

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam suatu pelayanan evaluasi sangat diperlukan agar suatu pelayanan atau program dapat berjalan sesuai yang diharapkan. Evaluasi berfungsi sebagai alat untuk perbaikan pelayanan, pengembangan kegiatan yang sedang berjalan, membangun pelayanan yang lebih baik, sebagai pertanggungjawaban, menambah pengetahuan, seleksi dan motivasi. Namun ada beberapa hal yang menjelaskan mengapa selama ini banyak evaluasi program dan pelayanan publik kurang responsif terhadap aspirasi masyarakat sehingga kurang dapat dukungan secara luas dari masyarakat. Hal tersebut dikarenakan banyak birokrat yang masih berorientasi pada kekuasaan bukannya menyadari perannya sebagai penyedia layanan kepada masyarakat. Budaya paternalistik yang memberikan keistimewaan bagi orang-orang yang memiliki hubungan dekat dengan birokrat tersebut mengakibatkan turunnya kualitas pelayanan publik. Adanya kesenjangan antara yang diputuskan oleh pembuat kebijakan dengan apa yang benar-benar dikehendaki masyarakat.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-

pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang kesehatan, pendidikan, fasilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam kaitannya itu (Rasyid, 1997:11) mengemukakan bahwa Pemerintah modern, dengan kata lain, pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Di Indonesia, dalam upaya pelayanan kepada masyarakat sebenarnya telah diatur oleh pemerintah, antara lain melalui Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Upaya ini dilanjutkan dengan adanya PERMENPAN Nomor 15 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah

terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan PERMENPAN Nomer 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Adanya PERMENPAN Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Kejadian dimasa lalu telah melahirkan konsep pembangunan yang sedikit berbeda dimasa sekarang. Pembangunan yang cenderung mengarah pada sentralisasi kekuasaan dan pengambilan keputusan dari atas ke bawah (*top-down*) kini mulai diminimalkan, dan muncul konsep pembangunan alternatif yang menekankan pentingnya pembangunan berbasis masyarakat (*Community Based Development*), yang bersifat *bottom up* dan menggunakan pendekatan lokalitas yaitu pembangunan yang menyatu dengan budaya lokal serta menyertakan partisipasi masyarakat lokal bukan memaksakan suatu model pembangunan dari luar. (Zubaedi, 2007:10)

Dalam suatu pemerintahan terdapat berbagai bentuk pelayanan publik yang dijalankan setiap instansi-instansi pemerintahan. Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul meluncurkan program layanan yang berupa sistem gawat darurat dalam bidang medis. Program tersebut diluncurkan karena mengingat di negara-negara yang memiliki risiko tinggi terjadinya bencana baik bencana karena manusia maupun alam seperti di Indonesia. Menanggapi kebutuhan ini, Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul Yogyakarta bekerja sama dengan Palang Merah Indonesia (PMI), Pemadam kebakaran, Kepolisian, Puskesmas dan seluruh Rumah Sakit di

Kabupaten Bantul membentuk pelayanan berupa Bantul Emergency Service Support (BESS). Pelayanan BESS tersebut merupakan sistem yang terintegrasi yang akan merespon semua kejadian gawat darurat di Kabupaten Bantul dan sekitarnya, bahkan tidak menutup kemungkinan di seluruh dunia. Sentral operator pelayanan Bantul Emergency Service Support (BESS) yakni PMI Kabupaten Bantul dengan nomer *call center* yang bisa dihubungi yaitu 118. Apabila terjadi kejadian gawat darurat masyarakat dapat menghubungi 118 yang nantinya akan terhubung ke Kantor PMI Kabupaten Bantul yang kemudian akan dilakukan penanganan cepat tanggap darurat oleh PMI.

Adanya Bantul Emergency Service Support (BESS) sudah diatur dalam Peraturan Bupati Bantul Nomor 40 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Bantul Emergency Service Support (BESS) 118 di Kabupaten Bantul. BESS dibentuk dengan tujuan dapat memberikan pertolongan pertama atas kasus kegawatdaruratan, bantuan rujukan ke rumah sakit, memberikan jaminan pembiayaan atas rujukan kasus ke rumah sakit sampai 24 jam pertama perawatan di Rumah Sakit, meningkatkan koordinasi pelayanan gawat darurat medis antar institusi yang terlibat serta meningkatkan peran masyarakat dalam penanganan gawat darurat medis. Komplain masyarakat mengenai program BESS dalam pelayanannya dapat dilakukan dengan secara langsung menyampaikan komplain kepada petugas BESS atau datang ke PMI maupun Dinas Kesehatan. Hal tersebut dilakukan karena BESS tidak

terdapat form pengaduan serta dengan secara langsung akan lebih efektif untuk segera ditindak lanjuti mengenai komplain yang ada.

