

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada tahun 2007 Menteri Kesehatan mencanangkan Program Perencanaan Persalinan dan Pencegahan Komplikasi (P4K) dengan stiker yang merupakan "upaya terobosan" dalam mempercepat penurunan angka kematian ibu dan bayi baru lahir melalui kegiatan peningkatan akses dan kualitas pelayanan, yang sekaligus merupakan kegiatan yang membangun potensi masyarakat, khususnya kepedulian masyarakat untuk persiapan dan tindak dalam menyelamatkan ibu dan bayi baru lahir.

Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga mendefinisikan keluarga sebagai unit terkecil dalam masyarakat yang terdiri dari suami istri, atau suami, istri, dan anaknya, atau ayah dan anaknya, atau ibu dan anaknya. Menurut Salvicion dan Cells (1998), di dalam keluarga terdapat dua atau lebih dari dua pribadi yang tergabung karena hubungan darah, hubungan perkawinan atau pengangkatan di hidupnya dalam satu rumah tangga, berinteraksi satu sama lain, dan di dalam perannya masing-masing dan menciptakan serta mempertahankan suatu kebudayaan. (Kementerian Kesehatan RI, 2015:103).

Lebih jauh lagi, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga, Keluarga Berencana, dan Sistem Informasi Keluarga, menyebutkan bahwa pembangunan keluarga dilakukan dalam upaya untuk mewujudkan keluarga berkualitas yang hidup dalam lingkungan yang sehat. Selain lingkungan yang sehat, masih menurut peraturan pemerintah tersebut, kondisi kesehatan dari tiap anggota keluarga sendiri juga merupakan salah satu syarat dari keluarga yang berkualitas. (Kementerian Kesehatan RI, 2015:103).

Sebagai komponen yang tidak terpisahkan dari masyarakat, keluarga memiliki peran signifikan dalam status kesehatan. Keluarga berperan terhadap optimalisasi pertumbuhan, perkembangan, dan produktivitas seluruh anggotanya melalui pemenuhan kebutuhan gizi dan menjamin kesehatan anggota keluarga. Di dalam komponen keluarga, ibu dan anak merupakan kelompok rentan. Hal ini terkait dengan fase kehamilan, persalinan dan nifas pada ibu dan fase tumbuh kembang pada anak. Hal ini yang menjadi alasan pentingnya upaya kesehatan ibu dan anak menjadi salah satu prioritas pembangunan kesehatan di Indonesia. (Kementerian Kesehatan RI, 2015:103).

Ibu dan anak merupakan anggota keluarga yang perlu mendapatkan prioritas dalam penyelenggaraan upaya kesehatan, karena ibu dan anak merupakan kelompok rentan terhadap keadaan keluarga dan sekitarnya secara umum. Sehingga penilaian

terhadap status kesehatan dan kinerja upaya kesehatan ibu dan anak penting untuk dilakukan. (Kementerian Kesehatan RI, 2015:103).

Sebagai upaya penurunan AKI, pemerintah melalui Kementerian Kesehatan sejak tahun 1990 telah meluncurkan *safe motherhood initiative*, sebuah program yang memastikan semua wanita mendapatkan perawatan yang dibutuhkan sehingga selamat dan sehat selama kehamilan dan persalinannya. Upaya tersebut dilanjutkan dengan program Gerakan Sayang Ibu di tahun 1996 oleh Presiden Republik Indonesia. Program ini melibatkan sektor lain di luar kesehatan. Salah satu program utama yang ditujukan untuk mengatasi masalah kematian ibu yaitu penempatan bidan di tingkat desa secara besar-besaran yang bertujuan untuk mendekatkan akses pelayanan kesehatan ibu dan bayi baru lahir ke masyarakat. Upaya lain yang juga telah dilakukan yaitu strategi *Making Pregnancy Safer* yang dicanangkan pada tahun 2000. (Kementerian Kesehatan RI, 2015:104).

Guna percepatan pencapaian tujuan pembangunan millennium 2015, sesuai dengan Visi Kabupaten Bantul yaitu menjadikan Kabupaten Sehat dan berupaya menjadi Kabupaten yang Mandiri (Perda Kab.Bantul No.12/2010), maka Pemerintah Kabupaten Bantul melakukan integrasi inovatif model nasional Kementerian Kesehatan Kelas Ibu ke dalam Kelompok Pendukung Ibu (KP-Ibu), upaya pembentukan dan pengembangan KP Ibu merupakan salah satu cara memberikan pendidikan dan pemberian dukungan kepada ibu dengan model pemberdayaan kesehatan yang berbasis masyarakat. (Dinkes Bantul, 2015:7).

Keterlibatan aktif dari masyarakat baik secara perorangan maupun terorganisasi dalam mendukung pemberian ASI Eksklusif sangatlah mendukung dalam mewujudkan kebijakan pemerintah Kabupaten Bantul yaitu Peraturan Bupati No.82 tahun 2012 tentang pemberian ASI Eksklusif. Tujuan dari pembentukan KP Ibu agar terjadi peningkatan Inisiasi Menyusu Dini (IMD) dan pemberian ASI secara eksklusif kepada bayi usia 0-6 bulan dengan metode yang dikemas lebih menarik bagi ibu hamil dan ibu menyusui dengan harapan dapat menurunkan kematian Ibu melahirkan, kematian bayi lahir dan balita serta gizi buruk. Dari berbagai penelitian yang ada menunjukkan bahwa pemberian ASI eksklusif selama 6 bulan berkontribusi dalam penurunan kematian bayi dan balita serta gizi buruk. (Dinkes Bantul, 2015:7).

