



Analisis Dasar Hukum dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sri Yulianty Mozin^{1*}, Regina Alfanesya Machmud², Regina Rahmadani Ismail³, Nurul Rabiatul Adawiyah⁴, Ralda Ivanka A Labino⁵

¹ Program Studi A, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

²⁻⁵ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

*Penulis Korespondensi: yulmozin@ung.ac.id¹

Abstract. *Abstract This study aims to analyze the legal basis and mechanisms for implementing Minimum Service Standards (MSS) in public service delivery in Indonesia. As a strategic instrument, the MSS is designed to ensure the fulfillment of citizens' constitutional rights through quality basic services. Using qualitative research methods with a juridical-normative approach, this study evaluates the extent to which the implementation of the MSS has been able to create equitable access to services and identifies crucial factors influencing its success. The results indicate that although the MSS has a solid legal basis through Law No. 23 of 2014 and Government Regulation No. 2 of 2018, the reality on the ground still shows significant gaps. Implementation of this policy is often hampered by low organizational capacity at the regional level, limited human resource (HR) competency, inaccurate sectoral data, and weak inter-institutional coordination. This study concludes that the effectiveness of the MSS is highly dependent on strengthening regional fiscal capacity, political commitment of leadership, and the integration of valid data-based planning. This is necessary to achieve social justice and equitable welfare within the framework of a welfare state in Indonesia.*

Keywords: *Legal Basis; Minimum Service Standards; Organizational Capacity; Public Services; Social Justice.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis landasan yuridis serta mekanisme penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Sebagai instrumen strategis, SPM dirancang untuk menjamin pemenuhan hak-hak konstitusional warga negara melalui pelayanan dasar yang berkualitas. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan yuridis-normatif, studi ini mengevaluasi sejauh mana implementasi SPM mampu menciptakan pemerataan akses layanan serta mengidentifikasi faktor-faktor krusial yang memengaruhi keberhasilannya. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa meskipun SPM memiliki dasar hukum yang kokoh melalui UU No. 23 Tahun 2014 dan PP No. 2 Tahun 2018, realitas di lapangan masih menunjukkan kesenjangan yang signifikan. Implementasi kebijakan ini kerap terhambat oleh rendahnya kapasitas organisasi di tingkat daerah, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia (SDM), data sektoral yang tidak akurat, serta lemahnya sinergi koordinasi antarlembaga. Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas SPM sangat bergantung pada penguatan kapasitas fiskal daerah, komitmen politik kepemimpinan, dan integrasi perencanaan berbasis data yang valid. Hal ini diperlukan demi mewujudkan keadilan sosial dan pemerataan kesejahteraan dalam kerangka negara kesejahteraan (welfare state) di Indonesia.

Kata Kunci: Dasar Hukum; Keadilan Sosial; Kapasitas Organisasi; Pelayanan Publik; Standar Pelayanan Minimum.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pelayanan publik juga menjadi indikator utama dari keberhasilan kualitas tata kelola pemerintahan. Untuk mengukur keberhasilan kualitas pelayanan publik, dilihat dari penilaian masyarakat. Masyarakat menilai keberhasilan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, bukan hanya dari segi pembangunan fisik atau melihat teori pemerintah saja, tetapi dari kemudahan yang dirasakan langsung dalam memperoleh pelayanan seperti, pelayanan kesehatan, pendidikan, administrasi kependudukan, dan bantuan sosial. Dan

apakah pelayanan yang diperoleh jelas, cepat, mudah atau justru lama dan membingungkan (Husna 2025). Penilaian masyarakat terkait keberhasilan kualitas pelayanan publik sangat diperlukan, karena kualitas pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur sejauh mana pemerintah dalam memenuhi hak warga negara. Di Indonesia, kualitas pelayanan publik berbeda-beda tiap daerah, dan dalam praktiknya masih sering terjadi ketimpangan kualitas pelayanan antar daerah. Ada daerah yang mampu memberikan pelayanan cepat dan profesional, sementara daerah lain masih lambat dan tidak pasti. Hal ini, menyebabkan ketimpangan akses dan mutu layanan dasar, serta membuat hak masyarakat terasa tidak merata. Kualitas pelayanan publik di Indonesia sangat bergantung pada pengalaman langsung yang dirasakan oleh masyarakat dalam mendapatkan layanan dari pemerintah. Perbedaan kapasitas pemerintah antar daerah menyebabkan tidak meratanya pelayanan publik, oleh karena itu tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator utama didalam menilai keberhasilan suatu penyelenggaraan pelayanan pemerintah (Adam, et al. 2024).

