



Implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Studi pada penilaian SPM Di Sekretariat Kota Metro)

Nur Afni Agustin^{1*}, Nyimas Lidya Putri Pertiwi², Saipullah³, Taufid Hidayat Nazar⁴

¹ Insitut Agama Negeri Islam Metro, Lampung

 afniagustin26@gmail.com*

Abstract

This study aims to identify the obstacles faced by the SPM Preparation Team at the Metro City Regional Secretariat, in filling in the SPM indicator achievements and finding solutions to overcome these problems. The research method used is descriptive qualitative, with data obtained through interviews, observation and documentation studies. The results of this research show that Minister of Home Affairs Regulation Number 59 of 2021 concerning the Implementation of Minimum Service Standards. Minimum Service Standards, hereinafter abbreviated to SPM, are provisions regarding the type and quality of basic services which constitute Mandatory Government Affairs which every citizen has the right to obtain at a minimum. The types of services and indicators used as measures and achievement targets are determined by the Government through the relevant sectors. One of the objectives of regulating this SPM is to guarantee basic services which are the rights of every resident of the Metro city area which must be fulfilled by the Government. Even though they succeeded in getting the title of the best SPM in the City category in Indonesia, in practice there are a number of problems that are often faced by the SPM Preparation Team at the Metro City Regional Secretariat, in their efforts to achieve minimum service standard indicators. Some of the main obstacles in the implementation of SPM in Metro Cities include incomplete achievement of filling in indicators, inadequate quality of human resources (HR), as well as mismatches in the budget allocated for SPM. In addition, there is often a change in human resources which has a negative impact on the preparation of SPM indicator achieve.

Keywords: Constraints, Performance, OPD (Regional Apparatus Organization), SPM (Minimum Service Standards)

ARTICLE INFO

Article history:

Received
October 10,
2024
Revised
December 02,
2024
Accepted
December 21,
2024

Published by
ISSN

Website

This is an open access article under the CC BY SA license

CV. Creative Tugu Pena
2774-7077

<https://attractivejournal.com/index.php/bce/>

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang selanjutnya disingkat SPM mendefinisikan SPM sebagai ketentuan mengenai sifat dan mutu pelayanan dasar yang wajib diberikan pemerintah kepada setiap warga negara (Yiswa & Si, 2019). Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal mendefinisikan SPM sebagai ketentuan mengenai hakikat dan mutu pelayanan dasar yang wajib diberikan pemerintah kepada setiap warga negara secara minimal (Mardianingsih et al., 2020).

Untuk membantu tim penerapan SPM di daerah kabupaten/kota, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 menetapkan bahwa urusan pemerintahan wajib terdiri dari urusan yang berkaitan dengan pelayanan sebagaimana dimaksud terdiri dari pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan permukiman, ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat dan sosial (Rahmawati, 2022). Berdasarkan peraturan menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 Untuk membantu tim Penerapan SPM daerah kabupaten/kota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21, dibentuk sekretariat tim. Sekretariat tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkedudukan di bagian Tata Pemerintahan Kabupaten/Kota. Tim penerapan SPM sebagaimana yang dimaksud mempunyai tugas sesuai dengan pasal 15 Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 8 tahun 2020 Tentang Penerepan Standar Pelayanan Minimal Di Kota Metro. (*Jdih.Metrokota.Go.Id BAGIAN HUKUM SETDA KOTA METRO*, n.d.)

Berdasarkan pasal 15 Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 8 Tahun 2020 Tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal Di Kota Metro, tim pelaksanaan SPM memiliki tanggung jawab kepada pekerjaannya pada pelaksanaan SPM. Indikator kinerja merupakan sinyal yang berfungsi sebagai alat untuk mengukur hasil yang dicapai dalam hal kinerja kegiatan atau program dalam bentuk keluaran atau hasil (Minimal, 2017). Perencanaan Hasil dan Manfaat Indikator SPM merupakan tolok ukur kinerja kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan ruang lingkup tujuan yang harus dicapai untuk mencapai SPM tertentu, termasuk input layanan, proses, hasil dan/atau manfaat (Minimal & Sosial, 2019). Pemerintah melalui sektor terkait menentukan jenis pelayanan dan indikator yang digunakan untuk mengukur dan mencapai tujuan (*Laporan Kajian Levelling Standar Pelayanan Minimal (SPM)*, n.d.). Penentuan indikator standar pelayanan minimal menguraikan hal-hal sebagai berikut: a). besaran atau kuantitas sumber daya yang dimanfaatkan, seperti sarana dan prasarana, dana, dan personel; b). tingkatan yang digunakan, termasuk dalam upaya pengukuran, seperti rencana atau kegiatan yang dilaksanakan, meliputi waktu, lokasi, pendanaan, pelaksanaan, pengelolaan dan keluaran, hasil dan dampak; c). bentuk keberhasilan, meliputi pelayanan yang diberikan, persepsi dan perubahan perilaku masyarakat; d). sejauh mana manfaat dianggap memberikan nilai tambah, meliputi mutu kehidupan, kepuasan konsumen atau masyarakat, dunia usaha, pemerintah, dan pemerintah daerah; dan e). keterkaitannya dengan keberadaan sistem informasi, pelaporan, dan evaluasi penyelenggaraan pemerintah daerah yang menjamin kemajuan SPM dapat dipantau dan dievaluasi oleh pemerintah secara berkesinambungan (Peningkatan et al., 2017). Berdasarkan pasal 15 Peraturan daerah Kota Metro Nomor 8 Tahun 2020 Tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal Di Kota Metro, tim pelaksana SPM bertugas memastikan seluruh warga wilayah Kota Metro mendapat pelayanan yang menjadi hak setiap warga yang dijamin pemerintah.(Kurniawan, 2011)