Berkaitan dengan berjalannya suatu pelayanan tidak akan terlepas dari adanya evaluasi untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan yang dicapai serta kendala-kendala yang menghambat berjalannya suatu pelayanan. Evaluasi dilakukan untuk meningkatkan, mengembangkan, memperbaiki agar suatu program pelayanan publik sesuai dengan tujuan program tersebut. Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian evaluasi pelayanan yang terdapat di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul yakni mengenai evaluasi pelayanan Bantul Emergency Service Support (BESS) tahun 2014-2016. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kabupaten Bantul sebagai fasilitator, regulator dan penanggungjawab serta PMI Kabupaten Bantul sebagai koordinator pelaksanaan kegiatan Bantul Emergency Service Support (BESS).

B. Perumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka dapat disimpulkan rumusan permasalahannya adalah sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan “Bantul Emergency Service Support” di Kabupaten Bantul tahun 2014-2016 sudah efektif?
2. Faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat keberhasilan pelayanan “Bantul Emergency Service Support” di Kabupaten Bantul?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui evaluasi pelayanan “Bantul Emergency Service Support” di Kabupaten Bantul Tahun 2014-2016.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat keberhasilan pelayanan “Bantul Emergency Service Support” di Kabupaten Bantul Tahun 2014-2016.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dari sisi keilmuan diharapkan memperkaya wawasan bagi khasanah ilmu pengetahuan sosial pada umumnya dan ilmu pemerintahan tentang evaluasi pelayanan pada khususnya. Selain itu diharapkan memperkaya literature yang mengkaji masalah evaluasi program yang berhubungan dengan Bantul Emergency Service Support (BESS) di Kabupaten Bantul.

Hasil penelitian ini dapat memberikan dorongan bagi perkembangan teori tentang evaluasi pelayanan pada instansi-instansi pemerintahan khususnya Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul dalam mengevaluasi pelayanan yang sedang berlangsung.

2. Manfaat Praktis

a. Pemerintahan Daerah Bantul

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah masukan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul khususnya pada Dinas Kesehatan sebagai fasilitator, regulator dan penanggungjawab serta PMI Kabupaten Bantul sebagai koordinator pelaksanaan kegiatan Bantul Emergency Service Support (BESS) mengenai evaluasi Pelayanan Bantul Emergency Service Support yang telah berlangsung, untuk menyempurnakan pelaksanaan pelayanan berikutnya.

b. Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan memperdalam ilmu yang telah diperoleh untuk diterapkan dikondisi yang sesungguhnya. Serta diharapkan hasil dari penelitian ini akan dapat dijadikan sebagai bahan acuan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

c. Peneliti

Manfaat pribadi bagi peneliti adalah untuk memenuhi persyaratan akademis meraih gelar kesarjanaan pada program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Secara pribadi memberikan sumbangan ilmu pengetahuan sebagai pembelajaran untuk melakukan penelitian lebih dalam.

E. Kerangka Dasar Teori

Unsur terpenting dalam sebuah proses kegiatan penelitian adalah teori untuk dijadikan suatu acuan dalam penelitian. Teori digunakan untuk merumuskan, memilih, dan menjelaskan dengan deskripsi teori untuk kemudian oleh peneliti dihubungkan dengan permasalahan yang akan dibahas.

Dalam penelitian sosial ini teori merupakan suatu hal yang dapat digunakan untuk mendukung dan memecahkan masalah yang muncul. Kerangka dasar teori yang dimaksudkan disini adalah teori-teori yang digunakan dalam melakukan analisa deskriptif suatu fenomena agar menjadi lebih jelas dan sistematis serta ilmiah dalam menjelaskan kejanggalan di lapangan. Seperti halnya yang dikatakan Masri Singarimbun bahwa teori adalah serangkaian asumsi, konsep dan proposisi yang menerangkan suatu fenomena sosial, sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep. (Singarimbun dan Efendi, 1989: 37) Dengan kata lain teori adalah sarana untuk menyatukan hubungan sistematis antara fenomena sosial-politik atau alam. Dalam penelitian ini digunakan beberapa teori sebagai kerangka pemikiran, yaitu :

1. Evaluasi Program

a. Pengertian Evaluasi Program

1. Evaluasi

Istilah evaluasi merupakan arti yang berhubungan, masing-masing menunjukkan pada aplikasi beberapa skala nilai

terhadap hasil kebijakan dan program. Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*), dan penilaian (*assessment*), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Arti evaluasi secara spesifik berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Dalam hal ini dikatakan bahwa kebijakan atau program telah mencapai tingkat kinerja yang bermakna, yang berarti bahwa masalah-masalah kebijakan atau program dibuat jelas atau diatasi. (Dunn, 2003:608)

Anderson memandang evaluasi sebagai proses menentukan hasil yang telah dicapai beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan. Sedangkan menurut Stufflebeam, mengungkapkan bahwa evaluasi merupakan proses penggambaran, pencarian dan pemberian informasi yang bermanfaat bagi pengambilan keputusan dalam menentukan alternatif keputusan. (Arikunto, 2004:1)

