

Sosialisasi Tentang Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di RSIA Fadhila Batusangkar

**Nida Silvia Lestari¹, Zakaria Habib Al-Ra'zie², Nindi Riyan Gustin³, Dentapraja⁴,
Chrystin Lidia Nauli Waruwu⁵**

^{1,2,3,4,5} Universitas Pamulang, Indonesia

Received : 9 Juli 2026, Revised : 17 Juli 2026, Published : 24 Juli 2026

Corresponding Author

Nama Penulis: Nida Silvia Lestari

E-mail: dosen03004@unpam.ac.id

Abstrak

Tujuan pengabdian ini adalah untuk Meningkatkan pengetahuan terkait implementasi kebijakan SPM pada pelayanan publik Bidang Kesehatan. Implementasi kebijakan kesehatan yang dijalankan oleh rumah sakit salah satunya adalah standar pelayanan minimal (SPM). SPM merupakan tolak ukur mutu pelayanan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun permasalahan yang ditemukan di lapangan bahwa pencapaian indikator SPM di RSIA Fadhila Batusangkar masih belum memenuhi target indikator SPM. Kendalanya yakni terbatasnya jumlah sumber daya manusia yang memadai. Kekurangan sumber daya manusia ini menyebabkan beban kerja tidak seimbang sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak dapat berjalan secara optimal. Ketidakseimbangan antara beban kerja dengan jumlah tenaga kesehatan ini menjadi kendala utama dalam pencapaian target indikator pelayanan yang ditetapkan oleh peraturan SPM. Metode yang digunakan adalah sosialisasi melalui ceramah interaktif, diskusi kelompok dan refleksi terstruktur dengan peserta berjumlah 20 karyawan manajemen. Kegiatan dilaksanakan pada 26 Maret 2026 di RSIA Fadhila Batusangkar, Jalan Baringin Nomor 5, Nagari Baringin, Kecamatan Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar, Sumatera Barat. Hasil yang diharapkan adalah peningkatan kapasitas karyawan manajemen dalam menerapkan standar pelayanan minimal pada pelayanan publik bidang kesehatan di RSIA Fadhila Batusangkar.

Kata kunci - pelayanan publik, standar pelayanan minimal, kesehatan

Abstract

The objective of this community service activity is to enhance participants' knowledge regarding the implementation of the Minimum Service Standards (MSS) policy in public health services. One of the health policies implemented by hospitals is the Minimum Service Standards (MSS), which serve as a benchmark for evaluating the quality of hospital services provided to the community. The problem identified at RSIA Fadhila Batusangkar is that the achievement of MSS indicators has not yet met the established performance targets. The primary challenge is the limited availability of adequate human resources. This shortage of qualified personnel has resulted in an imbalance in workload distribution, preventing healthcare services from being delivered optimally. The mismatch between workload and the number of healthcare workers has become a major obstacle to achieving the service performance indicators stipulated under the MSS policy. The community service activity employed a socialization approach through interactive lectures, group discussions, and structured reflection involving 20 management staff members. The activity was conducted on March 26, 2026, at RSIA Fadhila Batusangkar, located at Jalan Baringin No. 5, Nagari Baringin, Lima Kaum District, Tanah Datar Regency, West Sumatra,

Indonesia. The expected outcome of this activity is to improve the capacity of hospital management staff in implementing the Minimum Service Standards in public health services at RSIA Fadhila Batusangkar.

Keywords - public services, minimum service standards, health

How To Cite : Lestari, N. S., Al-Ra'zie, Z. H., Gustin, N. R., Dentapraja, D., & Waruwu, C. L. N. (2026). Sosialisasi Tentang Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di RSIA Fadhila Batusangkar. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Mentari*, 3(1), 84 - 90. <https://doi.org/10.59837/jpmm.v3i1.340>

Copyright ©2026 Nida Silvia Lestari, Zakaria Habib Al-Ra'zie, Nindi Riyan Gustin, Dentapraja Dentapraja, Chrystin Lidia Nauli Waruwu

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia dan modal setiap individu untuk meneruskan kehidupan secara layak, sehingga kesehatan merupakan bagian penting dari kesejahteraan masyarakat. Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin setiap warga negara memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan. Selain itu setiap individu juga bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan hidup dirinya dan orang-orang yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga pada dasarnya pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap kesehatan merupakan tanggung jawab setiap warga negara.

