

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah merupakan suatu gejala yang berlangsung dalam kehidupan bermasyarakat yaitu hubungan antara manusia dengan setiap kelompok termasuk dalam keluarga. Masyarakat sebagai suatu gabungan dari sistem sosial, akan senantiasa menyangkut dengan unsur-unsur pemenuhan kebutuhan dasar manusia seperti keselamatan, istirahat, pakaian dan makanan. Seiring dengan perkembangan masyarakat modern yang ditandai dengan meningkatkan kebutuhan, peran pemerintah kemudian berubah menjadi melayani masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Pemerintah dalam fungsinya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara tidak diskriminatif dan juga tidak memberatkan. Pemerintah dalam memberikan pelayanan tidak pilih kasih dan memperlakukan semua orang dengan hak yang sama, hak untuk dilayani, hak untuk dihormati, diakui dan lainnya. Pengaturan ini tidak hanya kepada rakyat tetapi juga kepada Pemerintah sendiri. Artinya dalam membuat kebijakan harus lebih dinamis yang mengatur kehidupan masyarakat dan kehidupan masyarakat. Jadi fungsi pemerintah mengatur dan memberikan perlindungan kepada masyarakat dalam menjalankan kehidupannya sebagai warga negara.

Pelayanan merupakan cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni atau mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahan. Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan Metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Pelayanan umum adalah segala bentuk barang atau jasa,

baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.¹

Pelayanan dalam pemerintah adalah sama yang diinginkan oleh rakyat dengan apa yang diberikan oleh pemerintah, jadi kalau rakyat menginginkan pelayanan itu murah, dengan pengerjaan cepat dengan mutu yang bagus.² Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Meningkatkan tingkat pendidikan dan keadaan sosial dalam masyarakat maka, meningkat pula kesadaran akan arti hidup sehat dan keadaan tersebut menyebabkan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu, nyaman dan berorientasi pada kepuasan konsumen semakin mendesak dimana diperlukan pelayanan yang tinggi. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pada Bab IV pasal 11 ayat (2) ditetapkan bahwa bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh Daerah Kabupaten dan Daerah Kota adalah pekerjaan umum, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan, pertanian, industry dan perdagangan, koperasi dan tenaga kerja. Berdasarkan Undang- Undang tersebut bidang kesehatan menempati urutan kedua dari bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah daerah kabupaten dan kota.

¹ Dyah Mutiarin, *Manajemen Birokrasi Dan Kebijakan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2014),hlm 91

²DR.H. Inu Kencana Syafie, M.Si.*Etika Pemerintahan*.(Jakarta: Rineka Cipta,2011).hlm 167.

Proses pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan dasar (Puskesmas, Balai Pengobatan), pelayanan rujukan (rumah sakit), ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan. Kinerja pelayanan menyangkut hasil pekerjaan, kecepatan kerja, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan pelanggan, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di seluruh Indonesia.

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten / kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu. Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.
3. Pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama

Salah satu Puskesmas yang ada di Kabupaten Ponorogo adalah Puskesmas Rawat Inap Sawoo. Puskesmas ini merupakan salah satu puskesmas di Kabupaten Ponorogo yang sudah menjalankan program Jamkesmas yang dilaksanakan sesuai dengan amanah Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia, yang menyatakan bahwa “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan .” Selain itu berdasarkan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Negara Republik Indonesia dinyatakan bahwa “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.

Jamkesmas merupakan singkatan dari Jaminan Kesehatan Masyarakat yang dipergunakan untuk membantu masyarakat yang kurang mampu untuk mendapatkan kesehatan gratis atau mendapatkan keringanan biaya untuk berobat maupun rawat inap. Program jamkesmas ini diharapkan untuk menjaga kesehatan agar tetap sehat dan produktif. Mengingat bahwa setiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan kesehatan dari pemerintah melalui program jamkesmas. Pelayanan Jamkesmas Di Puskesmas Sawoo selama ini telah berjalan cukup baik,

namun masih dijumpai beberapa permasalahan yang menyebabkan pelayanan kepada masyarakat tidak optimal. Permasalahan tersebut utamanya kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia. Untuk tempat pelayanan berupa loket-loket telah memadai dengan diperbaikinya bangunan Puskesmas. Serta penataan tempat kerja dari bagian masing-masing bagian sudah optimal.

Puskesmas Rawat Inap Sawoo merupakan Fasilitas kesehatan Tingkat Pertama BPJS Kesehatan di Kabupaten Ponorogo. Dan sejak adanya program tersebut Puskesmas Sawoo menjalankan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Untuk pengguna kartu Jamkesmas semua biaya ditanggung oleh Pemerintah jadi dengan adanya program Jamkesmas tersebut masyarakat merasa sedikit terbantu, Dan Puskesmas memberikan pelayanan terhadap pasien pengguna jamkesmas tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Puskesmas Sawoo tidak membedakan antara pasien umum maupun pasien jamkesmas. Walaupun dari golongan apa dari suku apapun semua dilayani sama tidak ada perbedaan sedikitpun. Dalam hal ini semua pelayanan yang telah dilaksanakan di puskesmas ini adil karena semua pasien umum dan jamkesmas di anggap sama, semua tidak ada perbedaan.

