

SKRIPSI

EVALUASI PELAYANAN
BANTUL EMERGENCY SERVICE SUPPORT (BESS)
DI KABUPATEN BANTUL TAHUN 2014-2016

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Politik



Disusun Oleh
ANISA HIKMAH RAMDHANI
20130520177

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2017

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang telah saya susun adalah hasil karya tulis saya sendiri. Di dalam karya saya tidak terdapat karya yang pernah diajukan sebelumnya untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi manapun. Sejauh pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang sebelumnya pernah ditulis ataupun diterbitkan orang lain, terkecuali karya yang memang tertulis dalam naskah dan telah dicantumkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti adanya duplikasi pada karya saya ini, terutama apabila ada yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggung jawab dan menerima segala konsekuensinya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan pihak manapun.

Yogyakarta, Mei 2017

ANISA HIKMAH RAMDHANI

MOTTO

- ❖ *Allah mengingatkan dalam Al-Qur'an kepada manusia yang melampaui batas agar jangan berputus asa dari Rahmat-Nya. Karena Allah Maha Pengampun dan Maha Penyayang.
(Qs. Az-Zumar : 53)*

- ❖ *Jangan pernah mati pada raga yang masih bernafas. (NN)*

- ❖ *Life would be meaningful, if we have a meaning for others. (NN)*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah selama satu semester saya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Bantul Emergency Service Support (BESS) Di Kabupaten Bantul Tahun 2014-2016” ini sesuai target. Tercapainya target penyelesaian skripsi ini tidak lain karena dalam proses pembuatan banyak yang berperan membantu saya sehingga dapat terselesaikan.

Skripsi ini saya persembahkan dan ucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT sang pemberi Kehidupan dan Kesempatan karena dengan kehidupan dan kesempatan yang Allah berikan, skripsi ini terselesaikan tepat waktu.
2. Rasulullah SAW atas bimbingannya.
3. Kepada Ibu Kamirah dan Bapak Dalijan, beliau orangtuaku yang setiap hari menanyakan perkembangan kuliahku dan mereka lah yang mempertaruhkan segalanya untukku dan semua anaknya.
4. Teruntuk Mas Deni, Mas Danu, Dan Mas Dimas ketiga masku yang selalu membantuku entah dalam material maupun spiritual.
5. Kepada mamak Jum bapak Jo yang mengajarku dan merawatku selama ini.
6. Kepada Ibu Dian Eka Rahmawati yang sudah membimbing dalam penyusunan Skripsi.
7. Untuk bapak Narto yang bersedia menjadi narasumber dari dinas kesehatan yang memberikan informasi yang saya butuhkan.
8. Untuk bapak Kemal dan staff dari PMI yang sudah terbuka untuk saya wawancarai dan sudah memberikan data dan berkas yang saya butuhkan. Beliau-beliau ini yang mempermudah saya dalam penelitian.
9. Semua Dosen Ilmu Pemerintahan yang telah membimbing selama menjalani pendidikan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
10. Teruntuk sahabat gendutku Dinda Ayu Perwita Sari semangat kuliah dan kerjanya, ayo buru susul aku buat lulus kuliah.

11. Untuk Hawa Harifah Pratiwi, yang selalu kesana kesini sama-sama. Saat bosan mengerjakan skripsi ikut bosan, saat semangat ikut semangat, yang sudah nemani saat wawancara juga.
12. Buat mbak Arum Nuryanti, yang sudah minjamine laptopnya buat ngerjain skripsi. Yang bareng-bareng berjuang wisuda.
13. Teruntuk Hernita dan Destina yang udah bimbing aku BTA. Serta Nurpurwita, Neng Sofa, Dewi Anggraini, sahabat-sahabat terbaik sepanjang masa.
14. Untuk mbak-mbak iparku, Mbak Lia. Mbak Indah, Mbak Fresta yang sudah ngasih ponakan nakal nan pintar.
15. Buat ponakan kakak, Meccayla, Eldan yang suka gangguin saat lagi serius ngerjain.
16. Buat Mirna Ariyanti konsultan psikolog terbaikku saat lagi kehilangan arah.
17. Buat Mutiara Angelina sahabat bawel yang udah married duluan.
18. Buat Temen-temen KKN 085 Ngamboh yang sama-sama berjuang buat raih kata ACC.
19. Teruntuk temen-temen kelas di SMA yang tiap malam selalu berisik chat grup ngebahas hal-hal jorok dan konyol.
20. Buat temen-temen IP 2013 semuanya. Terutama IP kelas D yang penuh wacana di grup gak pernah terealisasi rencananya.
21. Teruntuk semua sahabatku dan keluarga besarku yang selama ini menghiasi kehidupanku.