Undang-Undang Dasar (UUD) Tahun 1945 Pasal 28 H dan Konstitusi WHO 1948 menyatakan bahwa, kesehatan merupakan hak fundamental setiap penduduk. Pernyataan tersebut didukung oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, bahwa kesehatan adalah hak bagi seluruh negara Indonesia. Oleh karena itu, peran pemerintah sangat besar dalam pemenuhan hak fundamental bagi seluruh warga negara Indonesia. Salah satu tujuan Pembangunan Nasional Indonesia dibidang kesehatan adalah memberikan pelayanan kesehatan secara optimal, bermutu, dan menyeluruh kepada seluruh lapisan masyarakat. Pembangunan pelayanan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan pelayanan publik. Rumah sakit merupakan wujud nyata dari pelayanan publik sehingga wajib memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial dan menyeluruh kepada semua lapisan masyarakat.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan menyatakan bahwa kondisi kemampuan sumber daya Pemerintah Daerah di seluruh Indonesia tidak sama dalam melaksanakan urusan pemerintahan konkuren tersebut, maka pelaksanaan urusan tersebut diatur dengan SPM untuk memastikan ketersediaan layanan tersebut bagi seluruh warga negara. SPM sekurang-kurangnya mempunyai dua fungsi, yaitu memfasilitasi Pemerintah Daerah untuk melakukan pelayanan publik yang tepat bagi masyarakat dan sebagai instrumen bagi masyarakat dalam melakukan kontrol terhadap kinerja pemerintah dalam pelayanan publik bidang kesehatan.

Kebijakan mengenai SPM mengalami perubahan dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal, sebagai pelaksanaan ketentuan Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dengan kebijakan ini SPM Bidang Kesehatan mengalami perubahan yang cukup mendasar dari SPM sebelumnya sebagaimana ditetapkan dengan Permenkes Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal. Pada SPM yang lalu pencapaian target-target SPM lebih merupakan kinerja program kesehatan, maka pada SPM yang sekarang pencapaian target-target tersebut lebih diarahkan kepada kinerja Pemerintah Daerah, menjadi penilaian kinerja daerah dalam memberikan pelayanan dasar kepada warga negara. Selanjutnya sebagai bahan Pemerintah Pusat dalam perumusan kebijakan nasional, pemberian insentif, disinsentif dan sanksi administrasi Kepala Daerah.

Pada SPM yang lalu pencapaian target-target SPM lebih merupakan kinerja program kesehatan, maka pada SPM yang sekarang pencapaian target-target tersebut lebih diarahkan kepada kinerja Pemerintah Daerah, menjadi penilaian kinerja daerah dalam memberikan pelayanan dasar

kepada warga negara. Selanjutnya sebagai bahan Pemerintah Pusat dalam perumusan kebijakan nasional, pemberian insentif, disinsentif dan sanksi administrasi Kepala Daerah.

Kementerian Kesehatan telah mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan yang memuat dua belas jenis pelayanan dasar yang harus dilakukan pemerintah kabupaten/kota, yaitu: 1) Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil; 2) Pelayanan Kesehatan Ibu Bersalin; 3) Pelayanan Kesehatan Bayi Baru Lahir; 4) Pelayanan Kesehatan Balita; 5) Pelayanan Kesehatan pada Usia Pendidikan Dasar; 6) Pelayanan Kesehatan pada Usia Produktif; 7) Pelayanan Kesehatan pada Usia Lanjut; 8) Pelayanan Kesehatan Penderita Hipertensi; 9) Pelayanan Kesehatan Penderita Diabetes Melitus; 10) Pelayanan Kesehatan Orang Dengan Gangguan Jiwa Berat; 11) Pelayanan Kesehatan Orang Terduga Tuberkulosis (TB); dan 12) Pelayanan Kesehatan Orang dengan Risiko terinfeksi virus yang melemahkan daya tahan tubuh manusia (*Human Immunodeficiency Virus/HIV*). SPM ini diperuntukkan bagi kabupaten/kota sebagai penyelenggara atau penyedia layanan dan fokus pada dua belas pelayanan kesehatan dasar, yang kemudian disebut SPM Bidang Kesehatan dengan dua belas pernyataan standar yang ditargetkan harus mencapai 100% setiap tahunnya.