2. Program

Secara pengertian program adalah penjabaran dari suatu rencana. Dalam hal ini program merupakan bagian dari perencanaan. Sering pula diartikan bahwa program adalah kerangka dasar dari pelaksanaan suatu kegiatan. Pengertian

program juga bisa disebut sebagai rancangan mengenai asas, serta usaha memahami mengenai pengertian program. (Zainudin, 2014:4)

Menurut Siagian (2006:127) program dapat diartikan menjadi dua istilah, yaitu program dalam arti khusus dan program dalam arti umum. Pengertian secara umum dapat diartikan bahwa program adalah buah bentuk rencana yang akan dilaksanakan. Apabila program dikaitkan langsung dengan evaluasi program maka program didefinisikan sebagai unit atau kesatuan kegiatan yang merupakan realisasi atau implementasi dari kebijakan, berlangsung dalam proses yang berkesinambungan dan terjadinya dalam suatu organisasi yang melibatkan sekelompok orang. Dengan demikian yang perlu ditekankan bahwa program terdapat tiga unsur penting yaitu:

- a) Program adalah realisasi atau implementasi dari suatu kebijakan.
- b) Terjadi dalam kurun waktu yang lama dan bukan kegiatan tunggal tetapi jamak berkesinambungan.
- c) Terjadi dalam organisasi yang melibatkan sekelompok orang.

Sebuah program bukan hanya kegiatan tunggal yang dapat diselesaikan dalam waktu singkat, tetapi merupakan kegiatan yang berkesinambungan karena melaksanakan suatu kebijakan.

Oleh karena itu, sebuah program dapat berlangsung dalam kurun waktu relatif lama. Pelaksanaan program selalu terjadi dalam sebuah organisasi yang artinya harus melibatkan sekelompok orang.

3. Evaluasi Program

Ada beberapa definisi dari para ahli mengenai evaluasi program. Menurut Ralp Tyler (1950) definisi evaluasi program adalah proses untuk mengetahui apakah tujuan program sudah dapat terealisasi. Sedangkan menurut Cronbach (1963) dan Stufflebeam (1971) evaluasi program adalah upaya menyediakan informasi untuk disampaikan kepada pengambil keputusan. (Arikunto, 2007:3)

Dari berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan evaluasi program adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya suatu program pemerintah yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif atau pilihan yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan atau untuk memperbaiki sebuah program yang telah berjalan dan tidak relevan diterapkan. (Zainudin, 2014:10)

b. Sifat Evaluasi

Ada beberapa karakteristik evaluasi yang membedakan dari metode kebijakan analisis lainnya: (Dunn, 2003:609)

1. Fokus nilai: evaluasi berbeda dengan pemantauan karena evaluasi lebih fokus kepada nilai dari suatu kebijakan dan program. Evaluasi menentukan manfaat atau kegunaan sosial suatu program, bukan hanya sekedar suatu kumpulan informasi mengenai hasil aksi kebijakan.
2. Interdependensi fakta nilai: tuntutan evaluasi tergantung baik “fakta” maupun “nilai”. Dalam evaluasi untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu kebijakan atau tinggi rendahnya ketercapaian program diperlukan tidak hanya hasil kebijakan tersebut berharga bagi sejumlah individu, kelompok atau seluruh masyarakat, untuk itu harus didukung bukti bahwa hasil-hasil kebijakan secara aktual merupakan konsekuensi dari aksi-aksi yang dilakukan untuk memecahkan masalah tertentu.
3. Orientasi masa kini dan masa lampau: evaluasi bersifat retrospektif dan setelah aksi-aksi dilakukan (*ex post*). Rekomendasi yang juga mencakup premis-premis, bersifat prospektif dan dibuat sebelum aksi-aksi dilakukan (*ex ante*).
4. Dualitas nilai: nilai-nilai yang mendasari tuntutan evaluasi mempunyai kualitas ganda, karena dipandang sebagai tujuan sekaligus cara.

c. Fungsi Evaluasi

Berdasarkan teori Wiliam N Dunn beberapa fungsi evaluasi adalah sebagai berikut: (Dunn 2003:608)

1. Evaluasi memberikan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dapat dicapai melalui kebijakan publik.
2. Evaluasi memberi sumbangan pada klasifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target. Nilai diperjelas dengan mendefinisikan dan megoperasikan tujuan dan target.
3. Evaluasi memberikan sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi. Evaluasi juga dapat memberikan alternatif kebijakan atau gambaran mengenai kelayakan suatu kebijakan sehingga apabila suatu kebijakan tidak sesuai maka kebijakan tersebut dapat diganti atau dihapus.