Dalam hal ini Puskesmas Rawat Inap Sawoo merupakan salah satu Puskesmas yang ada di Ponorogo yang menyediakan pelayanan kartu jamkesmas untuk masyarakat yang kurang mampu. Dalam kaitannya Puskesmas sebagai penyedia pelayanan publik yang melayani masyarakat yang menggunakan kartu Jamkesmas.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Efektifitas Pelayanan Publik di Puskesmas Rawat Inap Sawoo Kabupaten Ponorogo(Studi Pada Pengguna Jamkesmas)"**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi pada pengguna Jamkesmas) Di Puskesmas Rawat Inap Sawoo Kabupaten Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

Adapun latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas dapat ditetapkan tujuan penelitian sebagai berikut

Untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi pada pengguna Jamkesmas) Di Puskesmas Rawat Inap Sawoo Kabupaten Ponorogo

D. Manfaat Penelitian

Terkait dengan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan studi perbandingan bagi penelitian selanjutnya dalam melengkapi Kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan Ilmu pengembangan Ilmu Pengetahuan, khususnya yang membahas topik yang sama.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Puskesmas

- 1) Menjadi penimbang dan tolok ukur dalam meningkatkan pelayanan publik.
- 2) Menjadi masukan bagi Puskesmas dalam meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik.
- 3) diharapkan dapat memberikan input bagi Puskesmas Kecamatan Sawoo Kabupaten Ponorogo guna menentukan kebijakan-kebijakan untuk meningkatkan pemberian pelayanan sehingga dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas.

b. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini mampu member gambaran yang luas kepada masyarakat tentang Efektivitas pelayanan publik yang ada di Puskesmas Rawat Inap Sawoo Kabupaten Ponorogo.

c. Penulis

- 1) Memberi tambahan wawasan dan pengetahuan tentang Efektivitas pelayanan Publik.
- 2) Dapat menambah khasanah pustaka di Universitas Muhammadiyah Ponorogo Jurusan Ilmu Pemerintahan, sehingga dapat dipergunakan

sebagai referensi pada penelitian yang akan dilakukan dimasa yang akan datang.

- d. Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo, penelitian ini diharapkan akan bernilai sebagai bahan masukan bagi Fakultas dan menjadi referensi tambahan bagi mahasiswa-mahasiswi di masa yang akan datang.

E. Penegasan Istilah

Penegasan istilah menguraikan beberapa istilah atau konsep yang terkait pada penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Efektivitas

Menurut Hidayat dalam Mutiarin³, Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai. Di mana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya.

2. Pelayanan Publik

Kamus besar Bahasa Indonesia menjelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan dan minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan. Sedangkan istilah Publik berasal dari Bahasa Inggris Public yang berarti Publik, masyarakat, negara. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

³ Dyah Mutiarin, *Manajemen Birokrasi Dan Kebijakan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014). hlm 98.

3. Puskesmas

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah suatu organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

F. Landasan Teori

1. Konsep Efektivitas

Berdasarkan Ensiklopedia Umum Administrasi⁴ Efektivitas berasal dari kata kerja efektif, berarti terjadinya suatu akibat atau efek yang dikehendaki dalam perbuatan. Setiap pekerjaan yang efektif belum tentu efisien, karena mungkin hasil dicapai dengan penghamburan material, juga berupa pikiran, tenaga, waktu maupun benda lainnya. Kata efektivitas sering diikuti dengan kata efisiensi, di mana kedua kata tersebut sangat berhubungan dengan produktivitas dari suatu tindakan atau hasil yang diinginkan. Suatu yang efektif belum tentu efisien, demikian juga sebaliknya. Dengan demikian, istilah efektif adalah melakukan pekerjaan yang benar dan sesuai serta dengan cara yang tepat untuk mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. Efektivitas disebut juga efektif, apabila tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditemukan sebelumnya. Hal ini sesuai dengan pendapat Soewarno yang mengatakan bahwa efektifitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Drucker dalam Nuruddin dalam Mutiarin⁵, menyatakan bahwa efektivitas berarti melakukan sesuatu yang benar atau sejauhmana kita mencapai tujuan. Sementara menurut Handoko, efektivitas adalah kemampuan

⁴ Dyah Mutiarin, *Manajemen Birokrasi Dan Kebijakan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014). hlm 95.

⁵ Ibid 96

untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. bagi Komaruddin, efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau kegagalan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Sementara Winardi dalam Mutiarin, efektivitas adalah hasil yang dicapai seorang pekerja dibandingkan dengan hasil yang diperoleh seorang pekerja dibandingkan dengan hasil produksi lain dalam jangka waktu tertentu.

Menurut Campbell J,P,⁶ Pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah :

- a. Keberhasilan program.
- b. Keberhasilan sasaran.
- c. Kepuasan terhadap program.
- d. Tingkat input dan output.
- e. Pencapaian tujuan menyeluruh

Sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Efektivitas dapat didefinisikan dengan empat hal yang menggambarkan tentang efektivitas, yaitu:

- a. Mengerjakan hal-hal yang benar, di mana sesuai dengan yang seharusnya diselesaikan dengan rencana dan aturannya.
- b. Mencapai tingkat di atas pesaing, di mana mampu menjadi yang terbaik dengan lawan yang lain sebagai yang terbaik.
- c. Membawa hasil, di mana apa yang telah dikerjakan mampu memberi hasil yang bermanfaat.
- d. Menangani tantangan masa depan.

⁶ Ibid 96.

Konsep Efektivitas yang berkaitan dengan pelaksanaan program inilah yang digunakan. Selanjutnya untuk mengukur efektivitas pelayanan bukanlah hal yang mudah. Hal ini karena tujuan program yang berobjek masyarakat adalah sangat luas dan abstrak, yang biasanya dinyatakan secara implisit untuk melayani kepentingan umum. Gibson, et menyimpulkan kriteria efektivitas suatu kegiatan ke dalam tiga indikator yang didasarkan pada jangka waktu, yaitu:

- a. Efektivitas jangka pendek, meliputi produksi (*production*), efisiensi (*efficiency*), dan kepuasan (*satisfaction*);
- b. Efektivitas jangka menengah, meliputi: kemampuan menyesuaikan diri (*adaptiveness*) dan mengembangkan diri (*development*);
- c. Efektivitas jangka panjang: keberlangsungan (*sustainability*).

