

ABSTRAK

Farra Madinatun Nurarifah Khobsah, Sudarmi, Hardianto Hawing. Implementasi Standar Pelayanan Minimal pada Masa New Normal di Puskesmas Kassi kassi Kota Makassar.

Tujuan penelitian untuk mengetahui implementasi standar pelayanan minimal pada masa new normal di Puskesmas Kassi kassi di Kota Makassar. Metode penelitian yang digunakan yakni kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan 1) *Standar dan sasaran kebijakan* meliputi SOP yang diterapkan dalam Standar Pelayanan Minimal di Puskesmas Kassi kassi Kota Makassar telah di patok dan terukur, selain itu terdapat kenaikan capaian SPM, 2) *sumber daya* di puskesmas Kassi kassi telah memenuhi dan mencukupi baik dari prasarana dan sarannya seperti adanya TCM, alat medis yang lengkap, lift, 58 POSHBINDU, 3) *Hubungan antar organisasi* sangat mendukung seperti BIN melakukan kerja sama oleh pihak puskesmas untuk kegiatan vaksinasi, selain itu pemerintah yang mendorong langsung inovasi pelayanan digital seperti SOBAT TB, LSMILL, SITRUS, 4) *karakteristik agen pelaksana* telah memahami tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, 5) *kondisi sosial, ekonomi, politik* sangat mendukung dimana pengunjung yang melakukan pelayanan merasa aman dan nyaman serta tidak ada diskriminasi pelayanan yang diberikan, 6) *disposisi implementor* agen pelaksana konsisten dan selalu mengevaluasi pelaksanaan SPM dan setiap tahunnya diadakan evaluasi untuk kemajuan SPM.

Kata Kunci : Implementasi, Standar Pelayanan