d. Tujuan Evaluasi

Setiap kegiatan yang dilakukan pasti mempunyai tujuan, demikian juga dengan evaluasi sangat diperlukan agar suatu pelayanan atau program dapat berjalan sesuai yang diharapkan. Ada dua tujuan evaluasi yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

Tujuan umum diarahkan kepada program secara keseluruhan, sedangkan tujuan khusus lebih difokuskan pada masing-masing komponen. (Arikunto, 2002:13) Pada dasarnya tujuan akhir evaluasi adalah memberikan bahan-bahan pertimbangan untuk menentukan atau membuat kebijakan tertentu, yang diawali dengan suatu proses pengumpulan data yang sistematis.

e. Standart Evaluasi

Standar yang dipakai dalam evaluasi suatu kegiatan dapat dilihat dari tiga aspek utama yaitu (Widodo, 2015:365)

1. *Utility* (manfaat)

Hasil evaluasi hendaknya bermanfaat bagi manajemen untuk mengambil keputusan.

2. *Accuracy* (akurat)

Informasi atau hasil evaluasi hendaknya memiliki tingkatan ketepatan tinggi.

3. *Feasibilitas* (layak)

Hendaknya proses evaluasi yang dirancang dapat dilaksanakan secara layak.

f. Kriteria Evaluasi

Menurut William N Dunn ada beberapa kriteria evaluasi suatu kebijakan yakni (Dunn, 2003:610)

1. Efektivitas (*effectiveness*)

Efektivitas adalah suatu ukuran menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) yang dicapai oleh tata kelola, dan apakah hasil yang diinginkan tersebut telah dicapai. Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek yang dikehendaki dalam pekerjaan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. Efektivitas juga disebut efektif, apabila tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Efisiensi (*efficiency*)

Efisiensi adalah ketepatan dalam pemanfaatan sumber daya ada maupun ketepatan dalam penggunaan biaya dengan memanfaatkan yang didapatkan. Efisiensi harus selalu bersifat kualitatif dan dapat diukur (*measurable*), efisien adalah hasil dari usaha yang telah dicapai lebih besar dari usaha yang dilakukan. Efisiensi lebih melihat bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai dengan membandingkan antara inputnya dengan outputnya. Efisiensi dalam menggunakan masukan (input) akan menghasilkan produktifitas tinggi, yang merupakan tujuan dari setiap organisasi apapun dalam bidang kegiatannya.

3. Kecukupan

Kecukupan adalah kriteria untuk menilai apakah pencapaian hasil yang diinginkan dengan memecahkan masalah.

4. Perataan

Perataan adalah kriteria untuk mengukur ketepatan penggunaan biaya dan manfaat apakah yang didistribusikan secara merata kepada kelompok sasaran.

5. Responsivitas

Responsivitas merupakan kriteria untuk mengukur kesesuaian antara program dan kegiatan. Apakah sesuai dengan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok tertentu.

6. Ketepatan

Ketepatan adalah kriteria untuk mengukur hasil (tujuan) yang diinginkan apakah benar-benar berguna atau bernilai.

g. Model Evaluasi

Dalam penelitian Evaluasi Pelayanan Bantul Emergency Service Support (BESS) di Kabupaten Bantul tahun 2014-2016 menggunakan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) karena dengan menggunakan pendekatan konteks, memasukkan, proses dan produk dapat secara keseluruhan memperoleh informasi yang dapat membantu dalam evaluasi.

Berikut model evaluasi CIPP (*Contect, Input, Process, Product*) yang akan digunakan dalam penelitian ini:

1. CIPP (*Contect, Input, Process, Product*)

Stufflebeam (1969, 1971, 1983, Stufflebeam dan Shinkfield, 1985) adalah ahli yang mengusulkan pendekatan yang berorientasi kepada pemegang keputusan (*a decision oriented evaluation approach structured*) untuk mendorong administrator memberi keputusan. Evaluasi sebagai “suatu proses menggambarkan, memperoleh, dan menyediakan informasi yang berguna untuk menilai alternatif keputusan.” (Stufflebeam, 1973:127)

2. Model evaluasi CIPP (*Contect, Input, Process, Product*) membagi evaluasi menjadi empat macam, yaitu : (Tayibnapis M.Pd, 2000:14)

1) *Contect evaluation to serve planning decision*

Konteks evaluasi ini membantu merencanakan keputusan, menentukan kebutuhan yang akan dicapai oleh program, dan merumuskan tujuan program.

2) *Input evaluation, structuring decision*

Evaluasi ini menolong mengukur keputusan, menentukan sumber-sumber yang ada, alternatif apa yang diambil, apa rencana dan strategi untuk mencapai kebutuhan. Bagaimana prosedur kerja untuk mencapainya.

3) *Process evaluation, to serve implementing decision*

Evaluasi proses untuk membantu mengimplementasikan keputusan. Sampai sejauh mana rencana telah ditetapkan? Apa yang harus direvisi? Begitu pertanyaan tersebut terjawab program dapat dimonitor, dikontrol, dan diperbaiki.

