

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL PADA
BIDANG KESEHATAN DI KOTA KUPANG TAHUN 2016
(STUDI KASUS PADA PUSKESMAS OEBOBO)**

SKRIPSI

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



OLEH

YOSEPH IKSAN AMUNTODA
NIM : 331 14 149

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
KONSENTRASI KEUANGAN DAERAH
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh Tim pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

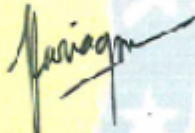
Kupang, Oktober 2018

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II


Wilhelmus Mustari, SE, M.Acc


Maria Goreti Malut, 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 Ekonomi, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang diselenggarakan pada :

Hari/Tanggal : Jumad, 26 Oktober 2018

Pukul : 12.00 WITA

Tempat : Ruang B121

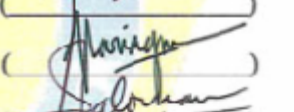
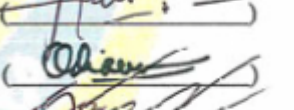
Atas Nama : Yoseph Iksan Amuntoda

No.Regis : 331 14 149

Dinyatakan : LULUS

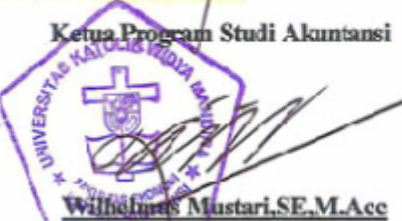
PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Wilhelmus Mustari, SE.M.Acc
2. Sekretaris : Maria Goreti Malut, SE.MM
3. Penguji I : Br. Salomon Ieki, SE.M.Ec.Dev
4. Penguji II : Maria Odriana V. Moi, SE. M.Sc
5. Penguji III : Wilhelmus Mustari, SE.M.Acc

()
()
()
()
()

MENGETAHUI


Dekan Fakultas Ekonomi
Jon Sewa Adrianus, SE.MM
NIDN : 0809055901


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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

*“Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal,
tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh”*

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 2014 yang selalu mendukung, memotivasi dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen serta para pegawai tata usaha Fakultas Ekonomi, 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 Penerapan Standar Pelayanan Minimal Pada Bidang Kesehatan Di Kota Kupang Tahun 2016 (Studi Kasus Pada Puskesmas Oebobo)”***

. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus diselesaikan oleh penulis sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomi, 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. Rektor dan Wakil 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 Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan dan wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

4. Bapak Wilhelmus Mustari, SE,M.Acc selaku Pembimbing I yang dengan sabar telah mengorbankan tenaga, waktu, dan pikiran untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan motivasi penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Maria Goreti Malut,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.
6. Bapak Wilhemus Mustari,SE,M.Acc selaku penguji III serta Ketua Panitia Ujian Skripsi, Ibu Maria Odriana V. Moi, SE,M.Sc selaku penguji II dan Bapak Br, Salomon Leki,SE,M. Ec Dev. selaku penguji I yang telah meluangkan waktu untuk menguji serta memberikan kritik dan saran yang membangun dalam proses perbaikan skripsi ini.
7. Bapak Kronelius Kelemur 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.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta para pegawai tata usaha Fakultas Ekonomi, 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.
9. Bapak dan ibu pada Puskesmas Oebobo Kota Kupang beserta seluruh pegawai yang telah memberikan izin dan membantu penulis untuk melakukan penelitian.

10. Orangtua tercinta, Bapak Benediktus Amuntoda S.M dan Mama Feli Marlin O. Doko serta kakak Shanty, Ina, Ryan. Ricko dan seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, nasihat, dukungan dan motivasi serta bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Saudara/i serta sahabat tercinta : Paula Kolo, Asnat Taraen, Paula Sabarua, Uci Bifel, Icha Nange, Betty Ngulu, Atis Guntur, Gregorius Bria, Andreas Pitayana, Apris Fallo, Okto, david, Kisna, Angel dan teman-teman angkatan 2014 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.
12. 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, Oktober 2018

Penulis

ABSTRAK

Yoseph Iksan Amuntoda, No. Reg : 33114149, dengan judul skripsi **“Analisis Penerapan Standar Pelayanan Minimal Pada Bidang Kesehatan Di Kota Kupang Tahun 2016 (Studi Kasus Pada Puskesmas Oebobo)”**. Di bawah bimbingan Wilhelmus Mustari, SE, M.Acc sebagai Pembimbing I dan Ibu Maria Goreti Malut, SE, MM sebagai Pembimbing II.