Untuk mengatasi ketimpangan tersebut, pemerintah menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM), sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal sebagai patokan kinerja minimum yang harus dicapai oleh pemerintah daerah diberbagai urusan pelayanan dasar yang wajib diberikan negara kepada masyarakat. SPM adalah batas paling rendah kualitas pelayanan yang wajib dipenuhi oleh pemerintah yang akan diberikan kepada masyarakat. SPM dimaksudkan agar masyarakat di seluruh wilayah Indonesia bisa mendapatkan pelayanan yang layak dan adil tiap daerah, tanpa membedakan lokasi dan kemampuan fiskal daerah. Jadi dimanapun masyarakat tersebut tinggal, walaupun tinggal didaerah terpencil ataupun anggarannya kecil, mereka tetap harus mendapatkan pelayanan dasar yang layak dan adil sama seperti daerah lainnya. Dengan demikian, pelayanan publik tidak bergantung pada kemampuan daerah saja, tetapi menjadi hak yang dijamin negara SPM bertujuan untuk memastikan bahwa setiap warga negara, tanpa melihat lokasi tempat tinggalnya ataupun anggarannya, tetap memperoleh hak pelayanan dasar yang sama. Jadi SPM bukan hanya sekedar pedoman teknis saja, tetapi merupakan jaminan hak konstitusional masyarakat (Sari dan Bersal 2022).

Meskipun dasar hukum SPM kuat, sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021, namun kenyataannya dalam praktik di lapangan menunjukkan bahwa pencapaian SPM belum merata. Masih banyak daerah belum mencapai target pencapaian standar layanan, bahkan di daerah dengan kapasitas fiskal tinggi sekalipun. Untuk keberhasilan dalam implementasi SPM sangat bergantung pada kapasitas organisasi dan sumber daya (Koeswara dan Tjenreng 2024). Kegagalan dalam pelaksanaan standar pelayanan minimal (SPM)

disebabkan oleh, rendahnya kemampuan organisasi dan pemerintah daerah dalam menerapkan kebijakan tersebut, yang mana keberhasilan implementasi SPM sangat bergantung pada kekuatan kapasitas negara dalam menyediakan SDM, sistem dan koordinasi yang memadai (Koeswara dan Tjenreng 2024). Kegagalan dalam pencapaian indikator SPM bisa dilihat dalam sektor kesehatan dan sosial, sementara beberapa daerah masih menghadapi kendala dalam perencanaan dan penganggaran berbasis data SPM. Di sektor sosial banyak indikator SPM yang belum tercapai, seperti program bantuan sosial belum menjangkau seluruh kelompok sasaran dan pelayanan kesejahteraan sosial tidak merata antar wilayah. Hal tersebut, terjadi walaupun regulasinya sudah ada, tetapi implementasinya lemah karena data penerima tidak valid, perencanaan tidak berbasis data SPM, dan anggaran tidak disusun sesuai indikator pelayanan, serta kapasitas organisasi yang rendah juga menjadi masalah dalam implementasinya dikarenakan SDM terbatas, pemahaman aparaturnya tentang SPM masih rendah, dan koordinasi antar lembaga lemah (Adam, et al. 2024). Dalam sektor Kesehatan kualitas data menjadi faktor utama dari keberhasilan pencapaian indikator SPM, dimana data yang tidak akurat dan tidak lengkap menyebabkan perencanaan dan penganggaran tidak berbasis kebutuhan yang real sehingga SPM belum efektif sebagai alat evaluasi kinerja pemerintah (Sari dan Bersal 2022).