Namun walaupun berhasil mendapatkan predikat terbaik, dalam prakteknya terdapat sejumlah masalah yang seringkali dihadapi oleh tim Penyusunan SPM di Seketariat Daerah Kota Metro, dalam upaya mencapai capaian standar pelayanan minimal. Hal ini dibuktikan dengan berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Seketariat tim penyusun SPM di Seketariat Daerah Kota Metro. Masalah yang sering dihadapi oleh tim penyusunan SPM Seketariat Daerah Kota Metro adalah data capain keterisian indikator dalam pelaporan SPM Sering kali tidak lengkap atau sering juga kosong dikarnakan tidak tersedia data valid oleh OPD dan data target sering berubah-ubah, program dan kegiatan pengampu SPM tidak memiliki anggaran. Capain kelengkapan indikator merupakan hal yang sangat penting karna berpengaruh terhadap proses pelayanan yang diberikan oleh petugas OPD dan berdampak pada kualitas pelayanan suatu OPD (Rekam & Kesehatan, n.d.). Beberapa teori dan konsep yang mendasari penelitian ini yang digunakan pertama adalah teori implementasi kebijakan edward III 1980 teori ini membantu menganalisis kendala yang dihadapi dalam implementasi SPM dan menentukan faktor-faktor yang memengaruhi pencapaian SPM.

Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan SPM di Kota Metro, seperti keterbatasan anggaran dan kurangnya pemahaman SDM, dapat dianalisis menggunakan kerangka teori ini. Teori ke dua penelitian ini menggunakan teori penelitian evaluasi kinerja berkaitan dengan pengukuran efektivitas dan efisiensi pelaksanaan kebijakan. Evaluasi dilakukan dengan menilai apakah tujuan dan indikator yang ditetapkan telah tercapai ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengidentifikasi kendala dan memberikan solusi dalam penerapan SPM di Kota Metro.

Penelitian ini juga menggunakan konsep Implementasi SPM, karna SPM memiliki banyak permasalahan dalam pelaksanaannya, berdasarkan hasil penelitian terdahulu banyak permasalahan implementasi berawal dari komunikasi pelaksanaan SPM, kurangnya sarana dan prasarana penunjang SPM, Anggaran yang terbatas, dan masi banyak faktor penghambat implementasi SPM, Hal ini di kuatkan oleh penelitian Gani 2017 dengan judul "Evaluasi Penerapan dan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal pada Kab/Kota di Provinsi Kalimantan Timur" menemukan bahwa Efektivitas SPM di daerah masih rendah karena pemerintah belum banyak berupaya mengutamakan SPM dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Namun permasalahannya, peraturan dan surat edaran saja tidak cukup untuk menjadikan daerah bertanggung jawab dalam melaksanakan SPM.