Masa dua tahun pertama kehidupan manusia merupakan masa kritis untuk membentuk fondasi pertumbuhan, perkembangan dan kesehatan yang optimal dalam jangka panjang. Karena itu sangat penting untuk memastikan bahwa anak usia 0-2 tahun mendapatkan asuhan gizi yang optimal. Upaya untuk memberikan asuhan gizi optimal usia 0-2 tahun berarti memberdayakan para ibu untuk dapat melaksanakan Inisiasi Menyusu Dini (IMD), pemberian ASI Eksklusif selama 6 bulan dan meneruskan ASI hingga anak usia 2 tahun. Capaian ASI Eksklusif tahun 2009 di Kabupaten Bantul yaitu 25.21% jauh dibawah target Renstra Kabupaten Bantul yaitu 80%, Angka Kematian Bayi (AKB) di Kabupaten Bantul tahun 2009 yaitu 115,8 per 1000 kelahiran hidup, Angka Kematian Ibu (AKI) 11,7 per 10000 kelahiran hidup. Penghitungan Umur Harapan Hidup (UHH) Waktu Lahir di Kabupaten Bantul pada

Tahun 2015 adalah 73,24 tahun sedangkan pada Tahun 2014 adalah 73,22. (Dinkes Bantul, 2015:8).

Umur harapan hidup di Kabupaten Bantul cenderung meningkat dari tahun ke tahun. Pada Tahun 2011 sebesar 73,14 meningkat menjadi 73,24 pada Tahun 2015. Peningkatan UHH ini dipengaruhi oleh multifaktor, antara lain faktor kesehatan menjadi salah satu yang berperan penting didalamnya. (Dinkes Bantul, 2015:8).

Angka kematian ibu pada tahun 2015 lebih baik dibandingkan pada tahun 2014. Hal tersebut ditandai dengan turunnya angka kematian Ibu, jika pada Tahun 2014 sebesar 104,7/100.000 Kelahiran Hidup yaitu sejumlah 14 kasus, sedangkan pada tahun 2015 sebanyak 11 kasus sebesar 87,5/100.000. (Dinkes Bantul, 2015:9).

Hasil Audit Maternal Perinatal (AMP) menyimpulkan bahwa penyebab kematian ibu pada Tahun 2015 adalah Pre Eklampsia Berat (PEB) sebanyak 36% (4 kasus), Pendarahan sebesar 36% (4 kasus), TB Paru 18% (2 kasus), dan Emboli air Ketuban 9% (1 kasus). (Dinkes Bantul, 2015:9).

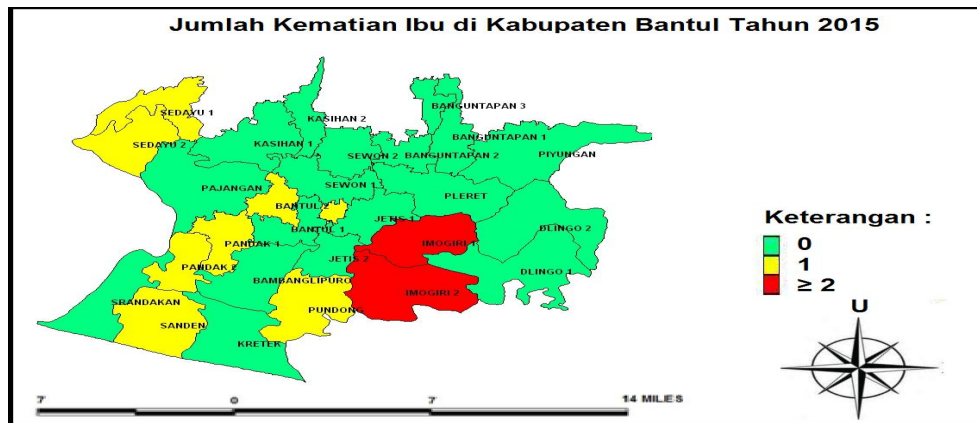
**Tabel 1.1**  
**Penyebab Kematian Ibu Tahun 2015**

No	Nama Penyakit	Banyak Kasus
1.	Pre Eklampsia Berat	4
2.	Pendarahan	4
3.	TB Paru	2
4.	Emboli air Ketuban	1

(Sumber : Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul)

Penyebaran kasus kematian ibu di Kabupaten Bantul terjadi pada beberapa wilayah kecamatan, dengan jumlah kasus terbanyak dilaporkan terjadi di Puskesmas Sedayu II, Banguntapan I dan Jetis I (2 kasus). (Dinkes Bantul, 2015:9).

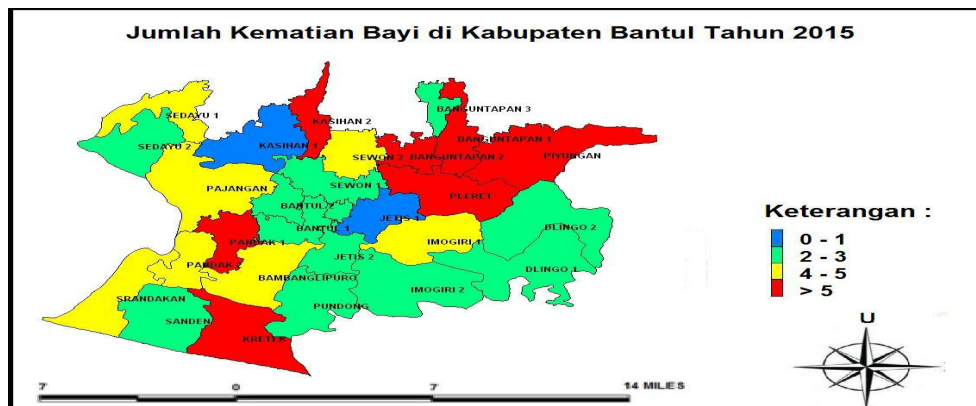
**Gambar 1.1**  
**Jumlah Kematian Ibu**



(Sumber : Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul)

Angka kematian bayi pada Tahun 2015 sebanyak 8,35/1.000 kelahiran hidup lebih baik jika dibanding Tahun 2014 8,75/1.000 kelahiran hidup. (Dinkes Bantul, 2015:10).