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana dasar hukum dan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) didalam penyelenggaraan pelayanan publik benar-benar dijalankan, dan apa faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan pelayanan, serta menilai sejauh mana SPM bisa mampu menjamin pemerataan pelayanan dasar bagi masyarakat. penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui apa saja kendala yang membuat SPM sering tidak tercapai, terutama yang berkaitan dengan kapasitas organisasi, sumber daya, kualitas data, dan perencanaan penganggaran, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan, agar pelaksanaan SPM bisa berjalan efektif dan akuntabel.

2. KAJIAN TEORITIS

Kajian Teori tentang Dasar Hukum SPM dalam Sistem Ketatanegaraan

Teori Negara Kesejahteraan (Welfare State)

Konsep negara kesejahteraan menegaskan bahwa negara bertanggung jawab menjamin hak sosial warga negara, termasuk pelayanan kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial. Menurut T.H. Marshall, hak sosial merupakan bagian dari hak kewarganegaraan yang harus dipenuhi oleh negara melalui kebijakan publik. Dalam konteks Indonesia, SPM menjadi

instrumen hukum untuk memastikan hak dasar tersebut terpenuhi secara minimal dan merata (Marshall 1950).

Teori Desentralisasi dan Otonomi Daerah

Teori desentralisasi menjelaskan pembagian kewenangan antara pemerintah pusat dan daerah guna meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Menurut Dennis A. Rondinelli, desentralisasi bertujuan meningkatkan efisiensi, responsivitas, dan pemerataan pembangunan. Namun untuk menjaga keseragaman standar nasional, pemerintah pusat menetapkan norma seperti SPM (Rondinelli 1981).

Kajian Teori Implementasi Kebijakan Publik

Teori Implementasi Edward III

Menurut George C. Edward III, keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh, Komunikasi, sumber daya, disposisi (komitmen pelaksana), dan struktur birokrasi. Masalah SPM seperti, kurangnya pemahaman SDM, lemahnya koordinasi OPD, dan keterbatasan anggaran dapat dijelaskan melalui teori ini (Edward III 1980).

Teori Implementasi Mazmanian & Sabatier

Menurut Mazmanian dan Sabatier, implementasi kebijakan efektif jika, tujuan kebijakannya jelas, ada regulasi mendukung dan ada komitmen pelaksana, serta lingkungan sosial yang mendukung. SPM termasuk model kebijakan top-down karena standar ditetapkan pusat dan dilaksanakan daerah (Sabatier dan Mazmanian 1983).

Kajian Teori Pelayanan Publik

Teori Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

Menurut A. Parasuraman, kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi yaitu:

- a. Tangibles
- b. Reliability
- c. Responsiveness
- d. Assurance
- e. Empathy

SPM berfungsi sebagai standar minimum untuk menjamin mutu pelayanan publik (Parasuraman, Zeithaml dan Berry 1988).

Teori Good Governance

Menurut World Bank, good governance mencakup, Akuntabilitas, transparansi, efektivitas, dan responsivitas. SPM menjadi instrumen akuntabilitas karena memuat indikator, target kinerja, serta sistem pelaporan dan evaluasi (World Bank 1992).

Kajian Teori Kapasitas Kelembagaan

Masalah implementasi SPM seperti keterbatasan fiskal dan kualitas aparatur sangat relevan dengan teori ini. Menurut Merilee S. Grindle, kapasitas kelembagaan dipengaruhi oleh, kapasitas SDM, struktur organisasi, sistem manajemen, dan juga dukungan anggaran (Grindle 1997).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Metode ini dipilih untuk memberikan gambaran secara mendalam mengenai fenomena penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dengan menganalisis berbagai regulasi, teori implementasi kebijakan, serta hasil-hasil penelitian empiris terkait kualitas pelayanan publik di berbagai daerah di Indonesia.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Dasar Hukum SPM dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia

Standar Pelayanan Minimal (SPM) memiliki landasan yuridis dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang mewajibkan pemenuhan standar pelayanan dasar secara nasional. Ketentuan tersebut dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 yang mengatur indikator, target kinerja, serta mekanisme pelaporan dan evaluasi. Secara normatif, SPM berfungsi sebagai instrumen penjamin mutu pelayanan publik agar terdapat standar yang relatif setara di seluruh daerah.