4) *Product evaluation, to serve recycling decision*

Evaluasi produk untuk menolong keputusan selanjutnya. Apa hasil yang telah dicapai? Apa yang dilakukan setelah program serjalan?

2. Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Kepentingan umum dengan pelayanan umum saling berkaitan. Dalam pelayanan publik perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Menurut Sinambela dalam bukunya yang berjudul Reformasi Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja

dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
(Lijan, 2006:5)

Di Indonesia, dalam upaya pelayanan kepada masyarakat sebenarnya telah diatur oleh pemerintah, antara lain melalui Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Upaya ini dilanjutkan dengan adanya PERMENPAN Nomor 15 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan. Untuk lebih mendorong komitmen aparat pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan PERMENPAN Nomer 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Adanya PERMENPAN Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara Nomer 63 tahun 2003, pengertian dari pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(Ratminto dan Atik, 2005:18)

a. Asas-asas

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas

pelayanan sebagai berikut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 tahun 2004 (Ratminto dan Atik, 2005:19) :

1) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Semua pelayanan diberikan secara adil tanpa membeda-bedakan.

- 6) Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

b. Prinsip-prinsip

Dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip-prinsip sebagai berikut (Ratminto dan Atik, 2005:22) :

- 1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- 2) Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- 3) Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi dan informasi.

9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

c. Standar Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2004, Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: (Ratminto dan Atik, 2005:23)

a) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan 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 rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d) Produk pelayanan

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

e) Sasaran 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 cepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

d. Indikator Penilaian

Untuk mengukur seberapa jauh pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat terdapat indikator-indikator pelayanan publik antara lain : (Zeithaml, Parasuran dan Berry(1990) dalam Ratminto dan Atik, 2005: 175)

a) Ketampakan fisik (*Tangibles*) artinya pertampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers.

- b) Reabilitas (*reability*) artinya kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- c) Responsivitas (*responsiveness*) adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- d) Kepastian (*Assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat.
- e) Empati (*Empathy*) adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Apakah pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima. Variabel dimaksud adalah: (Lijan, 2006:8)

- a. Pemerintahan yang bertugas melayani
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah
- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih

- e. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
- h. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat.

Variabel pelayanan prima disektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Kepuasan pelanggan yang dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. (Lijan, 2006:8)

Untuk menghasilkan kualitas pelayanan publik yang maksimal terdapat faktor pendukung pelayanan publik, menurut Moenir yang tertulis dalam buku “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia” memberikan pelayanan publik terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara : (Moenir, 2006:47)

- 1) Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
- 2) Mendapatkan pelayanan secara wajar
- 3) Mendapatkan perilaku yang sama tanpa pilih kasih
- 4) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang

Pelayanan yang baik dan memuaskan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan, organisasi publik ataupun swasta lainnya terhadap masyarakat, bahwa pelayanan yang terbaik harus dilakukan dengan cara-cara :

- 1) Harus memberikan kemudahan dalam pengurusan berbagai urusan agar pelayanan yang dilakukan bias berjalan cepat
- 2) Harus memberikan pelayanan yang wajar dan tidak berlebihan sesuai dengan keperluan masing-masing
- 3) Harus memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih dan tidak membeda-bedakan masyarakat dari segi ekonomi, suku, ras, agama ataupun status lainnya. Sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama, tertib, dan tidak pandang status apapun. Misalnya dalam kasus pelayanan yang diharuskan antri secara tertib hendaknya semua diwajibkan untuk antri sesuai dengan urutannya
- 4) Masyarakat mendapatkan perlakuan jujur dan terus terang dari pemberi pelayanan agar masyarakat mengetahui dengan jelas tata cara dalam pelayanan.

Pelayanan yang memuaskan dapat memberikan dampak positif untuk masyarakat sesuai dengan pendapat Moenir bahwa dampak positifnya adalah

- 1) Masyarakat menghargai kepada korps pegawai karena memberikan pelayanan dengan baik

- 2) Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan sehingga masyarakat dapat tertib, santun, dan nyaman
- 3) Masyarakat akan merasa bangga terhadap korps pegawai sehingga antara masyarakat dengan pegawai saling menghormati.
- 4) Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat untuk memakai pelayanan yang diberikan pemerintah
- 5) Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat dan segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur seperti yang telah tertulis dalam Pancasila.

Menjelaskan uraian diatas bahwa pelayanan yang baik juga dapat memberikan kepuasan masyarakat, maka dampak kepuasan masyarakat dapat dilihat dari (Moenir, 2006:45)

- 1) Masyarakat sangat menghargai pegawai pelayanan umum dengan tidak memandang remeh kinerja pemberi pelayanan umum.
- 2) Masyarakat terdorong memenuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa paksaan dan prasangka buruk, sehingga dalam sistem pelayanan akan efektif dalam ketertiban.
- 3) Ada rasa bangga pada masyarakat atas kinerja pelayanan yang diberikan pemerintah. Sehingga tercipta minat untuk memanfaatkan pelayanan yang ada.
- 4) Kelambatan-kelambatan sistem yang sering terjadi akan berkurang dan menumbuhkan percepatan kegiatan di masyarakat.