**Gambar 1.2**  
**Jumlah Kematian Bayi**



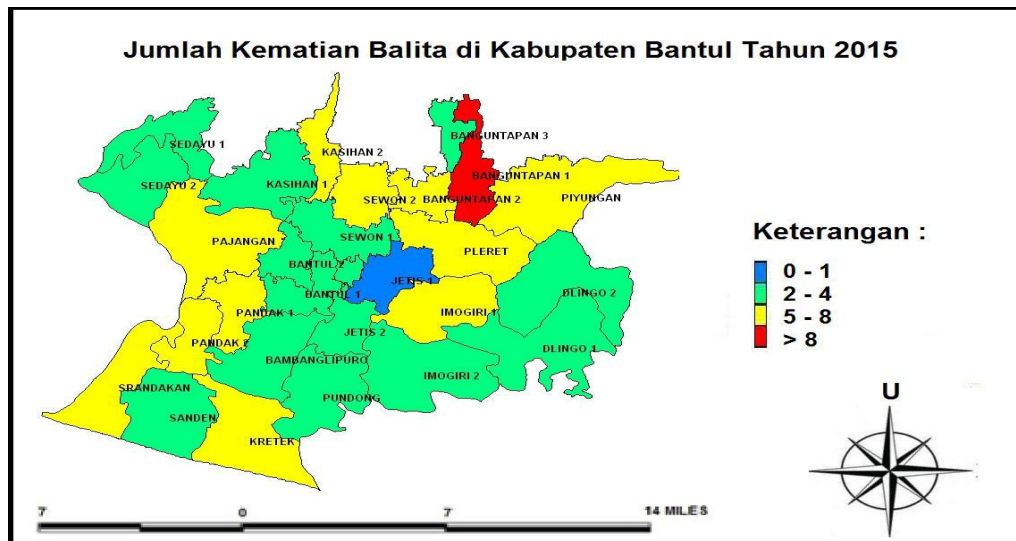
(Sumber : Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul)

Dalam hal usia bayi baru dilahirkan yaitu dalam 0-28 hari atau baru dilahirkan sampai usia 28 hari, sedangkan usia anak dari 29 hari sampai 6 tahun penting untuk dijaga kesehatannya. (Kementerian Kesehatan RI, 2015:32-40).

Kasus kematian bayi di Kabupaten Bantul Tahun 2015 sejumlah 105 kasus, dan terjadi hampir di semua wilayah kecamatan di Kabupaten Bantul. Kecamatan dengan kematian bayi tertinggi yaitu di wilayah Puskesmas Banguntapan I sebanyak 8 kasus. (Dinkes Bantul, 2015:11).

Kasus kematian balita pada Tahun 2015 sebanyak 119 Balita dengan jumlah kematian Balita terbesar di wilayah Puskesmas Banguntapan I sebanyak 9 Balita. Selengkapnya penyebaran kasus kematian Balita di Kabupaten Bantul tahun 2015 dapat dilihat pada gambar berikut. (Dinkes Bantul, 2015:11).

**Gambar 1.3**  
**Jumlah Kematian Balita**



(Sumber : Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul)

Penyebab kematian bayi terbesar adalah karena BBLR sebanyak 30 kasus, sedangkan kematian karena Asfiksia, kelainan Kongenital dan lainnya hampir sama jumlah kasusnya, seperti tampak pada grafik di bawah ini. (Dinkes Bantul, 2015:13).

**Tabel 1.2**  
**Penyebab Kematian Bayi Tahun 2015**

No	Nama Penyakit	Banyak Kasus
1	BBLR	30
2	Asfiksia	27
3	Kelainan Kongenital	27
4	Lainnya	27

(Sumber : Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul)

Jumlah kematian ibu hamil di 2015 ini disumbang terbanyak oleh Bantul dengan 11 kasus kematian dari 9.835 ibu hamil. Menyusul di posisi kedua yakni Gunungkidul dengan 7 kasus dari 6.215 ibu hamil. Untuk Yogyakarta terdapat 5 kasus dari 3.163 ibu hamil. Sementara Sleman terdapat 4 kasus dari 11.627 ibu hamil. Paling sedikit di Kulonprogo. Jumlah kasus kematiannya ada 2 dari 3.946 ibu hamil. Sehingga di DIY ada 29 kasus kematian dari 34.786 ibu hamil. (<http://jogja.tribunnews.com/>).

Dengan demikian pada penelitian ini penulis memfokuskan hanya pada kajian kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul dalam pelaksanaannya pada Program Perencanaan Persalinan Dan Pencegahan Komplikasi (P4K) Dengan Stiker Tahun 2015 di Kabupaten Bantul.



## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dirumuskan, maka rumusan masalah penelitian. di rumuskan sebagai berikut:

- 1. Bagaimana Kinerja Dinas Kesehatan Pemerintah Kabupaten Bantul dalam Pelaksanaan Program Perencanaan Persalinan dan Pencegahan Komplikasi (P4K) dengan Stiker?*
- 2. Faktor apa saja yang mempengaruhi Kinerja Dinas Kesehatan Pemerintah Kabupaten Bantul dalam Pelaksanaan Program Perencanaan Persalinan dan Pencegahan Komplikasi (P4K) dengan Stiker?*

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui seperti apa kinerja Dinas Kesehatan Pemerintah Kabupaten Bantul dalam Pelaksanaan Program Perencanaan Persalinan dan Pencegahan Komplikasi (P4K) dengan Stiker.
2. Untuk mengetahui Kegiatan yang dilakukan dalam Pelaksanaan Program Perencanaan Persalinan dan Pencegahan Komplikasi (P4K) dengan Stiker.
3. Untuk memenuhi studi akhir penulisan skripsi.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Sebagai bahan untuk menambah ilmu terutama mengenai “Kinerja Dinas Kesehatan Pemerintah Kabupaten Bantul dalam Pelaksanaan Program

Perencanaan Persalinan dan Pencegahan Komplikasi (P4K) dengan Stiker” bagi Mahasiswa maupun publik .

## **2. Manfaat Praktis**

Sebagai bahan masukan instansi terkait ataupun instansi lainnya terutama mengenai “Kinerja Dinas Kesehatan Pemerintah Kabupaten Bantul dalam Pelaksanaan Program Perencanaan Persalinan dan Pencegahan Komplikasi (P4K) dengan Stiker”.

## **E. Kerangka Teori**

Kerangka dasar teori dimaksudkan adalah teori-teori yang digunakan dalam melaksanakan penelitian sehingga kegiatan menjadi jelas, sistematis, dan ilmiah. Teori adalah serangkaian asumsi, konsep, abstrak, definisi dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial atau fenomena alami yang menjadi pusat perhatian. (Efendi Sofian dan Masri, 1989:37).

### **1. Organisasi Publik**

Organisasi publik merupakan organisasi yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan serta menyediakan sarana dan prasarana kepada masyarakat tanpa bertujuan mencari keuntungan atau profit. Dalam hal ini, masyarakat sebagai konsumen menerima pelayanan dari pemerintah. Organisasi publik sebenarnya tidak jauh berbeda dengan organisasi pada umumnya. Yang membedakan yaitu sasaran tujuannya yaitu masyarakat secara luas. Secara umum terdapat dua variabel penyusunan organisasi yaitu variabel manusia dan variabel organisasi. Variabel

organisasi sendiri mempunyai unsur-unsur tertentu. Unsur inilah yang kemudian membedakan suatu organisasi yang satu dengan organisasi lainnya. Unsur-unsur tersebut adalah tujuan (*goals*), teknologi dan struktur. (Nurmandi A, 1996:5).

Menurut Clive Hoetam (dalam buku Nurmandi A,1996:5) ciri-ciri organisasi publik adalah:

- a. Tidak dapat memilih konsumen.
- b. Perannya dibatasi oleh peraturan perundang-undangan.
- c. Politik penginstitusi konflik.
- d. Pertanggungjawaban yang kompleks.
- e. Sangat sering diteliti.

Macam-macam organisasi adalah organisasi pemerintahan, organisasi bisnis dan organisasi sosial yang semuanya merupakan organisasi publik yang memberikan pelayanan secara luas kepada masyarakat. Organisasi publik tentu sangat berbeda dengan organisasi privat. Organisasi privat atau swasta biasanya dalam memberikan pelayanan lebih baik daripada pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Hal itu dikarenakan organisasi swasta lebih memperhatikan kualitas pelayanan, kepuasan dari konsumen, serta daya saing yang sehat. Namun tak jarang saat ini organisasi publik yang digunakan untuk ajang bisnis yang menghasilkan keuntungan. (Mardiasmo, 2001:7).

Perbedaan sifat serta karakteristik sektor publik dengan sektor swasta adalah sebagai berikut:

a. Tujuan organisasi

Sektor swasta bertujuan untuk memaksimalkan laba, sedangkan sektor publik bertujuan untuk memberikan pelayanan publik tanpa motivasi mencari keuntungan.

b. Sumber pembiayaan

1) Sektor publik: pajak, retribusi, utang, obligasi pemerintah, laba BUMN/BUMD), penjualan asset Negara, dll.

2) Sektor swasta: pembiayaan internal, misalnya ; modal sendiri, laba ditahan, penjualan aktiva. Pembiayaan eksternal, misalnya ; utang bank, obligasi, penerbitan saham.

c. Pertanggungjawaban

Organisasi sektor swasta bertanggungjawab kepada masyarakat (publik) dan parlemen (DPR/DPRD). Sedangkan organisasi sektor publik bertanggung jawab kepada pemegang saham kreditor.

## **2. Kinerja**

Dalam Kamus Bahasa Indonesia dikemukakan arti kinerja sebagai “(1) sesuatu yang dicapai; (2) prestasi yang diperlihatkan; (3) kemampuan kerja”.

