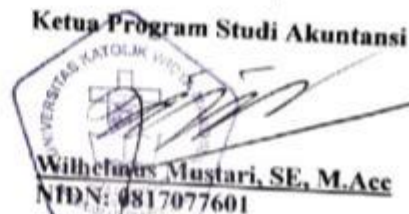
1. Ketua : Wilhermus Mustari, SE, M. Acc
2. Sekretaris : Kornelius K. Kroon, SE, MM
3. Penguji I : Djedoma G. Aloysius, SE, M.Si., AK, CPA
4. Penguji II : Adrianus Ketmoen, SE, MM
5. Penguji III : Wilhelmus Mustari, SE, M. Acc



MENGETAHUI :



Dekan Fakultas
Ekonomika Dan Bisnis
Jon Sewa Adrianus, SE, MM
NIDN: 0809055901



Ketua Program Studi Akuntansi
Wilhelmus Mustari, SE, M.Acc
NIDN: 0817077601

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Sederhana dalam melangkah, besar dalam upaya”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Kedua Orang Tua saya atas Semua kesabaran, cinta, dukungan dan doa yang tidak pernah berhenti mengalir untuk penulis.
2. Kakak Adik tercinta dan teman-teman Seperjuangan Akuntansi Angkatan 2012 yang selalu mendukung, memotivasi dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen serta para pegawai tata usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang dengan tulus dan sabar membantu penulis dalam studi dan fasilitas sarana lainnya dari awal perkuliahan hingga penulisan skripsi ini.
4. Kepada Almamaterku tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul, **“Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tidak Tercapainya Standar Pelayanan Minimal Pada RSUD Prof DR. W. Z Johanes Kupang”**

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus diselesaikan oleh penulis sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Pater Dr. Philipus Tule SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, serta staf yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Jou Sewa Adrianus, SE, MM dan Bapak Daniel Taolin SE, M.Si selaku Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Wilhelmus Mustari, SE, M.Acc dan Bapak Kornelius K. Kroon, SE, MM selaku Ketua dan Sekretaris Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dan sekaligus Bapak Wilhelmus Mustari,

SE,M.Acc selaku pembimbing I dan Bapak Kornelius K. Kroon, SE, MM selaku pembimbing II yang dengan sabar telah mengorbankan tenaga, waktu, dan pikiran untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan motivasi penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.

4. Bapak Kornelius K. Kroon, SE,MM selaku Pembimbing Akademik yang dengan sabar dan setia telah membimbing penulis dalam proses perkuliahan dari awal semester hingga penulisan skripsi ini selesai.
5. Bapak Djedoma G. Aloysius, SE, M.Si.,AK,CPA selaku penguji I dan Bapak Adrianus Ketmoen, SE, MM selaku penguji II.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta para pegawai tata usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang dengan tulus dan sabar membantu penulis dalam studi dan fasilitas sarana lainnya dari awal perkuliahan hingga penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan ibu pada RSUD Prof. Dr. W. Z. Johanes beserta seluruh pegawai yang telah memberikan izin dan membantu penulis untuk melakukan penelitian.
8. Orang tua tercinta, Bapak Felix Gase dan Mama Rosadalima Ugha serta kakak Odo, Rian, Marina, adik Emilian dan seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, nasihat, dukungan dan motivasi serta bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Saudara/i serta sahabat tercinta : Sem, Rian, Linus, Wili, Yolis, Engky, Keko, Cika, Imel, Ria, Cika, Lia, anak kos Margaret dan teman-teman angkatan 2012 yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung

selama penulis mengikuti kuliah hingga penulisan skripsi ini yang selalu sabar dan setia mendoakan, menemani, membantu dan selalu memberikan semangat kepada penulis selama ini.

10. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, terima kasih untuk atas segala doa, cinta dan dukungan yang telah diberikan untuk penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu segala bentuk masukan dan kritikan sangat diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini.

Kupang, Juli 2019

Penulis

ABSTRAK

Heribertus Y. Lobo Owa, NIM : 33112066, dengan judul skripsi “**Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tidak Tercapainya Indikator Standar Pelayanan Minimal Pada RSUD Prof Dr., W. Z. Johannes Kupang**”. Di bawah bimbingan bapak Wilhelmus Mustari, SE, M.Acc sebagai Pembimbing I dan bapak Kornelius K. Kroon, SE, MM sebagai Pembimbing II.