Standar Pelayanan Minimum (SPM) di bidang kesehatan merupakan langkah strategis untuk memastikan setiap fasilitas kesehatan mampu memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat secara optimal. SPM merupakan tolak ukur penting yang menggambarkan kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan yang harus dipenuhi oleh pemerintah daerah sebagai bentuk pemenuhan hak kesehatan warga. Ketersediaan dan kualitas layanan tersebut sangat menentukan keberhasilan pemerintah dalam menurunkan kematian ibu, bayi, dan berbagai penyakit menular dan tidak menular yang masih menjadi ancaman serius di Indonesia (Zulfa & Sunarto, 2023).

Pencapaian target-target SPM Bidang Kesehatan tidak terlepas dari kerangka kerja perencanaan nasional berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional. Hal ini berarti pencapaian target SPM harus terintegrasi dalam dokumen-dokumen perencanaan, seperti Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN)/Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan dokumen-dokumen perencanaan turunannya. SPM dan program prioritas nasional lainnya sebagaimana tercantum dalam RPJMN dan Rencana Strategis Kementerian Kesehatan (Renstra Kemenkes), harus dituangkan dalam RPJMD dan Rencana Strategis Satuan Kerja Perangkat Daerah (Renstra SKPD) Kesehatan, sehingga mendapatkan kerangka pendanaan yang tepat/akurat untuk memperkuat implementasinya.

Kendala penerapan Standar Pelayanan Minimum (SPM) di bidang kesehatan di RSIA Fadhila Batusangkar sangat kompleks dan beragam, terutama terkait dengan terbatasnya jumlah sumber daya manusia yang memadai. Kekurangan sumber daya manusia ini menyebabkan beban kerja tidak seimbang sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak dapat berjalan secara optimal. Ketidakseimbangan antara beban kerja dengan jumlah tenaga kesehatan ini menjadi kendala utama dalam pencapaian target indikator pelayanan yang ditetapkan oleh peraturan SPM (Ramadhani et al., 2023). Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan SPM Bidang Kesehatan di RSIA Fadhila belum terpenuhi secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan mutu pelayanan di rumah sakit, karena perbaikan mutu pelayanan merupakan kewajiban penyelenggara pelayanan publik yang sangat vital dan dibutuhkan oleh masyarakat luas.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Fadhila Batusangkar yang beralamat di Jl. Baringin No. 5 Nagari Baringin Kecamatan Lima Kaum Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat pada hari Kamis, 26 Maret 2026. Sosialisasi dilaksanakan pada hari yang sama, adapun sesudah pelaksanaan sosialisasi juga dilakukan sesi tanya jawab terkait materi yang sudah disampaikan yakni tentang implementasi kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

Khalayak sasaran dalam pengabdian masyarakat ini adalah karyawan manajemen RSIA Fadhila Batusangkar dan bersedia mengikuti seluruh rangkaian kegiatan sosialisasi dari awal hingga selesai yang berjumlah 20 orang.

Metode kegiatan yang digunakan dalam sosialisasi tentang implementasi kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah metode partisipatif, yang mengutamakan keterlibatan aktif karyawan manajemen RSIA Fadhila Batusangkar dalam seluruh tahapan kegiatan. Metode partisipatif ini sejalan dengan teori komunikasi partisipatif yang dikemukakan oleh Freire (1970), di mana dialog antara pemerintah dan masyarakat menjadi sarana penting untuk menumbuhkan kesadaran bersama mengenai pentingnya pelayanan publik bidang kesehatan yang optimal.

Tahap pertama dalam kegiatan ini adalah pendekatan awal dan identifikasi kebutuhan. Pada tahap ini, dilakukan survei lapangan untuk mengidentifikasi permasalahan utama terkait permasalahan pelayanan publik bidang kesehatan di RSIA Fadhila Batusangkar. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami kondisi riil permasalahan pelayanan publik di bidang kesehatan. Data yang diperoleh akan digunakan sebagai bahan untuk merancang materi sosialisasi yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan karyawan manajemen RSIA Fadhila Batusangkar.

Tahap kedua adalah pelaksanaan sosialisasi, yang melibatkan penyampaian materi mengenai tentang implementasi kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM).. Sosialisasi dilakukan melalui seminar dan lokakarya yang diikuti oleh 20 orang karyawan manajemen RSIA Batusangkar. Metode penyampaian yang digunakan adalah kombinasi antara ceramah interaktif, diskusi kelompok, dan studi kasus. Diskusi kelompok digunakan untuk mengidentifikasi masalah pelayanan publik di bidang kesehatan, sedangkan studi kasus digunakan untuk memberikan contoh konkret pelayanan publik bidang kesehatan.