Untuk benar-benar menjadikan SPM sebagai prioritas dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, aktor daerah seperti kepala daerah, pimpinan DPRD, dan pimpinan SKPD tidak diberikan insentif yang memadai. Mereka percaya bahwa keberhasilan atau kegagalan mereka dalam mencapai indikator-indikator SPM tidak banyak berpengaruh terhadap nasib dan relevansinya (Gani, 2017). Kendala Pengisian Indikator oleh Penelitian Makmur 2015 dengan judul "Evaluasi Pemenuhan Indikator Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol Di Indonesia" menunjukkan bahwa kekurangan data yang valid sering menjadi masalah utama dalam pengisian indikator SPM. Hal ini disebabkan oleh minimnya pemahaman dan kapasitas SDM di tingkat daerah (Makmur 2015). Hambatan Anggaran penelitaian Ramadhani 2023 dengan judul "Kendala Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan pada Penderita Hipertensi di Puskesmas" menyoroti bahwa alokasi anggaran yang tidak sesuai menjadi salah satu kendala utama dalam penerapan SPM, sehingga program yang direncanakan tidak dapat berjalan optimal. Penelitian ini bertujuan dengan mengetahui indikator-indikator tersebut, pemangku kepentingan dapat menilai pemenuhan capain indikator SPM, terutama untuk memenuhi keberhasilan indikator-indikator yang sering tidak terpenuhi. Hasil evaluasi terhadap pemenuhan capain indikator SPM sangat bermanfaat dalam memberikan masukan dan saran positif bagi pelaksanaan dan peningkatan SPM selanjutnya, dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kuantifikasi lainnya (Murdiyanto, 2020). Metode ini bertujuan untuk memahami dan menjelaskan secara mendalam implementasi Peraturan Menteri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Kota Metro. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh wawasan yang mendalam mengenai kendala, praktik, dan solusi terkait pelaksanaan SPM di tingkat daerah. Penelitian ini dilakukan di Kantor Seketariat Daerah Kota Metro, Lampung, Indonesia. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung dari bulan febuari hingga agustus 2024. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik seperti wawancara mendalam wawancara mendalam yang dikaukan dengan pihak pihak terkait menggunakan beberapa pertanyaan yang udah tersusun peneliti juga mewawancari tim penyusun SPM di Seketariat daerah Kota Metro. Wawancara ini bertujuan untuk

mengidentifikasi permasalahan, kendala, dan solusi terkait implementasi SPM. Teknis yang ke dua adalah Observasi. Observasi yang peneliti lakukan berupa pengamatan secara langsung bagaimana proses implementasi dan pelaporan yang diterapkan di lapangan. Sedangkan teknik yang ke tiga berupa dokumentasi dokumentasi ini berupa pengeumpulan data dilakukan terhadap proses penyusunan laporan SPM, pelaksanaan program, dan kegiatan yang berkaitan dengan SPM. Observasi ini membantu peneliti memahami bagaimana proses implementasi dan pelaporan dilakukan di lapangan. Dokumentasi Pengeumpulan data sekunder melalui studi dokumentasi laporan SPM, peraturan terkait Peraturan Menteri Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Serta data pendukung lainnya seperti SK tim penyusun SPM SEKDA Kota Metro. Dokumen Program dan kegiatan SPM tahun 2022. Dokumen ini digunakan untuk menganalisis ketercapaian indikator dan evaluasi laporan. Sampel penelitian terdiri dari Tim Penyusun SPM Meliputi anggota tim yang terlibat langsung dalam penyusunan dan pelaporan SPM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tidak Lengkap Capaian Isian Indikator Penilaian

Berdasarkan temuan peneliti bahwa ketidak capaian indikator yang dialami oleh tim penyusun SPM tidak terpenuhi dalam pencakupan 3 konteks permasalahan: maksud dari ketidak lengkapan, kesulitan pengisian, serta penyebab keterisian capaian indikator tidak berjalan dengan baik. Ketiga jenis tersebut secara lengkap dijelaskan pada tabel 1 berikut:

Tabel 1 Merupakan Tabel Yang Menjelaskan Situasi Di Mana Organisasi Pemerintah Daerah Dalam Penyusunan Indikator Mengalami Kesulitan Dalam Pengisian Indikator. Hasil Wawancara Dengan Ketua Sekretariat SPM Setda Kota Metro

NO	Informan	konteks	Narasi wawancara
1	JANS, 38 th, Tim penyusun SPM	Maksud dari ketidak lengkapan indikator	"Indikator sudah dilakukan sesuai dengan amanat aturan yaitu dengan melakukan program dan kegiatan. Sehingga menghasilkan data-data untuk menjawab indikator. ketidak lengkapan indikator adalah, dalam menyampaikan data indikator, masih belum lengkap atau kosong hal ini disebabkan oleh tidak adanya anggaran dan pengetahuan SDM yang kurang memahi SPM"
2	JANS, 38 th Tim penyusun SPM	Kesulitan pengisian indikator	"Kesulitannya penerjemah definisi oprasional dari pengisi indikator serta, data yang di minta untuk menjawab indikator itu tidak ada, dan SDM masi kurang memahami hal ini mengakibatkan capaian indikator tidak lengkap"

			sehingga mengalami kesulitan pengisian”
3	JANS, 38 th Tim penyusun SPM	Apa yang menyebabkan pengisian tidak berjalan dengan baik	“Penyebab pengisian itu tidak berjalan dengan baik disebabkan oleh kendala data tidak tersedia, SDM pengampu SPM kurang dan SDM mengalami kesulitan mendefinisikan oprasional dari indikator”

