

**ANALISIS IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL PADA
BIDANG KESEHATAN DI KABUPATEN BELU PROVINSI
NUSA TENGGARA TIMUR**

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

YULIANA APRILIA MAU
NIM 331 16 032

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
KONSENTRASI KEUANGAN DAERAH
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2020**

LEMBAR 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.

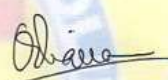
Kupang, Desember 2020

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

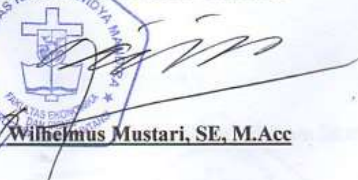
Pembimbing II


Dr. Stanis Man, SE, M.Si


Maria Odriana V. Moi, SE, M.Sc

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 : Selasa, 15 Desember 2020

Jam : 12.00 – 14.00

Tempat : Ruangan B121

Atas Nama : Yuliana Aprilia Mau

No. Registrasi : 331 16 032

Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Dr. Stanis Man, SE.M.Si ()
2. Sekretaris : Maria Odriana V. Moi, SE,M.Sc ()
3. Penguji I : Wilhelmus Mustari, SE.M.Acc ()
4. Penguji II : Leopold M.T Dawu, SE.MM ()
5. Penguji III : Maria Odriana V. Moi, SE,M.Sc ()

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

“Jangalah Hendaknya Kamu Kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada ALLAH dalam doa dan permohonan dengan ucapan Syukur.”

(Filipi 4:6)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Bapak Herman Mau dan Mama Elisabeth Anok Mau yang telah melahirkan, membesarkan saya dengan penuh cinta dan selalu memberikan tuntunan, dorongan serta doa yang tulus kepada penulis sehingga dapat berhasil dalam studi.
2. Saudara-saudari tercinta: Kakak BeGe dan Ade Lia yang telah setia mendoakan, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan studi.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karuniaNya Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: “Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Bidang Kesehatan di Kabupaten Belu”. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah untuk memenuhi salah satu prasyarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis pada Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penyusun skripsi penelitian ini dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tulle, SVD, selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, serta staf yang telah memberikan saya kesempatan untuk berkuliah pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 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 Mandiri Kupang.
3. Ibu dr. Bathseba E. Corputty, MARS selaku Direktur RSUD MGR. GABRIEL MANEK, SVD Kabupaten Belu, beserta seluruh Stafnya yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam melakukan penelitian.
4. Bapak Wilhelmus Mustari, SE., M.Acc selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang .

5. Bapak Kornelius Kelemur Kroon, SE., MM selaku Sekertaris Program Studi Akuntansi.
6. Bapak Dr. Stanis Man,SE.,M.Si selaku Pembimbing I yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan pengarahan serta bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Maria O.V.Moi,SE.M.Sc, selaku Pembimbing II yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan pengarahan serta bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah membantu penulis dalam studi dan fasilitas sarana lainnya.
9. Orangtua tercinta Bapak Herman Mau, dan Mama Elisabeth Anok Mau, beserta keluarga dan saudara-saudari terkasih opa Agus Seran, adik Asel, adik Lia, adik Vio, Adik Elen, fratello maggiore, DS, Rosy TM, Be Ge, Roky, kaka hero, mandus yang selalu memberikan dukungan, motivasi serta doa yang begitu tulus.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak kekurangan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat membutuhkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi tercapainya kesempurnaan penulisan Skripsi ini. Akhir kata, semoga Skripsi Ini dapat bermanfaat untuk kita semua.