Dalam kerangka otonomi daerah, SPM mencerminkan pembagian kewenangan antara pusat dan daerah, di mana pemerintah pusat menetapkan norma dan standar, sedangkan pemerintah daerah bertanggung jawab atas implementasinya. Penelitian Sri Yulianty Mozin bersama Harun dan Puwa menegaskan bahwa regulasi SPM berperan sebagai instrumen kontrol kebijakan guna menjaga keselarasan pelayanan publik daerah dengan arah kebijakan nasional (Mozin, Harun dan Puwa 2025).

Selain sebagai instrumen administratif, SPM juga berorientasi pada prinsip keadilan sosial dalam negara kesejahteraan. Temuan Aziz, Daraba, dan Lukman menunjukkan bahwa standar pelayanan nasional berfungsi mengurangi ketimpangan akses layanan antar daerah. Namun, efektivitas dasar hukum tersebut tetap bergantung pada konsistensi implementasi dan pengawasan yang akuntabel agar tidak berhenti pada tataran normatif semata (Aziz, Daraba dan Lukman 2024).

Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah

Mekanisme dan Tahapan Implementasi SPM di Pemerintah Daerah

Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) oleh pemerintah daerah melibatkan sejumlah tahapan logis dan administratif yang berkaitan dengan penyusunan, perencanaan, penganggaran, serta monitoring. Tahapan awal dimulai dari perumusan indikator SPM berdasarkan amanat peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kebutuhan layanan dasar masyarakat. Indikator ini kemudian diinternalisasikan dalam dokumen perencanaan daerah seperti Renstra OPD dan RKPD sehingga menjadi dasar kegiatan dan anggaran tahunan pemerintah daerah.

Selanjutnya, anggaran daerah dialokasikan melalui APBD untuk mendukung pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan indikator SPM tersebut, memastikan bahwa ada dukungan fiskal untuk operasional layanan dasar. Implementasi juga mensyaratkan koordinasi antar OPD yang bertanggung jawab terhadap urusan wajib tertentu (misalnya kesehatan, pendidikan, pekerjaan umum). Terakhir, tahapan monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala untuk menilai pencapaian target, mengidentifikasi hambatan operasional, dan mengambil langkah pembinaan jika diperlukan.

Penelitian empiris terbaru menguatkan mekanisme tersebut, di mana implementasi SPM membutuhkan baik perencanaan yang terintegrasi dengan program kegiatan daerah maupun dukungan penyusunan SPM yang jelas di level birokrasi.

Misalnya, (Mozin, Harun dan Puwa 2025) menyatakan bahwa peraturan perundang-undangan memainkan peran penting dalam memastikan SPM diintegrasikan dalam perencanaan layanan publik daerah, namun keberlanjutan implementasi sangat ditentukan oleh kesiapan regulasi dan manajemen internal daerah.

Studi di Kota Metro (2024) juga menunjukkan bahwa meskipun mekanisme formal sudah tersedia melalui Permendagri No. 59/2021, praktik pengisian indikator SPM serta koordinasi antar unit kerja masih menghadapi kendala teknis yang perlu strategi pembinaan lebih kuat (Agustin, et al. 2024).

Capaian dan Permasalahan dalam Implementasi SPM

Evaluasi implementasi SPM mencakup tingkat pencapaian target indikator layanan dasar serta identifikasi hambatan yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan kebijakan tersebut. Secara umum, capaian SPM di banyak daerah belum sepenuhnya optimal dan masih menunjukkan variasi antar sektor layanan dasar. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara

administratif SPM sudah digunakan sebagai instrumen kebijakan, capaian indikator seperti layanan kesehatan atau kesejahteraan sosial masih di bawah target ideal.

Permasalahan utama yang ditemui adalah: (1) keterbatasan pemahaman SDM terhadap indikator SPM, (2) kurangnya koordinasi antar unit organisasi perangkat daerah, (3) beban kerja yang tinggi tanpa dukungan kapasitas internal yang memadai, serta (4) ketidakseimbangan antara anggaran yang dialokasikan dan kebutuhan teknis pelaksanaan. Kondisi tersebut menyebabkan pencapaian SPM di beberapa wilayah masih belum mencapai target minimal yang diamanatkan.