Bahwa efektivitas pelayanan selalu disertai dengan faktor-faktor yang ikut mempengaruhinya. Dalam penelitian ini, teori yang akan digunakan untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi proses implementasi tersebut menggunakan teori G. Shabbir Cheema dan Dennis A. Rondinelli dalam Mutiarin⁷ yang menyebutkan empat faktor yang mempengaruhi efektivitas dan dampak suatu program, yakni:

- a. Kondisi lingkungan.
- b. Hubungan antar organisasi.
- c. Sumber daya organisasi untuk implementasi program, dan
- d. Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana.

2. Konsep Pelayanan

Pemerintah merupakan suatu gejala yang berlangsung dalam kehidupan bermasyarakat yaitu hubungan antara manusia dengan setiap kelompok termasuk dalam keluarga. Masyarakat sebagai suatu gabungan dari sistem sosial, akan senantiasa menyangkut dengan unsur-unsur pemenuhan kebutuhan dasar manusia seperti keselamatan, istirahat, pakaian, dan makanan. Seiring dengan perkembangan masyarakat modern yang ditandai dengan meningkatnya kebutuhan, peran pemerintah kemudian berubah menjadi melayani masyarakat.

⁷ Dyah Mutiarin, *Manajemen Birokrasi Dan Kebijakan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), 98.

Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri , tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Dengan kata lain pelayanan pemerintah daerah merupakan tugas dan fungsi utama pemerintahan daerah.

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan, minuman, menyiapkan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.

Menurut Sianipar⁸, pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni/ membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya. Menurut Moenir dalam Mutiarin, pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan lanadasan faktor material melalui sistem, prosedur dan Metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Pelayanan umum adalah segala bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan dalam pemerintah adalah sama apa yang diinginkan oleh rakyat dengan apa yang diberikan oleh pemerintah, jadi kalau rakyat menginginkan pelayanan itu dengan biaya murah, dengan waktu pengerjaan cepat dan dengan mutu yang bagus maka Pemerintah tidak seharusnya mengeluarkan berbagai surat izin seperti Akta kelahiran dengan biaya mahal, pengerjaan yang tidak pernah selesai dan mutu yang buruk.

Menurut Zeithaml, Parasuruman & Berry⁹, mengemukakan 5 indikator pelayanan yang terdiri dari:

⁸ Dyah Mutiarin, *Manajemen Birokrasi Dan Kebijakan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2014).hlm 89.

⁹ Winarsih Atik Septi & Ratminto, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.hlm 175.

- a. *Tangible* atau ketampakan fisik, artinya pelayanan yang diberikan diwujudkan dalam bentuk tampakan fisik seperti gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas layanan lainnya.
- b. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- c. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customer dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- d. *Assurance* atau kepastian adalah pelayanan harus diberikan secara pasti.
- e. *Empathy* atau adanya perlakuan dan perhatian yang diberikan pemerintah kepada masyarakat.

Tuntutan akan pelayanan yang tersedia, terjangkau serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat hal yang sangat urgen untuk diwujudkan oleh organisasi penyedia pelayanan publik terutama pemerintah. Untuk mewujudkan pelayanan yang optimal. Tiga prinsip yang harus dikembangkan oleh organisasi penyedia pelayanan antara lain:

- a. Ketersediaan Pelayanan (*Service Availability*)

Ketersediaan Pelayanan diartikan tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang berkaitan dengan sistem maupun komponen yang terus menerus dapat dioperasikan dengan waktu yang cukup lama.

Availability pelayanan merupakan prasarat yang sangat penting dimiliki penyelenggara pelayanan.

- b. Keterjangkauan (*Accessibility*)

Pelayanan publik dalam bidang kesehatan, pendidikan, administrasi umum, infrastruktur umum lainnya yang diselenggarakan birokrasi pemerintah bertujuan meningkatkan kesejahteraan sosial warga negara. Karenanya, akses kepada proses pembuatan yang menentukan alokasi pelayanan serta akses kepada penyelenggara pelayanan yang menentukan pendistribusian pelayanan tersebut menjadi sangat penting dalam pencapaian pemerataan pelayanan.

c. Kesesuaian (*Adaptability*)

Sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah,

pelayanan publik sesungguhnya memerlukan adaptabilitas layanan yakni kemampuan untuk menyesuaikan dengan perubahan dan tuntutan dari pengguna, dalam hal ini masyarakat.

3. Pelayanan Publik

Kamus besar Bahasa Indonesia menjelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan dan minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan. Sedangkan istilah Publik berasal dari Bahasa Inggris Public yang berarti Publik, masyarakat, negara.

Selain itu, ada beberapa pendapat yang mendefinisikan tentang pelayanan, misalnya Kotler¹⁰, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya terikat pada suatu produk secara fisik. Samparan berpendapat pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Inu Kencana dalam Sinambela¹¹ mendefinisikan Pelayanan Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan berdasarkan nilai – nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan.

¹⁰ Samparana Lukman. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. (Jakarta: STIA LAN Press, 2000)

¹¹ Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm 5.

Pelayanan Publik diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut KEPMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan Publik adalah;

”Segala kegunaan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan”

Negara didirikan oleh Publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang merupakan bagian utama dari tujuan nasional. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Pelayanan Publik sebagaimana disebutkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor Kep/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di pusat, di Daerah dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk (penyediaan / pemberian) barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Ruang lingkup pelayanan Publik yang diberikan oleh Pemerintah sangat luas dan kompleks, baik menurut bentuk, jenis, maupun sifatnya. Oleh karena itu, agar terciptanya suatu kepastian hukum dan keamanan di bidang pelayanan Publik oleh Pemerintah, perlu adanya suatu landasan hukum sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat/Publik.