Tabel 1 memuat 3 koteks penting temuan yaitu ketidak lengkapan, kesulitan pengisian dan penyebab pengisian indikator tidak berjalan dengan baik. Ketidak lengkapan indikator merupakan masalah yang kerap terjadi dalam pengisian indikator SPM karena ketidak lengkapan OPD dalam mengisi data-data indikator serta data-data yang dikirim juga masih kosong. Tidak adanya anggaran serta pengetahuan SDM nya yang masi kurang membuat tim penyusun SPM mengalami kesulitan dalam penilaian kinerja OPD. Indikator SPM merupakan tolak ukur pencapaian secara kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menunjukkan jumlah target yang harus dipenuhi dalam mencapai suatu SPM tertentu. Indikator ini dapat mencakup masukan, proses, hasil, atau manfaat layanan (Vermasari1 et al., 2019). Menurut Tita (2020) Indikator kinerja yang ditetapkan pun harus jelas dan tidak asal maksudnya secara langsung indikator harus menggambarkan target atau tujuan yang hendak dicapai bukan tidak menggambarkan hasil yang konkret (Hariyanti, 2020). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Makmur (2015) Kendala Pengisian Indikator menunjukkan bahwa kekurangan data yang valid sering menjadi masalah utama dalam pengisian indikator SPM. Hal ini disebabkan oleh minimnya pemahaman dan kapasitas SDM di tingkat daerah (Makmur 2015). Dalam penelitian Maulidiah et al (2018) juga dijelaskan bahwa penyebab hambatan dalam pencapain SPM disebabkan oleh Pemahaman tentang penerapan Standar Pelyanan Minimal pada OPD masih rendah di kalangan pemangku bidang Standar Pelayanan Minimal. Serta keterbatasan dana, sarana prasarana, dan sumber daya manusia menjadi penghambat capain SPM (Maulidiah et al., 2025). sehingga ini adalah hal-hal yang mempengaruhi kualitas SPM dan sebagai penyebab tim penyusun SPM mengalami kesulitan dalam capain pengisian indikator.

Pergantian SDM Yang Menyusun Laporan SPM Kurang Memahami Regulasi

Pergantian SDM dalam kinerja penyusunan laporan SPM mencakup 3 konteks yaitu maksud dari pergantian, kualitas SDM pergantian, serta akibat pergantian SDM. Ketiga jenis tersebut secara legkap dijelaskan pada tabel 2 berikut:

Tabel 2 Merupakan Tabel Yang Menjelaskan Situasi Pengaruh Pentingnya SDM Dalam Penyusunan Keterisian indikator SPM. Hasil wawancara Dengan Ketua Sekretariat SPM Setda Kota Metro.

NO	Informan	konteks	Narasi wawancara
1	JANS, 38 th, Tim penyusun SPM	Maksud dari pergantian SDM	”SDM pengampu SPM, OPD mengalami mutasi, sehingga SDM pengampu OPD yang lama yang paham terkait dengan SPM pengetahuan nya ke yang baru menjadi terputus. terkait pemahaman pengisian capain

			indikator”
2	JANS, 38 th, Tim penyusun SPM	Kualitas SDM yang tidak memadai dan kurang menguasai penyusunan	“Kualitas dari SDM yang tidak memadai mengakibatkan kesulitannya penerjemah definisi oprasional dari pengisi indikator serta data yang diminta untuk menjawab indikator itu menjadi tidak ada.”
3	JANS, 38 th, Tim penyusun SPM	Akibat pergantian SDM	”Pergantian SDM dapat mengakibatkan kurangnya pemahaman SDM baru tentang SPM. hal ini akan mengakibatkan dalam menyampaikan laporan menjadi seadanya atau banyak yang kosong. sehingga data tidak bisa di pertanggung jawabkan”

Tabel 2 juga memuat 3 konteks penting temuan pergantian, Kualitas dan akibat pergantian SDM. Pergantian SDM merupakan salah satu faktor yang menghambat pengisian capain indikator SPM, pergantian SDM biasanya disebabkan karna mutasi oleh pimpinan atas, oleh karna itu pergantian SDM akan membuat pemahaman SDM yang lama terputus akibat Pergantian SDM baru. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Suryanto (2015) yang menyatakan minimnya SDM yang berkualitas menghambat program dan kegiatan SPM dan perbedaan pemahaman mengenai konsepsi dan pengukuran SPM apakah SPM itu akan mengukur input, proses, output ataukah outcome. (Suryanto, n.d.). penelitian sumandari (2019) juga menyatakan masih terdapat SDM yang mempunyai tingkat pengetahuan kurang baik tentang SPM, sedangkan SPM merupakan standar minimal yang harus diketahui dan diterapkan oleh petugas di setiap unit untuk meningkatkan mutu pelayanan. Sebagian besar responden kurang memahami mengenai standar minimal yang harus dicapai pada setiap indikator yang terdapat pada SPM sesuai dengan standar nasional (Sumandari & Listyowati, 2019). Hal ini akan membuat dampak yang besar dalam permasalahan keterisian capain indikator. Karna kurangnya pengetahuan SDM akan SPM membuat permasalahan dalam keterisian capain indikator yang membuat indikator menjadi kosong dan tidak bisa di pertanggung jawabkan datanya, serta kualiatas SDM yang kurang memadai menjadi bagin penting dalam upaya keterisian capaian indikator SPM. SDM yang tidak menguasai penyusunan akan membuat data yang diberikan tidak berkualitas.