Menurut Para Ahli :

- a. Bernardin dan Russel (dalam Ruky, 2002:15) memberikan pengertian atau kinerja sebagai berikut: “*performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period*”. Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu.
- b. Menurut Gibson, dkk (2003:355), *job performance* adalah hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi, efisiensi dan kinerja keefektifan kinerja lainnya.
- c. Ilyas (1999:99), kinerja adalah penampilan hasil kerja personil maupun dalam suatu organisasi. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memegang jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi.
- d. Payaman Simanjuntak (2005:1) yang mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.
- e. Rawan (2002:11), bahwa kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang bersifat konkret, dapat diamati, dan dapat diukur. Jika kita mengenal tiga macam tujuan,

yaitu tujuan organisasi, tujuan unit, dan tujuan pegawai, maka kita juga mengenal tiga macam kinerja, yaitu kinerja organisasi, kinerja unit, dan kinerja pegawai.

Pendapat lain dikemukakan oleh Prawiro Suntoro dalam buku Tika (2006:121) bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Menurut Rivai dan Basri, (2005:50). Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

### **3. Pengukuran Kinerja**

Menurut Junaedi (2002:380-381) “Pengukuran kinerja merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi melalui hasil-hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, ataupun proses”. Artinya, setiap kegiatan perusahaan harus dapat diukur dan dinyatakan keterkaitannya dengan pencapaian arah perusahaan di masa yang akan datang yang dinyatakan dalam misi dan visi perusahaan.

Dalam pemahaman tentang konsep pengukuran kinerja, lembaga kinerja administrasi negara/LAN (2001:5) menyebutkan pendapat para pakar diantaranya pendapat James B. Whittaker mengemukakan bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Pengukuran kinerja juga digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran (*goal and objectives*).

Menurut B Whittaker dalam buku (Ismail Nawawi) yaitu elemen kunci dari sistem pengukuran kinerja yaitu:

- a. Perencanaan dan penetapan tujuan.
- b. Pengembangan ukuran yang relevan.
- c. Pelaporan formal atas hasil.
- d. Penggunaan informasi.

Menurut wibowo (2010:101) terdapat tujuh indikator untuk menilai kinerja yaitu:

- a. Tujuan

Tujuan merupakan keadaan yang berbeda yang secara aktif di cari oleh seorang individu atau organisasi untuk dicapai.

- b. Standar

Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai.

- c. Umpan balik

Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian kinerja dengan umpan balik dapat

dilakukan evaluasi terhadap kinerja dan hasilnya dapat digunakan untuk perbaikan kinerja.

d. Alat atau sarana

Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses.

e. Kompetensi

Kompetensi merupakan kemampuan yang di miliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepada pegawai bersangkutan dengan baik.

f. Motif

Motif adalah alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu.

g. Peluang

Pegawai perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. terdapat dua faktor yang menyebabkan berkurangnya kesempatan untuk berkomunikasi yakni ketersediaan waktu dan kemampuan untuk memenuhi syarat.

Dalam pengukuran kinerja ada beberapa indikator yang digunakan, secara konseptual lembaga administasi negara lembaga administasi negara/LAN (2001:9), mengemukakan bahwa Indikator Kinerja adalah ukuran kuantitatif atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu harus merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja baik dalam tahap perencanaan (*ex-ante*), tahap pelaksanaan (*on-going*), maupun tahap setelah kegiatan selesai dan berfingsi (*ex-post*).



Menurut Selim dan Woodward (dalam buku Nasucha, 2004: 108) mengemukakan bahwa ada empat dasar yang bisa dijadikan indikator kinerja sektor publik antara lain:

1. Pelayanan yang menunjukkan apakah biaya yang digunakan lebih murah daripada yang direncanakan.
2. Ekonomi, yang menunjukkan apakah biaya yang digunakan lebih murah daripada yang direncanakan.
3. Efisiensi, yang menunjukkan perbandingan hasil yang dicapai dengan pengeluaran.
4. Efektifitas, yang menunjukkan tingkat keadilan potensial dan kebijakan yang dihasilkan.

Sedangkan menurut Dwiyanto (2008:48-49) menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

1. Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan salah satu indikator kinerja yang penting. Sedangkan yang dimaksud dengan produktivitas menurut Dewan Produktivitas Nasional, adalah suatu sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini (harus) lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini.

2. Kualitas layanan, isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa dan diskusi publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.
3. Responsivitas, yaitu kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang kurang baik pula.
4. Responsibilitas, menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu sesuai dengan prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi baik yang ekspilisit dan implisit.

5. Akuntabilitas, akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Dalam buku Ismail Nawawi (2013:243), ada beberapa jenis indikator kinerja yang sering digunakan dalam pelaksanaan pengukuran kinerja organisasi, yaitu:

1. Indikator masukan adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran, indikator ini berupa dana, sumber daya manusia, informasi, kebijakan/peraturan perundang-undangan dan sebagainya.
2. Indikator proses adalah segala besar yang menunjukkan upaya yang dilakukan dalam rangka mengolah masukan menjadi keluaran. Indikator proses menggambarkan perkembangan atau aktifitas yang terjadi atau dilakukan selama

pelaksanaan kegiatan berlangsung, khususnya dalam proses mengolah masukan menjadi keluaran.

3. Indikator keluaran adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik dan/atau non fisik.

Bastian (dalam Hessel Nogi, 2005: 173) mengemukakan bahwasanya ada beberapa elemen-elemen indikator yang mempengaruhi kinerja organisasi yaitu, sebagai berikut:

1. Indikator Masukan (*inputs*), yaitu segala sesuatu yang dibutuhkan agar organisasi mampu menghasilkan produknya, baik barang dan jasa, yang meliputi sumber daya manusia, informasi, kebijakan.
2. Indikator keluaran (*outputs*), yaitu sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari segala sesuatu kegiatan yang berupa fisik atau non fisik.
3. Indikator hasil (*outcome*), yaitu segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah.
4. Indikator manfaat (*benefit*), yaitu sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir pelaksanaan kegiatan.
5. Indikator dampak (*impactes*), yaitu pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif.