Dengan caranya sendiri Tentang konsep pelayanan publik yang banyak berkembang selama ini, ada tiga prespektif administrasi publik yang bisa kita gunakan untuk mengkaji pelayanan publik. Menurut Kurniawan¹², ketiga prespektif tersebut adalah *pertama*, Teori Administrasi lama (Old Publik Administration). Dalam konsep ini menggambarkan bahwa hubungan Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dengan publiknya semata-mata sebagai klien, konstituen atau sebagai pelanggan yang harus dipuaskan. Perilaku pelayanan dalam konsep ini sangat birokratis yang mengandalkan hubungan hirarkial yang bersifat top down. Implikasinya adalah bahwa model pertanggungjawaban akan terbatas kepada atasannya, kliennya, ataupun pelanggan. Karena tingginya tingkatan kepatuhan terhadap atasannya maupun prosedur yang sudah ditetapkan, maka pada umumnya inovasi dan kreasi dari pejabat publik dalam memberikan pelayanan publik terbatas.

Konsep yang berikutnya Frederickson yang menjadi pioneer memunculkan paradigma baru yaitu Administrasi Publik baru (*New Public Manajement*), konsep ini menekankan peran dan segi institusi dari Negara dan sector publik menuju manajemen pelayanan publik yang lebih pro pasar. Publik diposisikan sebagai pelanggan (Customer) sedangkan pemerintah berperan sebagai yang mengarahkan (*steering*). Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan kebijakan perlu diciptakan mekanisme struktur sosial yang mendukung yakni melalui organisasi privat atau non privat. Dan untuk mencapai tujuan pelayanan, organisasi publik yang memberikan pelayanan mendapat ruang gerak yang lebih luas.

Selanjutnya dalam Denhart dan Robert B Denhart dalam pelayanan publik dikembangkan berdasarkan upaya untuk memenuhi dan mengakomodasi nilai-nilai kebutuhan dan kepentingan publik yang didefinisikan melalui proses dialog publik yang rasional dengan pertimbangan politik, ekonomi maupun organisasi. Dengan demikian, peran pemerintah adalah melayani (*serving*, tidak lagi *steering*

¹² Dyah Mutiarin, *Manajemen Birokrasi Dan Kebijakan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), hlm 119.

atau bahkan rowing) dan posisi publik bukan lagi sekedar klien, konstituen ataupun pelanggan, tetapi lebih sebagai warga negara (*citizen*).

A. Prinsip Pelayanan Publik

Kinerja organisasi Publik dalam memberikan pelayanan Publik menurut KepMenPan 81/1995 dalam Dwiyanto¹³, dapat dilihat dari indikator, seperti kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu.

a) Kesederhanaan Pelayanan

Prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan umum harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b) Kejelasan dan Kepastian Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti adanya Kejelasan dan Kepastian mengenai :

1. Tata cara/Prosedur pelayanan, baik persyaratan teknik maupun administratif;
2. Rincian biaya layanan dan cara pembayarannya;
3. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan;
4. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.

c) Keamanan dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko, dan keraguan-raguan. Proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

¹³ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada, 2006), hlm 145.

d) Keterbukaan dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti bahwa pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dan lain-lain.

e) Efisien dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan publik yang diberikan. Di samping itu, juga harus dicegah adanya pengulangan didalam pemenuhan kelengkapan persyaratan, yaitu mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.

f) Ekonomis dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti agar pengenaan biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

g) Keadilan yang Merata dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

h) Ketepatan Waktu dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti agar pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

B. Kualitas Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a) Transparasi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;

- b) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
- c) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi, dan efektivitas;
- d) Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- e) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

C. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

4. Konsep Puskesmas

A. Pengertian Puskesmas

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.¹⁴ Puskesmas merupakan suatu organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja. Pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas merupakan pelayanan yang menyeluruh yang meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak dari pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia.

¹⁴ Trihono, *Arrimes Manajemen Puskesmas* (Jakarta : CV.Sagung Seto,2005).Hlm 8.

B. Tujuan, Sasaran, Strategi dan Kebijakan Puskesmas

1. Tujuan

Mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi – tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat.

2. Sasaran

Sasaran merupakan penjabaran dari tujuan organisasi dan menggambarkan hal-hal yang ingin dicapai melalui tindakan – tindakan yang akan dilakukan secara operasional. rumusan sasaran yang di tetapkan diharapkan dapat memberikan fokus pada penyusunan program operasional dan kegiatan pokok organisasi yang bersifat spesifik,terinci,dapat diukur dan dapat dicapai.

Berdasarkan makna penetapan sasaran tersebut maka Puskesmas Sawoo menetapkan sasaran dengan rincian sebagai berikut :

- a. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dasar dan rujukan yang memenuhi standar baku mutu.
- b. Meningkatkan kepuasan masyarakat / pengguna Puskesmas atas pelayanan yang diberikan UPT Puskesmas.
- c. Meningkatkan kemandirian masyarakat untuk hidup bersih dan sehat.

3. Strategi

- a. Meningkatkan profesionalitas tenaga kesehatan di Puskesmas Sawoo dengan pendidikan dan pelatihan.
- b. Menyediakan sarana kesehatan yang memadai dan pelayanan yang terjangkau.
- c. Menggali potensi dan meningkatkan peran serta masyarakat menuju terwujudnya masyarakat sehat, mandiri, dan sejahtera.

