

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Otonomi Daerah muncul setelah runtuhnya rezim orde baru yang merupakan sebuah jawaban atas berbagai gejolak yang terjadi di dalam masyarakat, Akibat sistem pemerintahan pada masa orde baru yang sentralistik dan kurang memberikan keleluasaan pada daerah dalam mengelola daerahnya sendiri. Pemerintah daerah sebagai pelaksana otonomi memiliki peran yang sangat strategis untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis yang dekat dengan rakyat. Pemerintahan yang baik (*good governance*) menurut Joko Widodo (2001:2) ialah menuntut keterlibatan seluruh elemen yang ada dalam masyarakat, Hal ini akan terjadi manakala pemerintah dekat dengan masyarakat yang diperintahnya.¹

Pegertian Otonomi Daerah sendiri ialah berasal dari bahasa Yunani, *auto* berarti sendiri dan *nomous* berarti hukum atau peraturan. Secara harafiah otonomi berarti hukum/mengatur sendiri.² Otonomi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, otonomi

¹Saleh, Akh Muwafik. "Manajemen Humas Pemerintah dalam mendukung Pelaksanaan Program Otonomi Daerah ." *JURNAL ADMINISTRATIO* 2.5 (2013).

²Freitas, Sebastiao de Jesus. Izin Penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Rangka Otonomi Daerah(Studi Kasus DI Kabupaten Bantul). Diss. UAJY, 2014.

adalah pemerintahan sendiri, otonomi daerah adalah hak wewenang, dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan Otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125), sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59) Pasal 1 ayat Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.³

Kemudian Daerah otonom selanjutnya adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam Sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Otonomi daerah menurut Sarundajang sebagaimana ditulis Riant Nugroho terdapat ,5 klasifikasi yaitu :

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

1. Otonomi organik atau rumah tangga organik. Otonomi ini mengatakan bahwa rumah tangga adalah keseluruhan urusan-urusan yang menentukan mati hidupnya badan otonomi atau daerah otonom.
2. Otonomi formal atau rumah tangga formal. Adapun yang dimaksud dengan otonomi formal adalah apa yang menjadi urusan otonomi itu tidak dibatasi secara positif. Satu-satunya pembatasan ialah daerah otonom yang bersangkutan tidak boleh mengatur apa yang telah diatur oleh perundangan yang lebih tinggi tingkatannya.
3. Otonomi Materiil atau Rumah Tangga Materiil. Kewenangan daerah otonom itu dibatasi secara positif yaitu dengan menyebutkan secara limitatif dan terinci atau secara tegas apa saja yang berhak diatur dan diurusnya.
4. Otonomi Riil atau Rumah Tangga Riil. Pada prinsipnya menyatakan bahwa penentuan tugas pengalihan atau penyerahan wewenang-wewenang urusan tersebut didasarkan kepada kebutuhan dan keadaan serta kemampuan daerah yang menyelenggarakannya.
5. Otonomi nyata, bertanggung jawab, dan dinamis, kepada daerah disertai suatu hak, wewenang, dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus fungsi-fungsi pemerintahan di bidang tertentu⁴

⁴Freitas, Sebastiao de Jesus. Izin Penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Rangka Otonomi Daerah (Studi Kasus DI Kabupaten Bantul). Diss. UAJY, 2014.

Otonomi daerah pada hakekatnya mengandung arti adanya kebebasan daerah untuk mengambil keputusan baik politik maupun administratif. Kewenangan atau pemberian otonomi yang diberikan kepada masyarakat inilah yang diarahkan untuk mempercepat terciptanya kesejahteraan masyarakat melalui pemberdayaan, pelayanan dan peran serta masyarakat. Kemudian Tujuan dari otonomi daerah itu sendiri dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, melalui peningkatan, pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk lebih menjamin penetapan hak-hak publik sebagaimana di era otonomi daerah UU NO.32 Tahun 2004 Dalam pasal 11,13 dan 14 telah menjadikan penanganan bidang kesehatan sebagai urusan wajib atau tugas pemerintah yang wajib dilaksanakan oleh daerah. merujuk pasal 11 ayat (4), maka penyelenggara pelayanan kesehatan yang layak dalam batas pelayanan minimal adalah merupakan tanggung jawab atau akuntabilitas yang harus diselenggarakan oleh daerah yang bepedoman pada PP No 65 Tahun 2005 tentang pedoman dan penerapan minimal⁵.