#### **4. Strategi Pengukuran Kinerja Organisasi**

Pengukuran kinerja merupakan alat yang bermanfaat dalam usah pencapaian tujuan, oleh karena melalui pengukuran kinerja dapat dilakukan proses penilaian

terhadap pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan dan pengukuran kinerja dapat memberikan penilaian (justifikasi) yang objektif dalam pengambilan keputusan organisasi maupun manajemen.

Ada beberapa strategi kunci untuk menerapkan sistem pengukuran kinerja yang tepat dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan dalam perencanaan strategis. Menurut lembaga administrasi negara (2001:13-19) dikemukakan strategi sebagai berikut:

1. Melibatkan pimpinan puncak

Sebagian besar organisasi yang telah menerapkan pengukuran kinerja, kemudian dipimpin dan dipromosikan oleh pihak *topmanagement* (kepemimpinan) terhadap pengembangan dan penggunaan pengukuran kinerja merupakan elemen penting bagi suksesnya sistem pengukuran kinerja.

2. *Sense of urgency*

Dorongan untuk maju atau maju secara lebih agresif ke arah peningkatan pengukuran kinerja dan sistem manajemen kinerja dan sistem manajemen kinerja secara umum adalah sebagai akibat dari kejadian yang tidak menyenangkan yang terjadi berulang ulang, yaitu suatu kondisi yang mengancam eksistensi suatu organisasi.

3. Keselarasan dengan arah strategis

Sistem pengukuran kinerja akan sukses apabila strategis organisasi dan pengukuran kinerja bisnis yang berkaitan yaitu selaras dengan tujuan organisasi secara keseluruhan. Pimpinan tertinggi organisasi menyampaikan visi, misi dan arah

strategis organisasi kepada seluruh karyawan dan para pelanggan eksternalnya secara pasti (tepat) dan berulang ulang. Kemudian tujuan organisasi dikomunikasikan kepada para karyawan dalam beberapa faktor yang berbeda, baik secara visual maupun verbal.

#### 4. Kerangka kerja konseptual

Sistem pengukuran kinerja suatu organisasi sebaiknya menjadi bagian integral dalam keseluruhan proses manajemen dan secara langsung dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi yang mendasar. Pada kenyataannya pada beberapa kasus, sistem pengukuran kinerja adalah juga merupakan proses manajemen. Contoh dari kerangka kerja konseptual dalam mengorganisasi sistem pengukuran adalah termasuk penggunaan beberapa hal berikut ini:

- a. Ukuran penyeimbang.
- b. Sistem matrix.
- c. Penentuan target (sasaran).
- d. *Bench marketing*.
- e. Penentuan tujuan.

#### 5. Komunikasi

Komunikasi merupakan hal penting dalam penciptaan dan pemeliharaan sistem pengukuran kinerja. Komunikasi sebaiknya dari berbagai arah, berasal dari *top-down*, *bottom-up* dan secara horizontal berada dalam lintas organisasi.

#### 6. Keterlibatan karyawan

Keterlibatan karyawan merupakan satu cara terbaik dalam menciptakan budaya

yang positif untuk menciptakan pengukuran kinerja.

7. Perencanaan strategis

Perencanaan strategis yang berorientasi pada pelanggan tersedia beberapa alat yang dapat membantu organisasi yang mengidentifikasi kebutuhan pelanggan tersebut.

8. Mulai melakukan pengukuran kinerja

Terdapat 3 elemen yang bermanfaat dalam membangun dan menerapkan sistem pengukuran kinerja yaitu:

- a. Perubahan dalam manajemen perencanaan.
- b. Pembentukan tim.
- c. Pelatihan tepat waktu.

9. Membuat dan memperbarui ukuran kinerja dan tujuan

Untuk masing masing tujuan dan cita-cita perusahaan, pengukuran kinerja, pijakan dasar dan target kinerja perlu dibuat secara keseluruhan dalam organisasi maupun per program atau per proses. Sehingga dengan demikian, para pimpinan dapat bekerja dalam tim *multidisiplinan focusgroup* dan atau dengan para stakeholder untuk membangun ukuran yang dari tujuan dan cita-cita organisasi.

10. Menciptakan akuntabilitas kinerja

Suatu instansi/unit kerja perlu menentukan siapa yang bertanggungjawab terhadap pengukuran kinerja seseorang harus bertanggung jawab dalam mendapatkan informasi yang diperlukan dan melaporkannya secara tepat waktu.

#### 11. Pengumpulan data dan pelaporan

Pengukuran kinerja harus tepat waktu, mudah diimplementasikan dan didefinisikan secara jelas. Kecepatan adalah merupakan hal penting dalam pengumpulan dan pendistribusian data.

#### 12. Menganalisa dan meninjau ulang data kinerja

Beragam proses dapat digunakan untuk menganalisis dan memvalidasi data kinerja termasuk melalui *operation research*, analisis statistik, *qualitycontrol* dan proses analisis biaya, dan teknik lainnya salah satu metode yang sangat bermanfaat dalam mengukur kinerja adalah *statisticalprocess control (spc)*.

#### 13. Evaluasi dan penggunaan informasi kinerja

Informasi mengenai kinerja harus ditinjau ulang secara formal dan apabila perlu ditingkatkan dan disederhanakan. Penyerdahanaan dilakukan apabila ukuran kinerja yang akan digunakan menjadi sulit untuk dikelola atau diukur.