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah (1) Faktor – faktor apakah yang menyebabkan belum tercapainya penerapan Standar Pelayanan Minimal pada RSUD Prof Dr. W. Z. Johannes Kupang? (2) Bagaimana upaya dalam meningkatkan Standar Pelayanan Minimal pada RSUD Prof Dr. W. Z. Johannes Kupang?. Tujuan dalam penelitian ini yaitu (1) Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan belum tercapainya penerapan Standar Pelayanan Minimal pada RSUD Prof Dr. W. Z. Johannes Kupang. (2) Untuk mengetahui upaya dalam meningkatkan Standar Pelayanan Minimal pada RSUD Prof Dr. W. Z. Johannes Kupang.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah dengan cara wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil analisis penelitian dapat disimpulkan bahwa (1) faktor yang menyebabkan rendahnya capaian SPM rumah sakit pada RSUD Prof Dr. W. Z. Johannes Kupang ialah masih kurangnya kuantitas dan kualitas SDM, peralatan, sarana dan prasarana kesehatan, kurangnya mutu sumber daya tenaga kesehatan yang memadai dari segi pengetahuan dan ketrampilan, kurang koordinasi antara pimpinan dalam melaksanakan tiap indikator layanan, kurangnya evaluasi dan dana yang berkaitan dengan indikator layanan yang belum maksimal pelayanannya, masih adanya budaya masyarakat menunggu kondisi parah untuk memeriksa kesehatan di rumah sakit, dan proses pelayanan yang terlalu rumit. Minmnya informasi masyarakat berkaitan dengan SPM rumah sakit. Yang kedua (2) upaya yang harus dilakukan adalah harus adanya kontrol dengan memperlakukan mekanisme hingga tercapai hasil kinerja yang maksimal, melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan setiap indikator kinerja SPM, meningkatkan kuantitas dan kualitas tenaga kesehatan, peralatan, sarana dan prasarana kesehatan setiap indikator layanan.

Dari hasil analisis tersebut maka disarankan kepada pihak RSUD Prof Dr. W. Z. Johannes Kupang yaitu perlu meningkatkan kuantitas dan kualitas tenaga kesehatan, peralatan, sarana dan prasarana kesehatan, meningkatkan mutu sumber daya tenaga ke sehatan dari segi pengetahuan dan keterampilan, memberikan sosialisasi atau penyuluhan terkait indikator yang ada dalam SPM rumah sakit. Bagi masyarakat perlu berpartisipasi dan berperan aktif untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan dengan melakukan pemeriksaan di RSUD Prof Dr. W. Z. Johannes Kupang.

Kata Kunci : Standar Pelayanan, Standar Pelayanan Minimal, Rumah Sakit

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBARAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN PERSETUJUAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
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	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1. Konsep Pelayanan Publik	10
2.2. Konsep Rumah Sakit	17
2.3. Konsep Pelayanan Rumah Sakit	19
2.4. Konsep Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan	20
2.5. Konsep Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit	24
2.6. Konsep Indikator Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit	28
2.7. Konsep Target	30
2.8. Konsep Realisasi	30

2.9. Penelitian Terdahulu	31
2.10. Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	35
3.2. Jenis Data	35
3.3. Teknik Pengumpulan Data	36
3.4. Devenisi Operasional Fariabel	36
3.5. Teknik Analisis Data	37
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN	38
4.1. Gambaran umum RSUD Prof. W. Z. Johanes Kupang	38
4.2. Visi, Mis dan Tujuan RSUD Prof. W. Z. Johanes Kupang	40
4.3. Fasilitas dan Kegiatan Pelayanan	41
4.4. Kegiatan Pelyanan Medis	42
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
5.1. Gambaran Data Penelitian	46
5.2. Analisis dan Pembahasan	54
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	79
6.1. Kesimpulan	79
6.2. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1. Capaian Indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) Unit Pelayanan RSUD Prof Dr W. Z. Johannes Kupang tahun 2015-2017.....	8
Tabel 5.1. Capaian Indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) Unit Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang Tahun 2017	47
Tabel 5. 2. Belum tercapainya SPM Instalasi Gawat Darurat	55
Tabel 5. 3. indikator layanan pada rawat jalan yang belum mencapai target	59
Tabel 5. 4. Belum tercapainya indikator SPM Pada Rawat Inap	60
Tabel 5. 5. Belum tercapainya SPM pada layanan Ve Care Unit	62
Tabel 5. 6. Belum tercapainya SPM pada layanan Patologo Klinik	64
Tabel 5. 7. Belum tercapainya SPM pada layanan Radiologi	66
Tabel 5. 8. Belum tercapainya SPM pada layanan Gizi	68
Tabel 5. 9. Belum tercapainya SPM pada layanan rekam medik.....	69
Tabel 5. 10. Belum tercapainya SPM pada layanan Laundry	71
Tabel 5.11. Belum tercapainya SPM pada layanan administrasi dan manajemen	72

DAFTAR GAMBAR

Halaman

2.1 Skema Kerangka Pemikiran	31
------------------------------------	----