⁵ https://datinkessulsel.files.wordpress.com/2008/10/juknis-spm_2008.pdf (Rabu 23 Desember. Pukul 22.00)

Di Indonesia sendiri Banyak wilayah yang melakukan Pemekaran Wilayah atau mengartur Daerah Otonom nya sendiri , Provinsi Lampung merupakan Provinsi yang banyak melakukan pemekaran daerah, tercatat dari tahun 1990 an telah tercipta 10 Daerah pemekaran baru di Provinsi Lampung, pemekaran tersebut terus terjadi hingga saat ini ada 15 kabupaten kota, Kabupaten Tulang Bawang merupakan 1 (satu) Daerah Pemekaran di Lampung .

Salah satunya di Povinsi Lampung yang melakukan pemekaraan atau mengatur Otonomi Daerah sendiri yaitu Kabupaten Tulang Bawang Barat, Kabupaten Tulang Bawang Barat lahir pada tanggal 29 Oktober 2008 yang diresmikan oleh Mentri Dalam Negeri Mardianto berdasarkan undang –undang Republik Indonesia No.50 tahun 2008 tentang pembentukan Kabupaten Tulang Bawang Barat di Provinsi Lampung. Sebagai Kabupaten yang baru, Tulang Bawang Barat merupakan pemekaran dari Kabupaten Tulang Bawang .

Kabupaten Tulang Bawang Barat terdiri atas 8 (delapan) Kecamatan yaitu, Kecamatan Tulang Bawang Tengah, Kecamatan Lambu Kibang, Kecamatan Gunung Terang, Kecamatan Tumijajar, Kecamatan Tulang Bawang Udik, Kecamatan Gunung Agung, Kecamatan Way Kenanga, dan Kecamatan Pagar Dewa.

Kabupaten Tulang Bawang Barat memiliki luas Wilayah Keseluruhan + 1.201,00 km² dengan jumlah Penduduk + 233.360 jiwa pada tahun 2006. Dengan luas wilayah dan besar nya jumlah penduduk seperti yang dijelaskan diatas, pelaksanaan pembangunan dan Pelayanan kepada masyarakat belum sepenuhnya terjangkau, dan

Kabupaten Tulang Bawang Barat pun merupakan Kabupaten yang sedang dalam masa Pembangunan.

Pelayan kesehatan juga menjadi salah satu faktor penting keberhasilan dari program pokok pemerintah Kabupaten Tulang Bawang Barat, di mana di Kabupaten Tulang Bawang sendiri masih sangat kurang atau dari standar kesehatan atau masih dalam proses pembangun, Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Tulang Bawang Barat akan membangun Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) pada Juli 2016. Pembangunan itu menggunakan anggaran sebesar Rp45 miliar⁶.

Melihat pembangunan yang terus dilakukan, Belum adanya Rumah Sakit di Kabupaten Tulang Bawang Barat menjadi kendala dalam urusan pelayanan kesehatan sehingga Masyarakat harus keluar Kabupaten untuk Berobat dan mendapatkan pelayanan yang Baik, kemudian Puskesmas Di Kabupaten Tulang Bawang Barat belum memiliki Ruang Rawat Inap sehingga beralih pada jasa Klinik swasta yang bertarifkan mahal, Serta Tenaga medis yang Profesional masih sangat kurang (Dokter, Perawat , Spesialis).