#### 14. Pelaporan kinerja kepada para pelanggan dan stakeholder

Data yang tersedia sebaiknya dilaporkan dan kinerja perlu dijelaskan secara internal dan informasi mengenai kinerja sebaiknya dikonsolidasi secara lintas organisasi. Informasi sebaiknya jangan hanya diberikan didalam saja tetapi perlu dikomuniaksikan secara external dengan para pelanggan dan stakeholder melalui rapat tahunan.

#### 15. Mengulangi siklus

Dengan informasi kinerja, masyarakat dan stakeholder akan memperoleh masukan dari mereka demi kepentingan proses perencanaan. Pihak



berkepentingan menggunakan informasi untuk menentukan prioritas.

## **5. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut Prawirosentono (1999:27) dalam buku Kebijakan Kinerja Karyawan faktor yang memengaruhi kinerja yaitu:

### **a. Efektifitas dan efisiensi**

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien.

### **b. Otoritas (wewenang)**

Otoritas menurut adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya. Perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dalam organisasi tersebut.

### **c. Disiplin**

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Jadi, disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.

#### d. Inisiatif

Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Sedangkan menurut Griffin dalam Sule dan Saefullah (2005:235) Kinerja Sterbaik ditentukan oleh 3 faktor, yaitu:

##### 1. Kemampuan

Kemampuan yaitu kapabilitas dari tenaga kerja atau SDM untuk melakukan pekerjaan. Kemampuan SDM berkaitan dengan latar belakangnya seperti pendidikan serta kemampuan *softskill* lainnya.

##### 2. Motivasi

Motivasi yaitu yang terkait dengan keinginan untuk melakukan pekerjaan. Dalam suatu organisasi ataupun instansi motivasi sangat dibutuhkan dalam mempengaruhi kinerja dari karyawan/pegawai. Motivasi berkaitan dengan pemberian dorongan kepada pegawai dalam melakukan sebuah pekerjaan.

##### 3. Lingkungan pekerjaan

Lingkungan pekerjaan yaitu sumber daya dan situasi yang dibutuhkan untuk melakukan suatu pekerjaan tersebut. Dalam indikator ini, program kesehatan ibu dan anak diharapkan mampu diterima oleh lingkungan sekitar, terkhusus masyarakat, pemerintah kota serta SKPD yang lain.

## **F. Definisi Konseptual**

Bahwa konsep atau pengertian adalah unsur pokok di dalam suatu penelitian, kalau masalah dan kerangka teorinya sudah jelas, biasanya sudah diketahui pula fakta mengenai hal yang menjadi pokok perhatian dan suatu konsep yang sebenarnya adalah definisi secara singkat dari sekelompok fakta atau gejala itu. (Tan dalam Koentjaraningrat, 1997:32).

1. Kinerja adalah hasil kerja yang bersifat konkret, dapat diamati, dan dapat diukur. catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu, juga suatu dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi, efisiensi dan keefektifan kinerja lainnya.
2. Organisasi Publik yaitu suatu organisasi yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan serta menyediakan sarana dan prasarana kepada masyarakat tanpa bertujuan mencari keuntungan.

## **G. Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan petunjuk pelaksanaan bagaimana caramengukur suatu variabel. Pengukuran variabel merupakan inti dari setiap penelitianilmiah, semakin peka pengukuran dari suatu variabel maka semakin besar kepercayaan terhadap hasil penelitian. Dengan kata lain definisi operasional adalah mengubah variabel yang masih asbtrak menjadi yang lebih realistis, dan konkrit sehingga gejala atau fenomena yang terjadi mudah dikenali atau mudah dipahami. (Koentjarangningrat 1999:75).

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini ialah:

- a. Kinerja
  1. Produktivitas.
    - a. Cara pencapaian hasil.
    - b. Perbandingan antara *input* dengan *output*.
  2. Kualitas Layanan
    - a. Pola perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan.
    - b. Pelayanan yang tepat.
  3. Responsivitas
    - a. Menanggapi kebutuhan dan keinginan masyarakat.
    - b. Kemampuan memberikan solusi.
  4. Responsibilitas
    - a. Kegiatan serta program yang dilakukan sesuai dengan visi dan misi.
    - b. Prosedur kegiatan.
  5. Akuntabilitas
    - a. Tanggungjawab untuk mengevaluasi kegiatan.
    - b. Keterbukaan.
- b. Faktor yang mempengaruhi kinerja
  1. Kemampuan
    - a. Pengetahuan dan Penguasaan program.
    - b. Bekerja dalam suatu kelompok.

2. Motivasi
  - a. Dorongan dari individu itu sendiri.
  - b. Pendorong untuk melakukan kegiatan.
3. Lingkungan Pekerjaan
  - a. Hubungan instansi dengan masyarakat.
  - b. Infrastruktur.
  - c. Sumber daya manusia.
  - d. Tingkat pengetahuan masyarakat.