5) Adanya kelancaran di bidang pelayanan umum dan meningkat pula pengembangan ideologi, politik, sosial dan budaya masyarakat kearah tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

Masyarakat akan sangat menghargai pemberi pelayanan umum karena pelayanan yang diberikan sangat memuaskan dan dengan begitu masyarakat dapat mematuhi peraturan yang ada dengan kesadaran diri dan akhirnya terciptanya kelancaran dalam pelayanan umum yang diberikan kepada masyarakat.

4. Bantul Emergency Service Support (BESS)

Bantul Emergency Service Support atau disingkat dengan BESS merupakan Program Nasional Kementrian Kesehatan yang mana terdapat badan atau lembaga pusat penanganan krisis kesehatan. Tugasnya mengkoordinasikan penanganan krisis kesehatan akibat bencana, terutama tapi krisis kesehatan sehari-hari pun mereka perhatikan, kalau di tingkat provinsi ada juga mereka di seksi rujukan yang menangani krisis kesehatan dengan nama Sistem Penanganan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT). Untuk wilayah Yogyakarta-Jawa Tengah bermarkas atau kantor perwakilannya berada di Semarang. BESS diluncurkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul pada tahun 2011.

Program tersebut diluncurkan karena mengingat di Negara-negara yang memiliki risiko tinggi terjadinya bencana baik bencana karena manusia maupun alam seperti di Indonesia. Menanggapi kebutuhan ini, Dinas Kesehatan Bantul Yogyakarta bersama dengan PMI, Pemadam kebakaran, Kepolisian, Puskesmas dan seluruh Rumah Sakit di Kabupaten Bantul membentuk pelayanan berupa BESS. Pelayanan BESS tersebut merupakan sistem yang terintegrasi yang akan merespon semua kejadian gawat darurat di Bantul dan sekitarnya, bahkan tidak menutup kemungkinan di seluruh dunia. Sentral operator pelayanan Bantul Emergency Service Support (BESS) yakni PMI Kabupaten Bantul dengan nomer Call center yang bisa dihubungi yakni 118. Apabila terjadi kejadian gawat darurat masyarakat dapat menghubungi 118 yang nantinya akan terhubung ke kantor PMI Kabupaten Bantul yang kemudian akan dilakukan penanganan cepat tanggap darurat oleh PMI. Dalam pelaksanaannya Dinas Kabupaten Bantul merupakan fasilitator, regulator dan penanggungjawab serta PMI Kabupaten Bantul sebagai koordinator pelaksanaan kegiatan BESS.

Adanya Bantul Emergency Service Support (BESS) sudah diatur dalam Peraturan Bupati Bantul Nomor 40 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Bantul Emergency Service Support (BESS) 118 di Kabupaten Bantul. BESS dibentuk dengan tujuan dapat memberikan pertolongan pertama atas kasus kegawat daruratan, bantuan rujukan ke

rumah sakit, memberikan jaminan pembiayaan atas rujukan kasus ke Rumah Sakit sampai 24 jam pertama perawatan di Rumah Sakit, meningkatkan koordinasi pelayanan gawat darurat medis antar institusi yang terlibat serta meningkatkan peran masyarakat dalam penanganan gawat darurat medis.

Manajemen pelayanan Bantul Emergency Service Support (BESS) yang mana PMI Kabupaten Bantul sebagai operator atau operasional program selalu memberikan pelayanan kesehatan *emergency* baik secara *mobile*, maupun secara didatangi, atau evakuasi langsung. Namun dalam hal area pelayanannya masih belum menyeluruh karena kendala koordinasi di komunikasi, jadi mengintegrasikan masing-masing fasilitas kesehatan di Kabupaten Bantul. Dalam kendala ini Dinas Kesehatan Bantul beserta PMI Kabupaten Bantul secara bertahap akan menata fasilitas kesehatan yang ada di Kabupaten Bantul agar terintegrasi dalam sistem Bantul Emergency Service Support (BESS) ini khususnya dalam penanganan gawat darurat. Tugas BESS bukan hanya untuk menangani saat terjadinya bencana, BESS juga menangani tugas sehari-hari misalnya saja kecelakaan lalu lintas.

Untuk meningkatkan pelayanan Bantul Emergency Service Support (BESS) Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul memberikan pelatihan pada pemberi layanan seperti sopir ambulans, perawat, bahkan dokter secara bertahap terus dilakukan. Selain diberikan pelatihan Dinas Kesehatan mengadakan simulasi bencana yang mana

dalam simulasi melibatkan Kepolisian, Rumah Sakit Daerah, BPBD, dan Instansi-instansi yang terkait.