4. Kebijakan Puskesmas

Puskesmas Sawoo kabupaten Ponorogo berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan selalu melakukan perbaikan berkelanjutan meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif secara paripurna, transparan dan akuntabel yang mengutamakan keselamatan dan peraturan perundangan yang berlaku, selalu :

- a. Mendorong kemandirian masyarakat untuk berwawasan dan menjalankan hidup sehat.
- b. Menjadikan pelayanan terdepan dan terdekat dihati masyarakat.
- c. Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme petugas untuk pelayanan yang optimal.

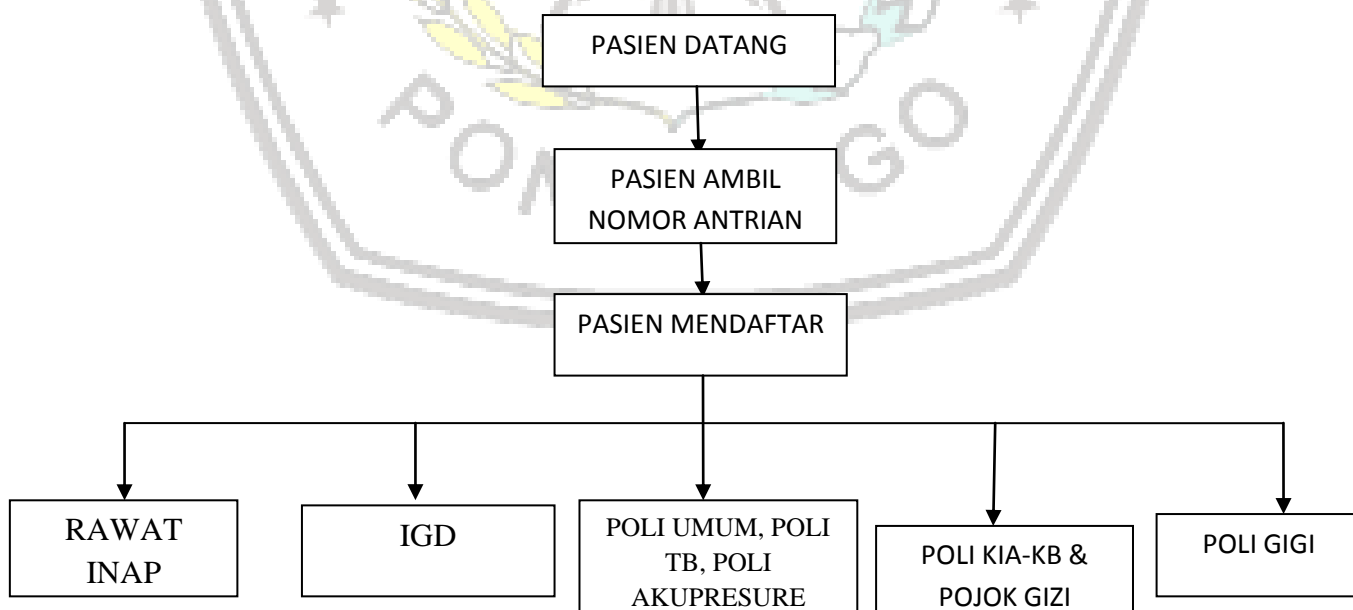
C. Prosedur Pelayanan Puskesmas

1. Alur Pendaftaran Pasien Puskesmas Sawoo

Alur pendaftaran pasien :

- a. Pasien datang ke puskesmas
- b. Pasien mengambil nomor antrian untuk mendaftar
- c. Pasien mendaftar sesuai dengan tujuan poli nya.