## **H. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Metode secara etimologi diartikan sebagai cara mengerjakan sesuatu, sedangkan menurut istilah metode diartikan sebagai titik awal menuju langkah akhir dalam bidang pengetahuan tertentu. Metode penelitian atau metode ilmiah adalah prosedur atau langkah-langkah dalam mendapatkan pengetahuan ilmiah atau ilmu. Jadi metodologi penelitian adalah cara sistematis untuk menyusun ilmu pengetahuan. Sedangkan teknik penelitian adalah cara untuk melaksanakan metode penelitian. Metodologi penelitian biasanya mengacu pada bentuk-bentuk penelitian. Metode penelitian dalam menyelesaikan penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif memiliki kegunaan antara lain untuk memahami interaksi sosial dan memahami perasaan orang yang sulit untuk dimengerti. Penelitian kuantitatif didasarkan pada perhitungan-perhitungan statistik

sebagai dasar analisis, sedangkan penelitian kualitatif menghasilkan data-data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati. (Lexy J. Moloeng, 1995:21)

Selain itu penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada satu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

## **2. Jenis Data**

### **a. Data Primer**

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh dari sumber asli. Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Dalam hal ini data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara.

### **b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumentari) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Dalam hal ini data sekunder yaitu data yang dikumpulkan oleh penuli dari dokumen-dokumen yang ada.

### **3. Unit Analisis**

Unit analisis berisi tentang penegasan unit atau kesatuan yang akan menjadi subjek penelitian. Sesuai dengan permasalahan yang ada pada pokok pembahasan masalah dalam penelitian ini, maka penyusun akan melakukan kegiatan yaitu menyusun unit analisisnya pada pihak-pihak yang terkait dan relevan dengan pembahasan atau secara tepat untuk dijadikan sebagai sumber data dalam menyusun karya tulis ini. Dalam hal unit analisa pada penelitian ini bertempat di lokasi kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul. Disini penulis akan mewawancarai beberapa aparatur dinas dan beberapa masyarakat sebagai narasumber terkait dalam pokok pembahasan dalam masalah ini yang memang bertanggung jawab dan berkompeten dalam bidangnya.

### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam suatu penelitian penting adanya metode pengumpulan data karena penulis harus mengumpulkan data dari penelitian yang akan dilakukan untuk mendapatkan data yang sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti, serta tepat dan lengkap sehingga penulis mampu memperoleh data yang dibutuhkan untuk mendapatkan data yang cukup sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti, dapat dipercaya serta benar, maka penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data untuk melengkapi penelitian tersebut.

#### **a. Wawancara**

Menjelaskan bahwa wawancara dengan tujuan percakapan tertentu. Dalam metode ini peneliti dan responden berhadapan langsung (tatap muka) untuk mendapatkan informasi secara lisan dengan mendapatkan data tujuan yang dapat menjelaskan masalah penelitian. (Lexy J. Moloeng, 1991:135)

Adapun daftar narasumber yang ada di dalam penelitian ini yaitu:

1. Dr. Budi Nur Rokhmah Selaku Kepala Seksi Kesehatan Ibu dan Anak.
2. Riyanti Selaku Bidan.
3. Ibu Fitry selaku masyarakat.
4. Ibu Sartini selaku masyarakat.

#### **b. Studi Dokumentasi**

Metode studi dokumentasi yaitu pengumpulan data dimana peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, dan sebagainya. (Arikunto, 2002: 158).

Dengan demikian dokumentasi adalah segala benda yang berbentuk barang, gambar, ataupun tulisan sebagai bukti dan dapat memberikan keterangan yang penting dan absah. Dokumentasi adalah kumpulan dari dokumen-dokumen yang telah memberikan keterangan atau bukti yang berkaitan dengan proses pengumpulan dan pengelolaan dokumen secara sistematis serta menyebarkan kepada pemakai informasi tersebut. Peneliti memperoleh data dan dokumen-dokumen tertulis. Penulis membaca dan mempelajari berbagai tulisan dari buku-buku,



jurnal-jurnal, dan internet yang berkaitan dan mendukung kebenaran dan keabsahan dari hasil yang diperoleh dari penelitian ini.

Beberapa bukti dokumen yang diperoleh dalam penelitian sebagai berikut:

1. Lakip Tahun 2015.
2. Pedoman Program Perencanaan Persalinan dan Pencegahan Komplikasi (P4K) dengan Stiker.

### **c. Observasi**

Observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya. Dalam penelitian ini digunakan observasi partisipasi (*participant observer*) yaitu pengumpulan data melalui observasi terhadap objek pengamatan dengan langsung hidup bersama, merasakan serta berada dalam aktivitas kehidupan objek pengamatan. (Bungin, 2009: 115-116).

Salah satu yang diamati oleh peneliti terkait Program Perencanaan Persalinan dan Pencegahan Komplikasi ini ialah:

1. Cara Pengisian Stiker yang dilakukan oleh ibu Riyanti selaku bidan.

## **5. Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Kegiatan

yang dilakukan yaitu *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*. (Sugiyono. 2009:246-249).

Data yang telah diperoleh dari lapangan, kemudian diolah agar lebih sederhana. Kegiatan analisis data yang dilakukan yaitu:

1. Reduksi data

Mereduksi berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Mereduksi data akan mempermudah dan akan memperjelas dalam memberikan gambaran yang telah diperoleh di lapangan serta dapat mempermudah peneliti ketika melakukan pengumpulan data berikutnya. Selain itu, peneliti dapat memilah-milah mana yang relevan atau sesuai dengan fokus penelitian, sehingga akan dapat menjawab pertanyaan peneliti.

2. Penyajian data

Langkah selanjutnya setelah reduksi data yaitu men-*display*-kan data atau penyajian data yang dimaksudkan agar mudah dipahami apa yang terjadi sebenarnya di lapangan, dapat merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

3. Penarikan kesimpulan

Langkah yang selanjutnya yaitu peneliti melakukan penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan dapat berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif akan dapat

menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak sebab rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