Tahap terakhir adalah monitoring dan evaluasi, di mana dilakukan penilaian terhadap efektivitas kegiatan sosialisas. Monitoring dilakukan dengan cara tanya jawab. Evaluasi ini akan menjadi dasar untuk menentukan apakah kegiatan sosialisasi telah berhasil meningkatkan pemahaman karyawan terhadap kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengatasi permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tim PKM melakukan sosialisasi tentang Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pada Pelayanan Publik Bidang Kesehatan. Kegiatan ini dihadiri oleh karyawan manajemen RSIA Fadhila Batusangkar. Untuk sosialisasi kebijakan SPM pada pelayanan publik bidang kesehatan, karyawan manajemen RSIA Fadhila Batusangkar dibekali pemahaman tentang 12 jenis pelayanan dasar yang diatur dalam Permenkes Nomor 4 Tahun 2019 yang mengatur tentang standar teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan. Berikut adalah tahapan kegiatan yang telah dilakukan:

Pada tahap pra-kegiatan, tim Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) dari Universitas Pamulang melakukan persiapan yang menyeluruh untuk memastikan kelancaran pelaksanaan program. Langkah pertama dalam persiapan adalah melakukan analisis situasi dan identifikasi permasalahan terkait Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pada Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di RSIA Fadhila Batusangkar. Informasi yang diperoleh digunakan sebagai dasar untuk merancang materi sosialisasi yang relevan dan efektif. Sosialisasi ini bertujuan untuk mengatasi permasalahan yang ditemukan terkait dengan implementasi kebijakan penerapan SPM pada pelayanan publik bidang kesehatan, khususnya di di RSIA Fadhila Batusangkar. Selain itu, tim PKM menyusun jadwal kegiatan serta menyiapkan logistik untuk memastikan bahwa materi yang disampaikan dapat diterima dengan baik dan diterapkan sesuai kebutuhan. Keberhasilan tahap ini akan mempengaruhi kelancaran pelaksanaan program selanjutnya, yang diharapkan dapat memberikan solusi yang praktis bagi karyawan manajemen RSIA Fadhila Batusangkar.

Tahapan kedua adalah pelaksanaan sosialisasi, dalam kegiatan sosialisasi ini salah satu materi utama yang dibahas adalah implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan. Peraturan ini diterbitkan sebagai pedoman teknis bagi pemerintah daerah dan fasilitas pelayanan kesehatan dalam memenuhi mutu pelayanan dasar kesehatan yang menjadi hak setiap warga negara. Permenkes ini merupakan tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal.

Dalam Permenkes Nomor 4 Tahun 2019 dijelaskan bahwa pemerintah daerah wajib memenuhi mutu pelayanan setiap jenis pelayanan dasar kesehatan melalui pemenuhan standar jumlah dan kualitas pelayanan, sumber daya manusia kesehatan, serta tata cara pelaksanaan pelayanan sesuai standar teknis yang telah ditetapkan. Target capaian pelayanan dasar pada SPM bidang kesehatan ditetapkan sebesar 100 persen untuk seluruh sasaran yang berhak menerima pelayanan.

Pada tingkat kabupaten/kota, terdapat 12 jenis pelayanan dasar kesehatan yang harus dipenuhi, yaitu:

1. Pelayanan kesehatan ibu hamil.
2. Pelayanan kesehatan ibu bersalin.
3. Pelayanan kesehatan bayi baru lahir.
4. Pelayanan kesehatan balita.
5. Pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar.
6. Pelayanan kesehatan pada usia produktif.
7. Pelayanan kesehatan pada usia lanjut.
8. Pelayanan kesehatan penderita hipertensi.
9. Pelayanan kesehatan penderita diabetes melitus.
10. Pelayanan kesehatan orang dengan gangguan jiwa berat.
11. Pelayanan kesehatan orang terduga tuberkulosis.
12. Pelayanan kesehatan orang dengan risiko terinfeksi Human Immunodeficiency Virus (HIV).

Dalam konteks pelayanan di RSIA Fadhila Batusangkar, beberapa jenis pelayanan dasar tersebut memiliki keterkaitan langsung dengan pelayanan rumah sakit, khususnya pelayanan kesehatan ibu hamil, ibu bersalin, bayi baru lahir, balita, serta pelayanan kesehatan reproduksi perempuan. Oleh karena itu, tenaga kesehatan dalam hal ini karyawan manajemen RSIA Fadhila Batusangkar perlu memahami indikator pelayanan yang menjadi bagian dari SPM agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan pemerintah.