Dari Permasalahan Kesehatan yang ada di Kabupaten Tulang Bawang Barat yang berdampak langsung pada masyarakat Khusus nya dalam Bidang Pelayanan Kesehatan, Peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana Kinerja Pelayanan Kesehatan

⁶<http://www.duajurai.com/2015/08/pembangunan-rsud-tulangbawang-barat-dianggarkan-rp45-miliar/>(Senin,19Oktober ,Pukul 00.03).

Kabupaten Tulang Bawang Barat Provinsi Lampung Dari Aspek Pelayanan Publik daerah Tahun 2011-2014.

B. PERUMUSAN MASALAH

Dari Latar Belakang masalah tersebut diatas maka dapat disimpulkan Rumusan Permasalahannya adalah sebagai berikut :

Bagaimana Kinerja Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Tulang Bawang Barat Provinsi Lampung?

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun Tujuan dari penelitian ini yaitu :

Untuk mengetahui Kinerja Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Kabupaten Tulang Bawang Barat Provinsi Lampung.

D. MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan Tujuan Penelitian tersebut diatas maka Manfaat dari Penelitian ini adalah :

1. Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang Barat

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbang saran bagi Pemerintahan Kabupaten Tulang Bawang Barat dalam mengelola Kabupaten Tulang Bawang Barat yaitu Kinerja Pelayanan Kesehatan Di Dinas Kesehatan Kabupaten

Tulang Bawang Barat, sehingga menjadi bahan referensi dalam pengambilan Keputusan dan penetapan kebijakan.

2. Manfaat pribadi bagi peneliti adalah untuk mengetahui bagaimana Kinerja Pelayanan Kesehatan Khususnya di Kabupaten Tulang Bawang Bawaw berjalan baik atau buruk, mampu memahami ilmu, pengalaman dan teori-teori yang telah di pelajari dan mengimplementasikan nya.

E.KERANGKA DASAR TEORI

Kerangka Dasar Teori merupakan gambaran dari teori-teori yang berhubungan erat dengan masalah yang di teliti sehingga kegiatan menjadi jelas, sistematis dan ilmiah. Teori adalah serangkaian asumsi, konsep, abstrak, definisi, dan preposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial atau fenomena alami yang menjadi pusat perhatian⁷

1. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategis sering digunakan untuk menyebut

⁷ Sofian Efendi dan Masri singarimbun, Metode Penelitian survei, LP3ESD, Jakarta 1989, hal 37

prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu (Mohamad Mahsun,2012:25).⁸

Menurut Purwodarminto, Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang di bebankan padanya.⁹ Sedangkan menurut Armstrong dan Baron. Kinerja adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi kepada ekonomi.¹⁰

Sementara Prawiro Sentono juga berpendapat bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral etika.¹¹

Dari beberapa definisi diatas kinerja dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang telah direncanakan dan nantinya akan dilaksanakan oleh suatu organisasi pelayanan publik dimana itu dilaksanakan untuk mencapai tujuan dari program yang telah dibuat dari sebuah organisasi. Dimana masing-masing individu atau pun kelompok dalam sebuah organisasi di berikan tanggung jawab ,hal ini diberikan kepada

⁸ Dyah mutiarin dan Arif Zaenudin,2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, Hal. 77

⁹ Purwodarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1986, Hal.643

¹⁰ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Rajawali Pers, Jakarta, 2007. Hal. 7

¹¹ Widodo joko, *Good Governance, Akuntabilitas dan Control Birokrasi pada era Desentralisasi dan otonomi Daerah*, Insan Cendikia, Surabaya, 2001, Hal. 206

individu atau kelompok untuk tidak melanggar hukum sesuai dengan moral maupun etika.