Penelitian empiris juga menunjukkan bahwa pencapaian SPM dipengaruhi oleh konteks geografis dan kapasitas administrasi lokal; daerah terpencil dengan tantangan infrastruktur menghadapi hambatan yang lebih besar dibanding kota besar yang memiliki sumber daya lebih lengkap.

Salah satu penelitian di Kabupaten Asmat mengungkapkan bahwa kondisi geografis dan keterbatasan infrastruktur berdampak signifikan terhadap efektivitas layanan publik meskipun SPM telah dijabarkan sebagai standar pelaksanaan (Darmawan, et al. 2025).

Evaluasi di sektor kesehatan juga menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman SDM terhadap indikator SPM termasuk fungsi manajemen SPM menjadi salah satu hambatan pencapaian target yang optimal (Warti, Suparman dan Mamlukah 2025).

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan SPM

Efektivitas penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dipengaruhi oleh kapasitas fiskal daerah yang menentukan kemampuan pemerintah dalam membiayai pelayanan dasar sesuai standar yang ditetapkan. Keterbatasan anggaran seringkali berdampak pada belum optimalnya pemenuhan indikator SPM, terutama pada sektor yang membutuhkan dukungan infrastruktur dan sumber daya operasional yang memadai.

Selain aspek fiskal, kualitas sumber daya manusia aparatur juga menjadi faktor krusial. Kompetensi teknis, pemahaman regulatif, serta profesionalisme aparatur berpengaruh langsung terhadap keberhasilan implementasi kebijakan. Aparatur yang memiliki kapasitas memadai cenderung mampu menerjemahkan ketentuan normatif SPM ke dalam program yang terukur dan berorientasi pada hasil.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah komitmen kepemimpinan daerah dan efektivitas sistem monitoring serta evaluasi. Kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan publik mendorong konsistensi penganggaran dan pengawasan pelaksanaan program. Tanpa sistem pengawasan yang memadai, implementasi SPM berpotensi hanya bersifat administratif tanpa peningkatan kualitas layanan secara substantif.

Sejalan dengan itu, penelitian Sri Yulianty Mozin menegaskan bahwa keberhasilan penerapan SPM sangat ditentukan oleh kapasitas kelembagaan daerah, dukungan regulasi, serta sinergi antara pemerintah pusat dan daerah dalam kerangka tata kelola pelayanan publik. Dengan demikian, efektivitas SPM pada dasarnya merefleksikan kualitas tata kelola pemerintahan daerah secara keseluruhan (Mozin, Harun dan Puwa 2025).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Indonesia memiliki landasan yuridis yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018, yang berfungsi sebagai instrumen penjamin mutu pelayanan dasar secara nasional. Secara teoretis, SPM merupakan wujud tanggung jawab negara dalam memenuhi hak konstitusional warga negara sesuai prinsip welfare state, guna mengurangi ketimpangan akses layanan antar daerah. Namun, dalam praktiknya, pencapaian SPM di berbagai daerah belum merata dan sering kali belum mencapai target optimal, terutama pada sektor kesehatan dan sosial. Kegagalan ini utamanya disebabkan oleh rendahnya kapasitas organisasi, keterbatasan kompetensi SDM aparatur dalam memahami indikator SPM, serta kualitas data yang tidak akurat yang menghambat perencanaan dan penganggaran berbasis kebutuhan riil.

Efektivitas penerapan SPM sangat bergantung pada sinergi antara komitmen kepemimpinan daerah, kapasitas fiskal, dan integrasi indikator layanan ke dalam dokumen perencanaan daerah seperti RKPD dan APBD. Selain itu, tantangan geografis dan keterbatasan infrastruktur di daerah terpencil menjadi faktor penghambat signifikan dibandingkan dengan wilayah perkotaan. Sebagai instrumen akuntabilitas, keberhasilan SPM tidak hanya dilihat dari aspek administratif semata, tetapi pada sejauh mana masyarakat merasakan kemudahan dan kualitas layanan dasar yang adil dan layak secara nyata. Oleh karena itu, penguatan kapasitas kelembagaan dan sistem monitoring yang konsisten menjadi kunci utama agar SPM benar-benar mampu mewujudkan pemerataan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat Indonesia.