Selain itu, Melalui kegiatan sosialisasi peserta diberikan pemahaman mengenai pentingnya pencatatan dan pelaporan indikator SPM, pelaksanaan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, serta peran tenaga kesehatan dalam mendukung pencapaian target SPM. Diskusi yang berlangsung menunjukkan bahwa sebagian peserta masih memerlukan penguatan pemahaman mengenai mekanisme pengukuran capaian indikator SPM dan integrasinya ke dalam sistem pelayanan rumah sakit.

Implementasi Permenkes Nomor 4 Tahun 2019 di fasilitas pelayanan kesehatan seperti RSIA Fadhila Batusangkar diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan, menjamin pemenuhan hak kesehatan masyarakat, serta mendukung pencapaian target pembangunan kesehatan daerah. Selain itu, penerapan SPM secara konsisten dapat menjadi salah satu indikator keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada keselamatan pasien.

Tahap terakhir adalah sesi tanya jawab yang bertujuan untuk memastikan bahwa materi yang telah disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh seluruh peserta. Tahapan ini dilakukan sebagai evaluasi kegiatan. Sesi ini memberikan kesempatan kepada peserta untuk aktif berinteraksi dan mengajukan pertanyaan mengenai hal-hal yang kurang dipahami atau belum jelas dari materi yang disampaikan.



Gambar 1.

Sesi Tanya Jawab

Melalui sesi tanya jawab ini, berhasil diidentifikasi akar masalah mengapa beberapa indikator SPM di RSIA Fadhila Batusangkar terkadang belum tercapai optimal antara lain; Waktu tunggu pelayanan obat di farmasi/apotek terkadang melebihi standar (lebih dari 30 menit untuk obat jadi) pada jam-jam sibuk pelayanan poliklinik spesialis anak dan obgyn. Serta Beban kerja ganda bidan/perawat ruangan yang harus melayani pasien sekaligus menginput data capaian SPM secara manual.

KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat berupa sosialisasi implementasi kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada pelayanan publik bidang kesehatan di RSIA Fadhila Batusangkar telah terlaksana dengan baik dan mendapatkan respons yang positif dari peserta. Kegiatan ini memberikan pemahaman yang lebih komprehensif kepada karyawan manajemen RSIA Fadhila Batusangkar mengenai pentingnya penerapan standar pelayanan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Melalui sosialisasi ini, peserta memperoleh pengetahuan mengenai ketentuan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada SPM Bidang Kesehatan, termasuk 12 jenis pelayanan dasar yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah dan fasilitas pelayanan kesehatan dalam menjamin terpenuhinya hak kesehatan masyarakat. Pemahaman terhadap indikator-indikator SPM tersebut diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di RSIA Fadhila Batusangkar.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat serupa diharapkan dapat dilaksanakan secara berkelanjutan dengan tema yang lebih spesifik, seperti pengukuran indikator SPM, manajemen mutu pelayanan kesehatan, dan peningkatan keselamatan pasien, sehingga dapat memberikan dampak yang lebih luas bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan adanya tindak lanjut terhadap saran tersebut, diharapkan implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan di RSIA Fadhila Batusangkar dapat berjalan secara optimal dan berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pengabdian kepada masyarakat mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Pamulang yang telah mendukung pelaksanaan kegiatan ini. Terima kasih juga disampaikan kepada Direktur dan karyawan manajemen RSIA Batusangkar yang telah menerima dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. (2006). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Dunn, W. N. (2000). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik (terjemahan)*. 2 ed. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edward, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington: Quarterly Press.
- Hendarwan, H., Rosita, & Suriani, O. (2015). Analisis implementasi standar pelayanan minimal bidang kesehatan kabupaten/kota. *Jurnal Ekologi Kesehatan*, 14(4), 287–295.
- Insani, I. (2010). Kebijakan standar pelayanan minimal di Indonesia. Dalam *Bunga rampai administrasi publik: Dimensi pelayanan publik dan tantangannya dalam administrasi negara (publik) di Indonesia*. Lembaga Administrasi Negara.
- Khozin, M. (2010). Evaluasi implementasi kebijakan standar pelayanan minimal bidang kesehatan di Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 1(1), 105–130.
- Purwanto, E. A. dan Sulistyastuti (2012). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ratminto dan A. S. Winarsih (2016). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sutoto. (2009). *Mutu pelayanan dalam pedoman akreditasi rumah sakit*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Suwatno. (2011). *Asas-asas manajemen sumber daya manusia*. Suci Press.