Prioritas Anggaran Untuk SPM Dalam Rencana OPD Tidak Sesuai

Prioritas anggaran untuk SPM dalam rencana OPD tidak sesuai dalam laporan SPM mencakup 3 konteks yaitu: Maksud dari anggaran yang tidak sesuai, faktor tidak terprioritaskan anggaran, dan akibat anggaran yang tidak sesuai. Ketiga jenis tersebut secara legkap dijelaskan pada tabel 3 berikut:

Tabel 3 Merupakan Tabel Yang Menjelaskan Situasi di Mana Prioritas Anggaran Untuk SPM Dalam Rencana OPD Tidak Sesuai. Hasil Wawancara Dengan Sekretariat SPM Kota Metro.

NO	Informan	konteks	Narasi wawancara
1	JANS, 38 th, Tim penyusun SPM	Maksud dari anggaran SPM tidak sesuai	”Amanat peraturan SPM sudah diamanatkan sesuai dengan program dan kegiatan. Dengan

			diadakanya amanat program dan kegiatan oleh OPD sudah harus dianggarkan. Namun oleh OPD kegiatan itu tidak dianggarkan untuk SPM karna digunakan untuk kegiatan lain diluar SPM.”
2	JANS, 38 th, Tim penyusun SPM	Faktor yang menyebabkan anggaran tidak tersedia atau tidak terprioritaskan	”yaitu program kegiatan untuk menjawab ndikator-indikator itu tidak diprioritaskan oleh OPD mengakibatkan program kegiatan tidak berjalan untuk menyediakan data-data, untuk menjawab indiator itu.”
3	JANS, 38 th, Tim penyusun SPM	Akibat anggaran yang tidak sesuai pada kualitas SPM	“akibat jika tidak teranggarkan bagaimana mau mencapai target yang ditetapkan untuk pelayanan minimal sementara anggaranya tidak ada.”

Tabel 3 juga memuat 3 konteks penting temuan. Konteks Pertama mengenai maksud dari anggaran SPM tidak sesuai, anggaran tidak terpriorotaskan dan akibat anggaran tidak sesuai. Tentunya anggaran yang tidak sesuai akan berdampak pada penurunan kualitas Standar pelayanan minimal OPD. Karena apabila anggaran kurang maka terbatas pula sarana prasarana dan sumber daya manusianya untuk SPM (Sumandari & Listyowati, 2019). Di dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan berdasar indikator kinerja SPM Kesehatan, dibutuhkan suatu biaya karena tanpa adanya biaya suatu kegiatan tidak dapat berjalan (Subekti & F, n.d.). penelitian ini sejalan dengan penlitian yang dilakukan oleh Nika maya agustina (2023) Bahwa Sumber daya yang dimiliki baik anggaran,sarana prasarana dan sumber daya manusia yang kurang dari Pemerintah Daerah, menjadi penghambat dalam implementasi SPM ini. Dukungan anggaran pemerintah dalam hal dana APBD khususnya untuk SPM belum mencukupi untuk mengcover seluruh sasaran masyarakat yang berhak mendapat pelayanan minimal sesuai amanat SPM (Nika Maya Agustina, Yodi Mahendradhata, 2023). Menurut penelitian Farhan Iya zulfa (2023) Dalam pelaksanaan SPM dalam pendanaan program kegiatan SPM. Tidak tercapainya indikator SPM juga dipengaruhi oleh faktor anggaran, karena anggaran merupakan salah satu elemen penting dalam pelaksanaan program dan pelayanan publik jika alokasi anggaran tidak mencukupi, pelayanan mungkin tidak dapat dilakukan secara optimal dan kurangnya SDM akan membuat target cakupan layanan tidak tercapai karena SDM merupakan komponen utama dalam pelaksanaan layanan (Zulfa, 2023). Penelitian Yulia (2020) juga menjelaskan kurangnya pemahaman penyusunan anggaran serta jumlah anggaran yang kurang memadai untuk pelaksanaan SPM membuat capain SPM menjadi tidak memuaskan (Aliyah, 2020). Hal ini membuat anggaran menjadi faktor yang saat ini masi menjadi masalah penyebab kualitas ketidak capain indikator SPM karena anggaran

yang tidak sesuai akan berdampak pada penurunan kualitas Standar pelayanan minimal.