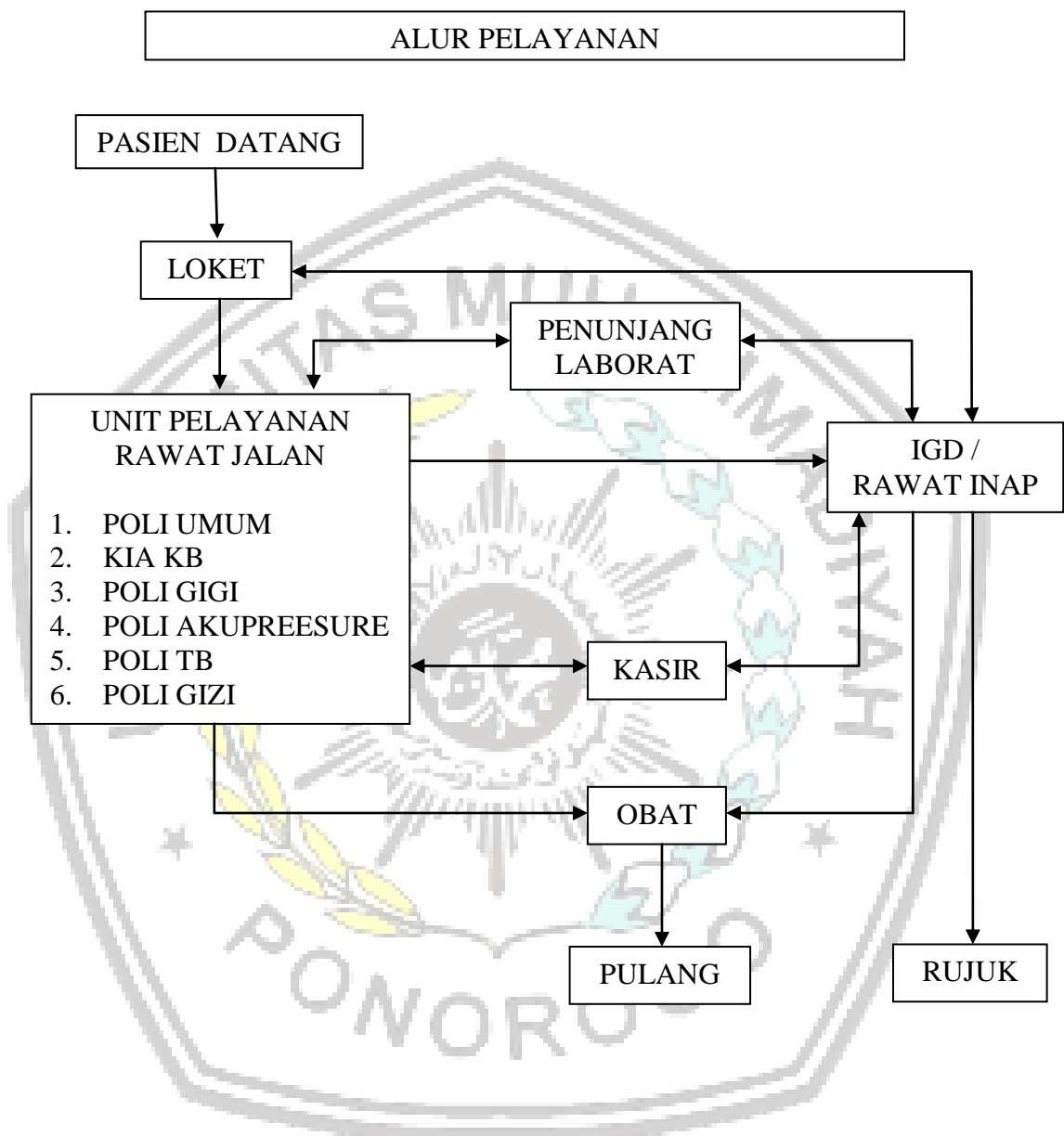
Gambar 1.1 Alur Pendaftaran Pasien



Sumber : data Puskesmas Sawoo 2017

2. Sistem Pelayanan

Gambar 1.2



Sumber : data Puskesmas Sawoo 2016

KETERANGAN :

RJ : Rawat Jalan

RN : Rawat Inap

a. Alur Pasien Rawat Jalan

1. Pasien membeli karcis di loket karcis
2. Pasien mendaftar di tujuan poli Rawat Jalan
3. Setelah selesai mendaftar ,Pasien menuju ke instalasi Rawat Jalan sesuai dengan petunjuk tujuan poli
4. Pemeriksaan laborat jika diperlukan
5. Kembali ke instalasi Rawat Jalan setelah mendapat pelayanan laborat
6. Membayar biaya layanan di kasir rawat jalan
7. RJ membeli/mengambil obat ke bagian farmasi
8. RJ Pulang

b. Alur Pasien Rawat Inap

Setelah Pasien melalui proses no.1 s/d 6 maka :

1. RN Keluarga/Pasien mendaftar di tujuan Poli rawat inap
2. RJ Pasien diantar oleh petugas instalasi rawat jalan ke instalasi Rawat Inap sesuai jenis penyakit dan kelas yang dikendaki pasien/keluarga.
3. RJ pemeriksaan laborat,jika diperlukan
4. RJ Kembali ke instalasi Rawat Inap
5. RN setelah selesai perawatan,pasien membayar biaya perawatan/tindakan di kasir rawat inap
6. RN Pulang
7. RN Jika dalam perawatan tidak ada perkembangan ,setelah pasien menyelesaikan administrasi pembayaran,maka pasien di rujuk ke RS yang lebih tinggi dan lebih komplit sarana dan prasarananya.

5. Konsep Jamkesmas

A. Pengertian Jamkesmas

Jamkesmas merupakan singkatan dari Jaminan Kesehatan Masyarakat yang dipergunakan untuk membantu masyarakat yang kurang mampu untuk mendapatkan kesehatan gratis atau mendapatkan keringanan biaya untuk berobat maupun rawat inap. Program jamkesmas ini diharapkan untuk menjaga kesehatan agar tetap sehat dan produktif.¹⁵ Merupakan bagian dari pengentasan kemiskinan yang bertujuan agar akses dan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dapat ditingkatkan sehingga tidak ada lagi masyarakat miskin yang kesulitan memperoleh pelayanan kesehatan karena alasan biaya. Jamkesmas adalah bentuk bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi fakir miskin dan tidak mampu serta peserta lainnya yang iurannya dibayar oleh Pemerintah. Program ini diselenggarakan secara nasional agar terjadi subsidi silang dalam rangka mewujudkan pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat miskin. Pada hakekatnya pelayanan kesehatan terhadap peserta menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan bersama oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Pemerintah Provinsi / Kabupaten / Kota berkewajiban memberikan kontribusi sehingga menghasilkan pelayanan yang optimal.

Program jamkesmas diharapkan untuk menjaga masyarakat agar tetap sehat dan produktif. Juga Jamkesmas diharapkan untuk melindungi pesertanya dari resiko pengeluaran kesehatan yang berdampak “membawa bencana” (dampak “katastropik” finansial). Pada intinya, program Jamkesmas diharapkan membantu supaya pesertanya bisa terbebas dari mata rantai kemiskinan. program Jamkesmas tersebut merupakan solusi untuk membantu masyarakat miskin.

¹⁵ Riris Hanitasari .2013.*Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat Dalam Program Bantuan Kesehatan Masyarakat Miskin Di Rumah Sakit Umum Daerah DR.HARJONO Kabupaten Ponorogo*. (Ponorogo: Universitas Muhammadiyah Ponorogo, 2013)

B. Tujuan dan Prinsip Jamkesmas

1. Tujuan Jamkesmas

- a. Memberikan kemudahan dan akses pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan kesehatan yang dapat diakses dan bermutu sehingga tercapainya derajat kesehatan yang optimal secara efektif dan efisien bagi seluruh peserta jamkesmas.
- b. Mendorong peningkatan pelayanan kesehatan yang standar bagi peserta, tidak berlebihan, sehingga terkendali mutu dan biayanya.
- c. Terselenggaranya pengelolaan keuangan yang terasparan dan dapat dipertanggung jawabkan (akuntabel).
- d. Meningkatkan jumlah peserta masyarakat yang tidak mampu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di jaringan PPK Jamkesmas.
- e. Meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat miskin.