Kupang, Desember 2020

Penulis

ABSTRAK

Yuliana Aprilia Mau, NIM 331 16 032, dengan judul skripsi **Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Pada Bidang Kesehatan di Kabupaten Belu Provinsi Nusa Tenggara Timur**. Dibawah bimbingan Bapak Dr. Stanis Man, SE. M.Si sebagai Pembimbing I dan Ibu Maria O.V.Moi, SE.M.Sc sebagai Pembimbing II.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1). Apakah faktor- faktor yang menyebabkan tidak tercapainya Standar Pelayanan Minimal pada RSUD MGR.GABRIEL MANEK,SVD Atambua- BELU? 2). Bagaimana upaya untuk mengatasi tidak tercapainya Standar Pelayanan Minimal pada RSUD MGR.GABRIEL MANEK,SVD Atambua- BELU? Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah 1). Untuk mengetahui faktor-faktor apakah yang menyebabkan tidak tercapainya Standar Pelayanan Minimal pada RSUD MGR.GABRIEL MANEK,SVD Atambua-BELU. 2). Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk memperbaiki Standar Pelayanan Minimal pada RSUD MGR.GABRIEL MANEK, SVD Atambua-BELU. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data menurut sifat dan jenis data menurut sumber. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, penyajian data, komparasi, penyajian hasil penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian, Standar Pelayanan Minimal pada RSUD Mgr.Gabriel Manek pada tahun 2019, adapun faktor yang menyebabkan tidak tercapainya Standar Pelayanan Minimal yang berada di bawah 100% adalah sebagai berikut: 1) Kurangnya kuantitas dan kualitas tenaga kesehatan, keterampilan, pelatihan, peralatan, sarana dan prasarana, 2) waktu tunggu pasien yang lama, 3) kurang sosialisasi kepada pasien terkait pentingnya pemeriksaan kesehatan sejak dini. Upaya yang harus dilakukan oleh RSUD Mgr.Gabriel Manek ialah: 1) Harus adanya kontrol atau melakukan monitoring dan evaluasi, 2) meningkatkan kuantitas dan kualitas tenaga kesehatan, peralatan, sarana dan prasarana kesehatan setiap indikator, 3) melakukan sosialisasi terkait pentingnya pemeriksaan kesehatan sejak dini.

Saran yang di berikan kepada RSUD Mgr.Gabriel Manek SVD dari penelitian ini adalah meningkat kuantitas dan kualitas tenaga kesehatan, peralatan, sarana dan prasaran rumah sakit guna terciptanya kepuasan pasien, pihak rumah sakit memperluas jangkauan sosialisasi untuk peningkatan pemahaman pasien terkait pentingnya pemeriksaan kesehatan sejak dini, dan diharapkan pasien juga mematuhi prosedur yang telah ditentukan untuk tercapainya keselarasan antara tenaga medis dan pihak pasien dalam interaksinya.

Kata Kunci : Implementasi, Standar Pelayanan Minimal, Standar Pelayanan Minimal bidang kesehatan

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
2.1 Konsep Pelayanan	16
2.2 Defenisi Pelayanan Publik	20
2.3 Konsep Standar	23
2.3.1 Konsep Standar Pelayanan Minimal	24
2.3.2 Konsep Capaian kinerja	25

2.4 Konsep Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan	26
2.4.1 Tujuan Standar Pelayanan Minimal	31
2.4.2 Manfaat Standar Pelayanan Minimal	31
2.4.3 Indikator Standar Pelayanan Minimal bidang kesehatan	32
2.4.4 Dasar Hukum Standar Pelayanan Minimal	33
2.5 Penelitian Terdahulu	35
2.6 Kerangka Pemikiran	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	39
3.2 Jenis dan Sumber Data	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data	40
3.4 Definisi Operasional Variabel	41
3.5 Teknik Analisis Data	41
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN	43
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Belu	43
4.2 Profil RSUD Mgr. Gabriel Manek SVD Atambua – Belu	45
4.2.1 Visi dan Misi	46
4.2.2 Tugas pokok dan fungsi RSUD Mgr. Gabriel Manek.....	47
4.2.3 Data Ketenagaan pada RSUD Mgr. Gabriel Manek.....	57
4.3 Struktur Organisasi RSUD Mgr. Manek SVD	48
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
5.1 Gambaran Data Penelitian	50
5.2 Analisis dan Pembahasan	52

BAB VI PENUTUP	60
6.1 Kesimpulan	60
6.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Standar dan Capaian Standar Pelayanan Minimal.....	6
Tabel 1.2 Peneliti Terdahulu	35
Tabel 4.6 Tabel ketenagaan	..48
Tabel 5.1 Capaian indikator SPM Tahun 2019.....	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran	38