Identifikasi masalah dan Upaya Tim Penyusun SPM Sekretariat Kota Metro Untuk Capain Indikator SPM

Kendala capain indikator SPM disebabkan oleh keterisian capain indikator SPM sering tidak lengkap atau dikarnakan kosong. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah Solusi yang dapat menyelesaikan masalah Keterisian capain indikatakor. Berikut akan dijelaskan identifikasi masalah serta Solusi. Secara lengkap dijelaskan pada tabel ke 4. **Tabel 4 merupakan tabel yang menjelaskan situasi indentifikasi masalah beserta solusi nya. Hasil wawancara dengan sekretaris tim penyusun SPM SETDA Kota Metro.**

No	Identifikasi masakah	Solusi
1	Pemahaman SDM tentang SPM	<p>“Dengan melakukan pembinaan pemahaman SDM terkait SPM dengan cara mengundang pembicara untuk meningkatkan pemahaman. narasumber pembinaan tidak selalau hanya dilakukan oleh tim penyusun SPM tetapi narasumber pembinaan juga biasa dilakukan oleh Bapak Asisten atau oleh Bapak Setda.</p> <p>Komitmen kepala daerah atau pimpinan juga merupakan pengaruh besar terhadap pemahaman SDM karena OPD yang ada di bawah perangkatnya akan mendapatkan perhatian-perhatian lebih untuk menyelesaikan atau mencapai SPM”</p>
2	Data masi kosong	<p>“Tim penyusun SPM mendorong OPD untuk menyusun data beslen perurusan OPD, seperti contohnya OPD harus punya beslen data yang menggambarkan kondisi nya di Kota Metro untuk menggambarkan SPM itu sudah di mana dan apa yang harus ditangani melalui program SPM itu ada berapa maka dengan adanya data itu, tim penyusun SPM bisa merencanakan kedepan dengan data itu dan bisa menyusun rencana aksi lima tahun kedepan.</p> <p>Maka dari itu dengan mempunyai beslen data kondisi eksisting warga yang harus mendapatkan pelayanan minimal itulah Solusi yang harus segera dilaksanakan.”</p>
3	Penganggaran pada beberapa OPD belum terprioritaskan pada SPM	<p>“Dengan mengetahui masyarakat yang membutuhkan pelayanan pada tahun itu ada berapa lalu dicapai dibagi tiap tahunnya. itulah yang akan dijadikan target tahunan capain setiap tahunnya dengan perencanaan itu maka opd bisa merencanakan anggaranya. berapa yang</p>

		OPD harus mengeluarkan untuk memberikan pelayanan minimal kepada masyarakat. Selanjutnya dijabarkan dengan program dan kegiatan dan dengan mencantumkan biaya berapa. sehingga tidak mungkin indikator akan tercapai tanpa ada program dan kegiatan serta anggarannya.”
--	--	---

Tabel 4 juga memuat 3 konteks penting temuan. Konteks Pertama mengenai solusi terkait peningkatan pemahaman SDM tentang SPM. Solusi untuk permasalahan ke-2 tentang data capaian keterisian indikator masih tidak lengkap atau kosong adalah dibutuhkan sebuah Solusi mendorong OPD untuk menyusun data beslen perurusan OPD karena agar bisa merencanakan rencana aksi lima tahun kedepan. Solusi untuk permasalahan yang ke-3 tentang penganggaran pada beberapa daerah belum terprioritaskan pada SPM maka solusi yang dapat digunakan adalah dengan cara melakukan perencanaan anggaran berapa yang harus di gelontarkan untuk memberikan pelayanan minimal serta dengan sudah mengetahui berapa warga yang harus mendapatkan pelayanan minimal yang harus dijabarkan dengan program dan kegiatan.

Penelitian ini pun sejalan dengan penelitian Supriyanto (2014) Kurangnya sosialisasi, informasi dan edukasi yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat juga berdampak pada rendahnya partisipasi dan dukungan masyarakat terhadap keberhasilan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pergantian SDM juga akan mengakibatkan pengetahuan SDM baru mengenai SPM menjadi kurang pemahaman, karena belum mengetahui tentang SPM yang sesuai dengan standar OPD-nya. Hasilnya mereka membuat laporan capaian SPM namun belum memahami apa yang menjadi dasar kriterianya (Supriyanto et al., 2014). Hal ini berarti konsep penetapan dan petunjuk teknis pelaksanaannya harus disosialisasikan karena untuk memenuhi standar pencapaian SPM nasional, target pencapaian SPM ditetapkan pada tahun berjalan dan tahun berikutnya (Alkalah, 2016).