2. Prinsip Pelaksanaan Program Jamkesmas.

- a. Jamkesmas dikelola secara nasional. Jamkesmas dapat diakses oleh seluruh peserta dari berbagai wilayah di Negara kesatuan Republik Indonesia.
- b. Nirlaba, artinya pengelolaan dana amat tidak dimaksudkan untuk mencari untung atau laba, melainkan untuk memenuhi kepentingan peserta Jamkesmas.
- c. Portabilitas, artinya walaupun peserta pindah tempat tinggal (selama berada di NKRI) Jamkesmas tetap dapat diterima secara berkelanjutan, walupun menggunakan surat rujukan maka tetap akan menerima pelayanan Jamkesmas.
- d. Transparan, efisien, dan efektif.

C. Prosedur Program Jamkesmas

Program Jamkesmas lebih difokuskan pada penyelenggaraan pelayanan kesehatan lanjutan di rumah sakit dan balai kesehatan yang terdiri dari penyelenggaraan kepesertaan, penyelenggaraan pelayanan, penyelenggaraan pendanaan beserta manajemen dan pengorganisasiannya.

Peserta yang dijamin dalam program Jamkesmas tersebut meliputi :

1. Masyarakat miskin dan tidak mampu yang telah ditetapkan dengan keputusan Bupati/Walikota.
2. Gelandangan, pengemis, anak dan orang telantar, masyarakat miskin yang tidak memiliki identitas.
3. Peserta Program Keluarga Harapan (PKH) yang tidak memiliki kartu Jamkesmas.
4. Masyarakat miskin yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1185/Menkes/SK/XII/2009 tentang Peningkatan Kepesertaan Jamkesmas bagi Panti Sosial, Penghuni Lembaga Pemasyarakatan dan Rumah Tahanan Negara serta Korban Bencana Pasca Tanggap Darurat. Tata laksana pelayanan diatur dengan petunjuk teknis (juknis) tersendiri sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1259/Menkes/SK/XII/2009 tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Jamkesmas Bagi Masyarakat Miskin Akibat Bencana, Masyarakat Miskin Penghuni Panti Sosial, dan Masyarakat Miskin Penghuni Lembaga Pemasyarakatan serta Rumah Tahanan Negara
5. Ibu hamil dan melahirkan serta bayi yang dilahirkan (sampai umur 28 hari) yang tidak memiliki jaminan kesehatan.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah merupakan suatu rumusan tentang ruang lingkup dan ciri-ciri suatu variabel yang menjadi pokok penelitian. Berdasarkan definisi pelayanan publik di atas, maka definisi operasional kinerja pelayanan publik dalam penelitian ini diukur dari:

a. Prinsip Pelayanan Publik :

1. Kesederhanaan pelayanan maksudnya tata cara pelayanan umum harus didesain.
2. Kejelasan dan kepastian pelayanan maksudnya prosedur atau tata cara pelayanan.
3. Keamanan maksudnya usaha untuk memberikan rasa aman.
4. Keterbukaan dalam pelayanan maksudnya pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi.
5. Efisien maksudnya pencapaian sasaran pelayanan.
6. Ekonomis dalam pelayanan maksudnya pengenaan biaya secara wajar.
7. Keadilan yang merata maksudnya jangkauan pelayanan umum harus merata.
8. Ketepatan waktu maksudnya agar pelaksanaan diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana maksudnya tersedianya Sarana dan Prasarana kerja yang memadai.
10. Kemudahan Akses maksudnya tempat dan lokasi mudah dijangkau oleh masyarakat.

b. Kualitas Pelayanan Publik :

1. Transparansi maksudnya pelayanan bersifat terbuka.
2. Akuntabilitas maksudnya pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai perundang-undangan.
3. Kondisional maksudnya pelayanan yang sesuai dengan kondisi pemberi dan penerima pelayanan.
4. Partisipatif maksudnya pelayanan yang dapat mendorong peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

5. Kesamaan hak maksudnya pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi.
6. Keseimbangan hak maksudnya pelayanan yang mempertimbangkan keadilan.

c. Standar Pelayanan Publik

1. Prosedur Pelayanan maksudnya dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Pelayanan maksudnya ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian.
3. Biaya Pelayanan maksudnya tarif pelayanan termasuk rincian.
4. Produk Pelayanan maksudnya Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana maksudnya pelayanan yang memadai.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan maksudnya pemberi pelayanan ditetapkan dengan tepat.

d. Jenis Pelayanan Puskesmas

Poli umum, Poli Gigi, Poli KIA, Poli TB, Poli Akupresure, Poli Gizi, Pelayanan Imunisasi, Laboratorium, Apotek, IGD, Rawat Inap dan Pelayanan Ambulance.

H. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan bentuk deskriptif. Menurut Denzin dan Lincoln¹⁶ “Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.” Penelitian ini menekankan sifat realitas yang terbangun secara sosial, hubungan erat antara peneliti dan subjek yang diteliti. Penelitian bentuk deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian pada masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung.

Dalam penelitian ini, peneliti berusaha mendeskripsikan bagaimana Efektivitas pelayanan publik di Puskesmas Rawat Inap Sawoo Kabupaten Ponorogo.