DAFTAR REFERENSI

- Adam, E., Soedjono, A., Tahir, A., Abdussamad, Z., Hamim, U., Aneta, Y., & al et. (2024). Improving social welfare: Evaluation of minimum service standards in Gorontalo Province. *International Journal of Education and Social Science*, 5(2), 335-343. <https://doi.org/10.56371/ijess.v5i2.366>
- Agustin, N. A., Pertiwi, N. L. P., Saipullah, & Hidayat Nazar, T. (2024). Implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang penerapan standar pelayanan minimal (Studi pada penilaian SPM di Sekretariat Kota Metro). *Bulletin of Community Engagement*, 824-833.

- Aziz, A., Daraba, D., & Lukman, S. (2024). Pelaksanaan pembinaan umum standar pelayanan minimal bidang perumahan rakyat Direktorat Jenderal Bina Pembangunan Daerah Kementerian Dalam Negeri. *Jurnal Kajian Pemerintah (JKP) Journal of Government, Social and Politics*, 10(2), 158-168. [https://doi.org/10.25299/jkp.2024.vol10\(2\).22679](https://doi.org/10.25299/jkp.2024.vol10(2).22679)
- Darmawan, E., Baim, J. A. M. S., & Suthiar. (2025). Efektivitas pelayanan publik di daerah terpencil (Studi implementasi standar pelayanan minimal (SPM) di Distrik Agats, Kabupaten Asmat, Papua Selatan). *Community Engagement & Emergence Journal*, 2480-2484.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Washington, D.C.: Congressional Quarterly Press.
- Grindle, M. S. (1997). *Getting good government: Capacity building in the public sector of developing countries*. Cambridge, MA, USA: Harvard University Press.
- Husna, C. A. (2025). Optimalisasi perencanaan berbasis data standar pelayanan minimal SPM pendidikan: Upaya peningkatan kualitas pendidikan di Aceh. *Jurnal Analisis Kebijakan*, 1-5. <https://doi.org/10.37145/qks4p715>
- Indonesia, Pemerintah. (2018). *Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal*. Jakarta: Republik Indonesia.
- Indonesia, Republik. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021*. Jakarta: Republik Indonesia.
- Koeswara, H., & Tjenreng, M. Z. B. (2024). The failure of minimum service standards policy: An analysis of state capacity. *KnE Social Sciences*, 9(7), 535-553. <https://doi.org/10.18502/kss.v9i7.15529>
- Marshall, T. H. (1950). *Citizenship and social class*. Citizenship and Social Class, 11-16.
- Mozin, S. Y., Harun, D. A., & Puwa, M. (2025). Peran peraturan perundang-undangan dalam menjamin penerapan standar pelayanan minimal. *CENTRAL PUBLISHER*, 3469-3477. <https://doi.org/10.60145/jcp.v3i4.389>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Rondinelli, D. A. (1981). Government decentralization in comparative perspective: Theory and practice in developing countries. *International Review of Administrative Sciences*, 47(2), 133-145. <https://doi.org/10.1177/002085238004700205>
- Sabatier, P. A., & Mazmanian, D. A. (1983). *Implementation and public policy*. Glenview, Illinois, USA: Scott, Foresman and Company.
- Sari, I. R., & Bersal. (2022). Evaluasi kinerja dan upaya peningkatan kualitas data standar pelayanan minimal (SPM) bidang kesehatan. *Journals Of Ners Community*, 723-731.
- Warti, R. S., & Mamlukah. (2025). Evaluasi pelaksanaan fungsi manajemen standar pelayanan minimal (SPM) pada bidang kesehatan. *Journal of Midwifery Care*, 5(2), 379-385. <https://doi.org/10.34305/jmc.v5i02.1695>
- World Bank. (1992). *Governance and development*. Washington, D.C., USA: World Bank