Selain itu penelitian Suryanto (2016) juga menyatakan bahwa penerapan SPM merupakan salah satu kebijakan prioritas nasional yang perlu mendapat perhatian dan tindak lanjut dari Pemerintahan Daerah, Bupati/Walikota agar melaporkan perkembangan pelaksanaan dan pencapaian SPM pada tahapan sosialisasi, penghitungan pembiayaan, dan penerapan SPM dalam perencanaan dan anggaran daerah serta kinerja pencapaian SPM (Suryanto, n.d.) Dengan melakukan perencanaan maka OPD bisa merencanakan anggaran berapa yang harus digelontorkan untuk memberikan pelayanan minimal kepada Masyarakat, hal ini berlaku untuk OPD lainnya Pendidikan, pekerjaan umum, perumahan rakyat, ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat dan sosial.

Oleh karena itu SPM sebagai bagian dari pelayanan dasar pada urusan wajib, kondisi awal SPM harus dipantau, khususnya pada perangkat daerah terkait. SPM merupakan pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan kebutuhan dan tuntutan dalam rangka pencapaian kesejahteraan pada prinsipnya adalah tanggung jawab dari pemerintah (Penelitian, n.d.).

Karena SPM mengatur bagaimana sumber daya pemerintah daerah digunakan untuk memastikan pelayanan publik tersedia bagi semua orang. Tujuan SPM adalah membantu pemerintah daerah memberikan pelayanan publik yang memadai bagi masyarakat dan berfungsi sebagai alat untuk memantau kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat (Priyatna et al., 2024). Maka

hasil penelitian ini mengungkap bahwa meskipun Kota Metro meraih predikat terbaik dalam SPM, beberapa masalah seperti belum tercapainya indikator SPM masih menjadi kendala yang sering dihadapi oleh tim penyusun SPM di Sekretariat Daerah Kota Metro. Maka solusi yang diusulkan oleh tim penyusun SPM Sekretariat Daerah Kota Metro berupa melakukan pembinaan dengan cara sosialisasi kepada SDM pengampu SPM serta melakukan perencanaan anggaran target yang harus dicapai setiap tahunnya dan dengan cara mendorong OPD untuk menyusun data beslen berfungsi untuk mengetahui eksisting Masyarakat yang harus mendapatkan pelayanan minimal.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa tim penyusun SPM DI Sekretariat Kota Metro mengalami kesulitan dalam implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Kota Metro. kendala utama adalah pada pengisian capaian indikator SPM yang tidak lengkap. Kurangnya pengetahuan sumber daya manusia (SDM) serta anggaran yang tidak sesuai dengan prioritas SPM menjadi faktor penghambat utama. Selain itu, pergantian SDM yang tidak disertai transfer pengetahuan memadai turut berdampak negatif pada kualitas laporan SPM.

Kekuatan penelitian ini terletak pada analisis mendalam terhadap implementasi SPM di Kota Metro, yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan dan data dari lapangan. Pendekatan komprehensif yang digunakan memungkinkan identifikasi detail masalah yang dihadapi dalam implementasi SPM, serta menawarkan solusi konkret untuk perbaikan. Penelitian ini juga memberikan kontribusi yang signifikan dalam memahami bagaimana peraturan pemerintah dapat diimplementasikan di tingkat lokal dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi keberhasilannya. Keterbatasan penelitian ini terletak pada ruang lingkup yang terbatas pada Kota Metro, sehingga hasil penelitian mungkin tidak sepenuhnya dapat digeneralisasikan ke daerah lain dengan kondisi yang berbeda. Selain itu, data yang dikumpulkan tergantung pada keterbukaan responden dalam memberikan informasi, yang bisa mempengaruhi akurasi temuan. Keterbatasan waktu dan sumber daya juga menjadi tantangan dalam menggali lebih dalam beberapa aspek yang mungkin relevan dalam implementasi SPM.