Terimakasih ☺

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarrakatuh.

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya bisa mengerjakan dan menyelesaikan skripsi tentang “Evaluasi Pelayanan Bantul Emergency Service Support (BESS) di Kabupaten Bantul Tahun 2014-2016” merupakan tantangan yang begitu besar dan begitu menguji mental dan kesabaran bagi saya selaku penulis. Walaupun dalam penyusunan skripsi ini banyak kendala yang saya temui saat mencari data, mengolah data dan kemudian menyusun data tersebut, alhamdulillah semua menjadi mudah jika selalu yakin bahwa Allah selalu bersama kita. Demikian saya ucapkan terima kasih serta penghargaan kepada pihak yang telah membantu serta mendukung dalam proses pembuatan hingga skripsi ini terselesaikan. Saya selaku penulis mengucapkan penghormatan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Ali Muhammad, S.IP., M.A., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si., Selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Ibu Dian Eka Rahmawati, S.IP., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang memberikan saran, kritikan, masukan, motivasi serta arahan kepada penulis selama proses penulisan skripsi.
5. Bapak Drs. Muchamad Zaenuri, M.Si., selaku dosen penguji proposal skripsi.
6. Bapak Dr. Zuly Qodir, selaku dosen penguji Skripsi
7. Kepada semua Dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sudah memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh pendidikan.
8. Kepada seluruh Staf UMY dan karyawan pada umumnya dan jurusan ilmu pemerintahan pada khususnya, yang telah membantu saya dalam bidang pelayanan baik administrasi maupun non-administrasi selama saya menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Akhirnya berharap semoga apa yang telah saya sajikan dalam skripsi dapat bermanfaat bagi rekan-rekan di FISIPOL UMY, walaupun skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu saya menerima berbagai saran, masukan dan kritikan yang membangun demi proses penyempurnaan serta membenahi tulisan ini.

Wassalamu'alaikum warrahmatullahi wabarrakatuh

Yogyakarta, Mei 2017

ANISA HIKMAH RAMDHANI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
SINOPSIS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kerangka Teori	8
1. Evaluasi.....	8
2. Program.....	9
3. Evaluasi Program.....	11
4. Pelayanan Publik	18
5. Kualitas Pelayanan Publik	25
6. Bantul Emergency Service Support “BESS”	29
F. Definisi Konsepsional	32
G. Definisi Operasional.....	33
H. Metode Penelitian.....	35
1. Jenis Penelitian	35
2. Unit Analisis.....	36
3. Lokasi Penelitian	36
4. Jenis Data	37

5. Teknik Pengumpulan Data.....	38
6. Teknik Analisis Data	40
7. Kesimpulan	41
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	
A. Deskripsi Umum Kabupaten Bantul	42
a. Geografis.....	42
b. Kondisi Demografi	43
c. Sarana Pelayanan Kesehatan.....	43
d. Sumber Daya Manusia Bidang Kesehatan.....	45
B. Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul	47
a. Letak Wilayah	47
b. Visi.....	47
c. Misi	47
d. Struktur Organisasi	47
C. Palang Merah Indonesia Cabang Bantul	51
a. Letak Wiayah	51
b. Visi.....	51
c. Misi.....	51
d. Struktur Organisasi	51
e. Program Kerja PMI Kabupaten Bantul Tahun 2016	52
f. Sarana dan Prasarana	53
g. Anggaran Dasar PMI	54
D. Bantul Emergency Service Support (BESS).....	54
a. Pengertian.....	54
b. Struktur Organisasi	56
c. Maksud.....	57
d. Tujuan	57
e. Sasaran	58
f. Komponen dan <i>Stakeholder</i>	58
g. Alur Penanganan Bantul Emergency Service Support (BESS)	59