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah (1) Apakah faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya capaian Standar Pelayanan Minimal pada Puskesmas Oebobo Kota Kupang? (2) Bagaimana cara mengatasi rendahnya capaian Standar Pelayanan Minimal pada Puskesmas Oebobo Kota Kupang? Tujuan dalam penelitian ini yaitu (1) Untuk mengetahui faktor-faktor apakah yang menyebabkan rendahnya capaian Standar pelayanan Minimal pada Puskesmas Oebobo Kota Kupang. (2) Untuk mengetahui cara mengatasi rendahnya capaian Standar Pelayanan Minimal pada Puskesmas Oebobo Kota 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 bidang kesehatan pada Puskesmas Oebobo ialah masih kurangnya kuantitas dan kualitas tenaga kesehatan, peralatan, sarana dan prasarana kesehatan, kurangnya mutu sumber daya tenaga kesehatan yang memadai dari segi pengetahuan dan keterampilan, munculnya dokter-dokter spesialis yang membuka praktek di Kota Kupang, tidak adanya data penduduk miskin dari kecamatan oebobo, belum maksimalnya partisipasi dan peran aktif masyarakat untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan mereka sendiri, masih adanya budaya malu dari masyarakat untuk memeriksa penyakitnya di puskesmas, dan proses pelayanan yang terlalu rumit. 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.

Dari hasil analisis tersebut maka disarankan kepada pihak puskesmas Oebobo yaitu perlu meningkatkan kuantitas dan kualitas tenaga kesehatan, peralatan, sarana dan prasarana kesehatan, meningkatkan mutu sumber daya tenaga kesehatan dari segi pengetahuan dan keterampilan, memberikan sosialisasi atau penyuluhan terkait indikator yang ada dalam SPM. Bagi pihak masyarakat Kecamatan Oebobo perlu berpartisipasi dan berperan aktif untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat dengan melakukan pemeriksaan di Puskesmas Oebobo.

Kata Kunci : Standar Pelayanan, Standar Pelayanan Minimal, Bidang Kesehatan

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBARAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN PERSETUJUAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penulisan	9
1.4. Manfaat Penulisan	10
BAB II TINJAUAN TEORITIS	11
2.1. Konsep Pelayanan	11
2.2. Definisi pelayanan publik.....	16
2.3. Konsep Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan.....	21
2.4. Penelitian Terdahulu	31
2.5. Kerangka Berpikir	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. Definisi Operasional Variabel	37
3.5. Teknik Analisis Data	37
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN	39
4.1. Profil Kota Kupang	39
4.2. Sejarah Puskesmas Oebobo	40
4.3. Visi dan misi puskesmas Oebobo.....	41
4.4. Tugas dan fungsi pokok Puskesmas.....	41
4.5. Struktur Organisasi Puskesmas Oebobo	43
4.6. Daftar Petugas Puskesmas Oebobo	44
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
5.1. Gambaran Data Penelitian	45
5.2. Hasil Analisis dan Pembahasan.....	55
BAB VI PENUTUP	65
6.1. Kesimpulan	65
6.2. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data SPM Bidang Kesehatan.....	6
Tabel 5.1. Data SPM di Puskesmas Oebobo.....	46
Tabel 5.2. Data Alokasi Anggaran Pembiayaan SPM	48
Tabel 5.3. Data Indikator SPM di bawah 60%	51
Tabel 5.4. Daftar kegiatan yang dilakukan Puskesmas	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	43