REFERENSI

- Aliyah, Y. A. N. (2020). *CAPAIAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) BIDANG KESEHATAN KASUS HIPERTENSI DAN DIABETES MELLITUS DI KOTA BANDUNG TAHUN 2020* Yulia Astri Nurul Aliyah Dinas Kesehatan Kota Bandung , Jl . Supratman No . 73 , Cihapit , Kec . Bandung Wetan , Kota Bandung , MI. 46(2), 355–368. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v>
- Alkalah, C. (2016). *2024 laporan penerapan SPM*. 19(5), 1–23.
- Gani, I. (2017). Evaluasi Penerapan dan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal pada Kab/Kota di Provinsi Kalimantan Timur. *Forum Ekonomi*, 19(1), 15. <https://doi.org/10.29264/jfor.v19i1.2111>
- Hariyanti, Ti. (2020). *Analisa Faktor-faktor Penyebab Tidak Lengkapnya Laporan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri* Analisa Faktor-faktor Penyebab Tidak Lengkapnya Laporan Standar Pelayanan Minimal Rumah. Desember. <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2014.028.01.20>
- jdih.metrokota.go.id BAGIAN HUKUM SETDA KOTA METRO*. (n.d.).
- Kurniawan, I. (2011). *Efektivitas Pengaturan Standar Pelayanan Minimal Dalam Perspektif Desentralisasi*. 158.
- Laporan Kajian Levelling Standar Pelayanan Minimal (SPM)*. (n.d.).
- Makmur, A., & Rajagukguk, R. P. (2015). Evaluasi Pemenuhan Indikator Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol Di Indonesia. *Jurnal Transportasi*, 15(2), 107–114.

- Mardianingsih, N., Utami, F. A., & Palupi, I. R. (2020). Capaian standar pelayanan minimal gizi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Manokwari Papua Barat. *Jurnal Gizi Klinik Indonesia*, 16(4), 152. <https://doi.org/10.22146/ijcn.42425>
- Maulidiah, S., Husnah, A., Minimal, S. P., & Daerah, P. (2025). *Pencapaian standar pelayanan minimal bidang pelayanan dasar pada pemerintah daerah kota pekanbaru provinsi riau*. IV(1), 453–459.
- Minimal, S. P. (2017). *SPM*. 1–25.
- Minimal, S. P., & Sosial, B. U. (2019). *Laporan standar pelayanan minimal* (. 63.
- Murdiyanto, E. (2020). *Metode penelitian kualitatif*.
- Nika Maya Agustina, Yodi Mahendradhata, L. P. P. 1. (2023). *Analisis Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimum Bidang Kesehatan Indikator Pelayanan Kesehatan Penderita Diabetes Melitus di Kabupaten Magelang*. 12(02), 109–113.
- Penelitian, H. (n.d.). *Pelayanan pemerintahan yang bertanggung jawab*. 34–43.
- Peningkatan, U., Layanan, K., & Di, P. (2017). *Jurnal Analisis dan Kebijakan Publik*. 3(1), 1–13.
- Priyatna, S. H., Pratiwi, K. P., Mawaddah, Q., & Ridwan, M. (2024). *Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Puskesmas Simalingkar , Kota Medan* *Analysis of the Implementation of Minimum Service Standards in the Health Sector at the Simalingkar Health Center , Medan City*. 7(7), 2415–2423. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i7.5655>
- Rahmawati, N. (2022). *Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada Program Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil di Puskesmas Se-Kota Metro*. 01, 1–72.
- Rekam, J., & Kesehatan, I. (n.d.). *Tinjauan Literatur: Faktor-Faktor Penyebab Ketidakeengkapan Pengisian Rekam Medis Rawat Inap Rumah Sakit Literature Review : Factors Causing incompleteness Filling Medical Records In Hospital Rekam Medis dan Informasi Kesehatan ; STIKes Wira Medika Bali Jl . Kecak No 9A Gatot Subroto Timur , Denpasar , Bali Email : siwaagus32@gmail.com*.
- Subekti, A., & F. (n.d.). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KENDALA DI DALAM PENYELENGGARAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL BIDANG KESEHATAN DI UPT PUSKESMAS PALENGAAN*.
- Sumandari, M. R., & Listyowati, R. (2019). *MINIMAL DI INSTALASI GAWAT DARURAT DAN PENUNJANG PELAYANAN KEGAWATDARURATAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN KLUNGKUNG TAHUN 2018*. 6(1), 69–76.
- Supriyanto, E., Hariyanti, T., & L, E. W. (2014). *Analisa Faktor-faktor Penyebab Tidak Lengkapnya Laporan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri* *Analysis on Factors Causing Incompleteness of Hospital Minimum Service Standards Report in Ahmad Dahlan Muha*. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1), 36–40.
- Suryanto. (n.d.). *Target standar pelayanan minimal (spm): apa yang terjadi ? 1. April 2015*.
- Vermasari1, A., Masrul2, & Husna Yetti. (2019). *ANALISIS IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL*. 8(2), 275–284.
- Yiswa, N., & Si, M. (2019). *KERANGKA UMUM STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM)*. November, 7–9.
- Zulfa, F. L. (2023). *Perbandingan Implementasi Kebijakan Anggaran dalam Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Puskesmas Gamping 1 dan Puskesmas*. 1(1), 19–28. <https://doi.org/10.28885/bikkm.vol1.iss1.art3>