Dalam pengenalan program Bantul Emergency Service Support (BESS) PMI Bantul secara bertahap menyosialisasi kepada masyarakat sampai ke tingkat desa, kepada kelompok pemuda, ke sekolah-sekolah, walaupun sosialisasi belum terlaksana di seluruh wilayah Bantul. Untuk mengenai dana BESS mengambil anggaran dari APBD lewat PEMDA Bantul selaku *leading* sektornya adalah Dinas Kesehatan dan dilaksanakan oleh BESS yang bermarkas di PMI Kabupaten Bantul.

F. Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah mengenai evaluasi pelayanan Bantul Emergency Service Support (BESS)

a. Evaluasi Program

Evaluasi program merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan guna untuk mendapatkan informasi dalam bekerjanya suatu program pemerintah agar dapat digunakan sebagai bahan pengambil keputusan, perbaikan pelayanan, penyempurnaan pelayanan agar tercapai sesuai dengan tujuan.

b. Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau biasa disebut pelayanan umum yakni pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan birokrasi publik.

c. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan tingkatan penilaian baik buruknya pelayanan yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar mencapai pelayanan yang diharapkan.

d. Bantul Emergency Service Support (BESS)

Bantul Emergency Service Support (BESS) merupakan suatu program pelayanan publik yang dibentuk Dinas Kabupaten Bantul sebagai fasilitator, regulator dan penanggungjawab serta PMI Kabupaten Bantul sebagai koordinator pelaksanaan kegiatan Bantul Emergency Service Support (BESS). Program pelayanan dalam bidang medis ini merupakan suatu sistem yang terintegrasi akan merespon semua kejadian gawat darurat di Bantul dan sekitarnya.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan unsur yang penting dalam penelitian yang memberikan informasi tentang bagaimana cara mengukur suatu variabel atau dalam arti lain semacam acuan atau pedoman dalam pelaksanaan sebagai mestinya variabel dapat diukur. Selain itu Definisi operasional merupakan pembentukan konsep-konsep yang berupa operasionalisasi dalam bentuk kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan dapat diuji.

Dalam penelitian mengenai evaluasi pelayanan Bantul Emergency Service Support agar mampu berperan secara relevan dalam bentuk pelayanan publik bidang medis yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan bekerja sama dengan PMI Kabupaten Bantul. Penelitian ini menggunakan model CIPP (*Contact, Input, Process, Product*). Hal-hal yang akan dievaluasi oleh peneliti sebagai berikut :

1. Evaluasi Konteks (*Contact*)

Dalam evaluasi konteks hal yang akan penulis evaluasi berkaitan dengan konteks :

- a) Tujuan pelaksanaan
- b) Sasaran kebijakan (Dinas Kesehatan dan PMI Kabupaten Bantul)

2. Evaluasi Memasukkan (*Input*)

Hal-hal yang akan peneliti evaluasi berkaitan dengan input untuk melaksanakan program yakni:

a) Dana Pelaksanaan Program

Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan rencana (kesesuaian anggaran)

b) Prosedur kerja

Penyelesaian pelayanan tepat pada waktu yang telah ditetapkan.

c) Strategi program

3. Evaluasi Proses (*Process*)

Hal-hal yang akan diteliti berkaitan dengan proses pelaksanaan program yakni

- a) Pelaksanaan program Bantul Emergency Service Support (BESS)
- b) Hambatan dalam pelaksanaan program
- c) Fasilitas yang diperoleh
- d) Ketepatan sasaran kebijakan
- e) Responabilitas masyarakat

4. Evaluasi Produk (*Product*)

Hal yang akan peneliti evaluasi dalam produk yakni :

- a) Dampak pelaksanaan dari program Bantul Emergency Service Support (BESS)
- b) Hasil program Bantul Emergency Service Support (BESS) dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pencapaian program yang dilakukan.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu strategi, cara, prosedur, metode, atau langkah-langkah yang dilakukan peneliti di lapangan.

1. Jenis penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Pendekatan penelitian telah digunakan untuk mengkaji masalah ini adalah melalui pendekatan deskriptif yang mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui

pendekatan diskriptif untuk mendeskripsikan informasi yang diperoleh dari observasi, hasil wawancara terhadap informan, serta dokumen-dokumen yang diperoleh di lapangan.

2. Unit Analisis

Untuk mengetahui tentang evaluasi pelayanan Bantul Emergency Service Support (BESS) memerlukan informasi yang berkaitan dengan data yang digunakan dalam penelitian. Adapun unit analisisnya adalah:

- 1) Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul sebagai fasilitator, regulator dan penanggungjawab.
- 2) PMI Kabupaten Bantul sebagai koordinator pelaksanaan kegiatan Bantul Emergency Service Support (BESS).