BAB III EVALUASI PELAYANAN BANTUL EMERGENCY SERVICE SUPPORT (BESS)DI KABUPATEN BANTUL TAHUN 2014-2016

A. Metode Evaluasi Konteks (<i>Context</i>)	63
1. Tujuan Pelaksanaan	63
2. Sasaran Kebijakan	66
B. Evaluasi Memasukkan (<i>Input</i>)	71
1. Dana Pelaksanaan Program.....	71
2. Prosedur Kerja.....	74
3. Strategi Program.....	79
C. Evaluasi Proses (<i>Process</i>).....	81
1. Pelaksanaan Program Bantul Emergency Service Support (BESS) 81	
a. Sumber Daya Manusia	82
b. Pelayanan BESS	85
c. Sosialisasi Program Bantul Emergency Service Support .	86
d. Data Pelaksanaan Bantul Emergency Service Support (BESS)88	
2. Hambatan Dan Inovasi Pelaksanaan Program	96
a. Hambatan atau kendala dalam ketidak tercapaiannya pelaksanaan program	96
b. Inovasi Pelaksanan Program	99
3. Fasilitas-fasilitas yang ada di BESS	102
4. Ketepatan Sasaran Kebijakan.....	105
5. Responbilitas Masyarakat	106
D. Evaluasi Produk (<i>product</i>).....	108
1. Dampak Pelaksanaan	108
2. Hasil Program.....	110
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	113
B. Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis dan Jumlah Sarana Kesehatan Di Kabupaten Bantul Tahun 2014–2016.....	44
Tabel 1.2 Keadaan Tenaga Berdasarkan Jumlah dan Kualifikasi Pendidikan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul Tahun 2013– 2016.....	45
Tabel 2.1 <i>Stakeholder</i> Program Bantul Emergency Service Support (BESS)	68
Tabel 2.2 Dana Hibah Tahun 2014-2016.....	72
Tabel 2.3 Kendala Internal dan Eksternal Pelaksanaan SOP.....	79
Tabel 2.4 Rencana Strategi Bantul Emergency Service Support (BESS) Tahun 2014-2016.....	80
Tabel 2.5 Sumber Daya Manusia Bantul Emergency Service Support Tahun 2016.....	84
Tabel 2.6 Kegiatan Sosialisasi Bantul Emergency Service Support Tahun 2014- 2016.....	87
Tabel 2.7 Data Bantul Emergency Service Support Bulan Desember Tahun 2014.....	88
Tabel 2.8 Data Bantul Emergency Service Support (BESS) tahun 2015 ..	90
Tabel 2.9 Data Bantul Emergency Service Support Bulan Desember Tahun 2016.....	93
Table 2.10 Fasilitas-fasilitas Bantul Emergency Service Support (BESS).	102
Table 2.11 Fasilitas-Fasilitas Yang Diperbarui.....	103
Table 2.12 Nilai Evaluasi Program Bantul Emergency Service Support (BESS)	109
Tabel 3.1 Faktor Pendukung dan Penghambat.....	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul	50
Gambar 1.2	Struktur Organisasi Bantul Emergency Service Support (BESS).....	56
Gambar 1.3	Alur penanganan Bantul Emergency Service Support (BESS)	59
Gambar 2.1	Alur Penanganan Bantul Emergency Service Support (BESS).....	61
Gambar 2.2	Alur Penanganan Bantul Emergency Service Support (BESS)	74
Gambar 2.3	Alur Korban Tidak Tertolong	78