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Puskesmas Rawat Inap Sawoo Kabupaten Ponorogo. Karena di Puskesmas Rawat Inap Sawoo ini merupakan Pusat kesehatan yang lebih lengkap dan akurat dari pada Pusat kesehatan lain yang ada di Kecamatan Sawoo seperti halnya Polindes atau Poskesdes. Puskesmas berada di tengah wilayah Kecamatan Sawoo dan juga di jalur utama Trenggalek-Ponorogo Ini sangat memudahkan akses bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

2. Teknik Pengambilan Informan

Dalam sebuah penelitian, informan sangat dibutuhkan karena dengan adanya informan maka kita sebagai peneliti akan mengetahui info yang pasti tentang hal yang kita teliti. Informan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah orang yang dapat memberikan keterangan mengenai fakta-fakta atau kenyataan yang tahu tentang bagaimanakah pelayanan yang telah

¹⁶ Dr. Juliansyah Noor S.E,M.M.*Metode Penelitian Skripsi,Tesis,Disertasi dan Karya Ilmiah.*(Jakarta: Kencana,2011).hlm 33.

dilaksanakan oleh Puskesmas. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang terdiri dari Dokter, dari tenaga administrasi dan dari Pasien. Alasan kenapa memilih 5 informan tersebut adalah karena 5 informan tersebut mengetahui hal yang diteliti oleh peneliti yaitu tentang Efektifitas Pelayanan Publik di Puskesmas Sawoo.

3. Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland, sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan. Selengkapnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Penelitian ini menggunakan data yang bersumber pada data primer dan data sekunder. Dengan demikian, sumber data penelitian yang bersifat kualitatif dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Sumber data primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber asli (langsung dari informan) yang memiliki informasi atau data tersebut. Misalnya, jika ingin mengetahui aspirasi masyarakat tentang kenaikan BBM (Bahan Bakar Minyak), yang menjadi informan sebagai sumber data primer ialah masyarakat, bukan anggota DPR yang mengatas namakan masyarakat.¹⁷

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dari informan di lapangan, seperti dokumen, data, dan sebagainya. Dokumen tersebut meliputi buku-buku, karya ilmiah, hasil penelitian, media informasi, dan bahas kepustakaan lainnya.

¹⁷ Muhammad Idrus. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan*

Kuantitatif. (Yogyakarta: Erlangga, 2009). hlm 86.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Observasi

Teknik observasi menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian. Teknik ini dilakukan untuk menyajikan gambaran realistis perilaku atau kejadian, menjawab pertanyaan, membantu mengerti perilaku manusia, dan evaluasi. Dengan demikian, teknik ini digunakan untuk memperoleh data tentang Efektivitas pelayanan publik.

b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk memperoleh tujuan penelitian dan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data diskriptif tentang Efektivitas Pelayanan Publik di Puskesmas Rawat Inap Sawoo Kabupaten Ponorogo.

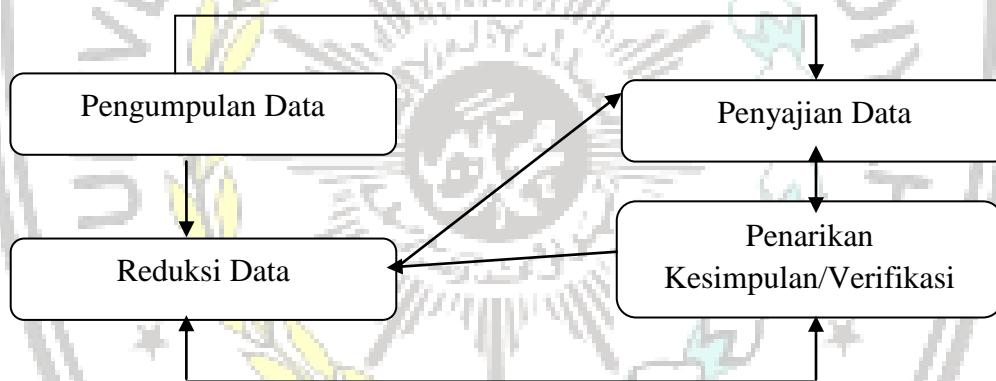
c. Dokumen

Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian data yang tersedia yaitu berbentuk surat, catatan harian, cendera mata, laporan dan foto. Sifat data ini tidak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tentang letak geografis dan letak demografis Kecamatan Sawoo.

5. Analisis Data

Teknik analisis data dalam kasus ini menggunakan analisis kualitatif. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Menurut Miles dan Huberman dalam Idrus (2009) model analisa data disebutkan sebagai model interaktif. Model interaktif ini terdiri dari tiga hal utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Ketiga kegiatan tersebut merupakan kegiatan yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data, Gambaran Model interaksi Miles dan Huberman sebagai berikut :

Gambar 1
Analisis Data Penelitian



(Huberman dan Miles, 2009)

Tahapan proses analisa data menurut Miles dan Huberman adalah sebagai berikut:

- a. Pertama, Proses pengumpulan data. Pada tahap ini peneliti melakukan proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan sejak awal.
- b. Kedua, reduksi data. Reduksi data adalah sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis dari lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus-menerus sejalan pelaksanaan penelitian berlangsung.

- c. Ketiga, penyajian data. Penyajian data dimaknai sebagai sekumpulan informasi tersusun yang member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Kegiatan reduksi dan penyajian data merupakan aktifitas yang terkait langsung dengan proses analisa data model interaktif.
- d. Keempat penarikan kesimpulan atau verifikasi. Tahap ini merupakan tahap akhir dari proses analisa data. Tahap ini dimaknai sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan. Beberapa cara yang dapat dilakukan dalam proses ini adalah dengan melakukan pencacatan untuk pola dan tema yang sama, pengelompokan, dan pencarian kasus.