3. Lokasi Penelitian

- 3) Dalam penelitian mengenai evaluasi pelayanan Bantul Emergency Service Support (BESS) lokasi yang digunakan untuk memperoleh data adalah Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul sebagai fasilitator, regulator dan penanggungjawab serta PMI Kabupaten Bantul sebagai koordinator pelaksanaan kegiatan Bantul Emergency Service Support (BESS).

4. Jenis Data

Data merupakan unsur terpenting dalam suatu penelitian. Data digunakan untuk mengetahui informasi yang ingin diteliti. Dalam melakukan sebuah penelitian terdapat dua jenis data yang digunakan yakni data utama atau biasa disebut data primer dan data tambahan atau sering disebut data sekunder. Berikut dua jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian :

a. Data Primer

Data primer diperoleh dari pihak yang berkaitan dengan objek yang diteliti tentang Bantul Emergency Service Support yakni Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul sebagai fasilitator, regulator dan penanggungjawab, PMI Kabupaten Bantul sebagai koordinator pelaksanaan kegiatan Bantul Emergency Service Support (BESS). Data primer diperoleh melalui wawancara terhadap pihak-pihak yang terkait.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang digunakan untuk melengkapi data yang tidak ditemukan dalam data primer. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian yakni berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan evaluasi pelayanan Bantul Emergency Service Support (BESS). Berikut dokumen-dokumen yang diperlukan :

- 1) Peraturan Bupati Bantul Nomor 40 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Bantul Emergency Service Support (BESS) 118 di Kabupaten Bantul
- 2) Standar Operasional Pelayanan (SOP) Bantul Emergency Service Support (BESS)
- 3) Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bantul Emergency Service Support (BESS)
- 4) Dokumen-dokumen yang terkait lainnya

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan alat pengumpul data yang mendukung peneliti. Berikut alat pengumpul data yang digunakan adalah :

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti mengamati langsung ke lapangan untuk mencari informasi. Dalam observasi, informasi yang berkaitan dengan tempat, kegiatan, peristiwa, tujuan, perilaku yang diamati, serta waktu dibuat catatan lapangan yang dikumpulkan secara sistematis. Dalam observasi peneliti melakukan pencarian informasi melalui pengamatan lingkungan yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang tidak didapat saat wawancara dan

perolehan dokumen. Informasi yang diperoleh dari observasi merupakan hasil dari pengamatan menurut peneliti.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data di lapangan yang dilakukan melalui wawancara atau tanya jawab terhadap narasumber dan responden yang berkaitan dengan evaluasi pelayanan Bantul Emergency Service Support (BESS) untuk memperoleh data yang riil mengenai masalah yang ada di penelitian ini. Wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif ialah wawancara secara mendalam agar memperoleh informasi yang detail.

Wawancara mendalam ialah proses untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan yang diwawancarai yang diperoleh secara langsung. (Nitsir, 1993:234)

Wawancara yang akan dilakukan dengan pegawai Dinas Kesehatan yang berkaitan dengan Bantul Emergency Service Support (BESS), pegawai PMI Kabupaten Bantul bidang Bantul Emergency Service Support (BESS).

c. Dokumentasi

Dalam penelitian dokumentasi sangat mendukung dalam perolehan data untuk melengkapi data primer demi kesempurnaan penelitian. Hal yang berkaitan dengan data dokumentasi berupa laporan, catatan-catatan yang dimiliki pegawai yang berkaitan. Dokumen pendukung yang digunakan yakni

- 1) Dokumen Standar Operasional Pelayanan (SOP) Bantul Emergency Service Support (BESS)
- 2) Dokumen Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bantul Emergency Service Support (BESS)
- 3) Peraturan Bupati Bantul Nomor 40 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Bantul Emergency Service Support (BESS) 118 di Kabupaten Bantul
- 4) Dokumen-dokumen lainnya

6. Teknis Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni teknik analisis deskriptif kualitatif. Dalam analisis deskriptif kualitatif data yang dikumpulkan berupa data studi kasus di lapangan dan data monografis yang mudah diklasifikasikan dengan jumlah yang tidak banyak. Selain itu data yang diperoleh dari analisis deskriptif kemungkinan besar riil atau nyata.

Dengan menggunakan teknik analisis data yang diperoleh didalam penelitian lapangan tidak lagi dianalisis dengan menggunakan rumusan-rumusan atau angka-angka akan tetapi data diperoleh dan diinterprestasikan sesuai dengan tujuan peneliti.

7. Kesimpulan

Kegiatan analisis terakhir adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang awalnya belum jelas akan menjadi terperinci. Pada tahap ini pengambilan kesimpulan terhadap data yang telah direduksi ke dalam laporan secara sistematis dengan cara membandingkan, menghubungkan dan memilih data yang mengarah pada pemecahan masalah, maupun menjawab permasalahan, dan tujuan yang hendak dicapai.