Untuk mencapai tujuannya, suatu organisasi publik sebaiknya mengadakan pembagian kerja dalam bentuk perincian tugas dari setiap karyawannya. Di dalam melaksanakan tugas, setiap karyawan tentunya wajib menyelesaikan dan menghasilkan kerja sesuai dengan yang ditentukan. Jika setiap karyawan mencapai tujuan suatu organisasi publik tersebut akan tercapai karena kinerja suatu organisasi publik dapat dicapai berdasarkan prestasi kerja dari masing masing individu yang ada di dalamnya. Bila setiap individu menyumbang prestasi yang minimal, maka kinerja suatu organisasi publik menjadi rendah.

b. Pengukuran Kinerja

Menurut Dwiyanto, ada lima indikator yang bisa digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik yaitu :¹²

1. Produktivitas

Konsep produktifitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktifitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Konsep produktifitas selanjutnya mengalami pengembangan yang lebih

¹² Ibid, Hal.78

luas lagi dengan berorientasi pada rasio. Konsep baru ini dikembangkan General Accounting Office (GAO).

2. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas pelayanan cenderung semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi public muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi public.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik eksplisit maupun implisit.

5. Akutabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi public tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Suatu kegiatan organisasi public memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut beberapa Pendapat ahli bahwa Pengetian dari Pelayanan Publik ialah

1. Menurut Kamus Bahasa Indonesia, Pelayanan memiliki tiga makna yaitu Perihal atau cara melayani, Usaha melayani Kebutuhan oaring lain dengan mempeoleh imbalan (uang) dan Kemudahan yang di berikan sehubungan dengan jual belibarang dan jasa ¹³.
2. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefenisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perrundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang,jasa,dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelengga pelayanan publik¹⁴.

¹³ Hardiansyah,2011.*Kualitas Pelayanan Publik*,Yogyakarta,Hal 10

¹⁴ Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin,2014.*Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*,Pustaka Pelajar,Yogyakarta,Hal : 162

3. Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa pelayanan Publik adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan¹⁵.
4. Menurut Departemen Dalam Negeri (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan terpadu Satu Pintu 2004) bahwa ; Pelayanan Publik adalah Pelayanan umum ,dan definisi Pelayanan Umum adalah Suatu Proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan ¹⁶.

Dari beberapa pengertian Pelayanan Publik yang telah di uraikan dari Pendapat para Ahli diatas dalam konteks Pemerintah daerah Pelayanan Publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau Organisasi lain yang yang mempunyai Kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang di tentukan dan ditunjukkan untuk memberikan Keputusan kepada penerima pelayanan.

b. Klasifikasi Pelayanan Publik

¹⁵ Ratminto dan Atik,2013,*Manajemen Pelayanan*,Pustaka pelajar,Yogyakarta,Hal 18.

¹⁶ Hardiansyah,2011.*Kualitas Pelayanan Publik*,Yogyakarta Hal 12.

Pelayanan Publik yang harus di berikan oleh pemeintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua katagori utama yaitu : Pelayanan Kebutuhan dasar dan pelayanan umum.¹⁷

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

a. Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat , maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang di lindungi Undang-Undang Dasar. Setiap Negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasar nya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfae society*)

b. Pendidikan Dasar

Bentuk dari pelayanan dasa adalah pendidikan dasar, sama hal dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber manusia. masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyaraka nya.

c. Bahan kebutuhan Pokok

¹⁷ Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin Ibid , Hal 20

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat itu misalnya : beras, minyak goreng, minyak tanah dll. Pemerintahan perlu menjaga stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaan di pasar di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan .

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, Pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat nya. Pelayanan umum harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok ,yaitu ;

- a. Pelayanan administratif pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang di butuhkan oleh publik.
- b. Pelayanan Barang pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik.
- c. Pelayanan jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang di butuhkan

1. Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas-Asas Pelayanan Publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut;

- a. Tansparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.
- b. Akuntabilitas, Dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
- c. Kondisial, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat .
- e. Kesamaan Hak, Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, gender dan status ekonomi
- f. keseimbangan Hak dan Kewajiban, Pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak .

F. DEFINISI KONSEPTUL

Defini Konseptual merupakan suatu pengertian dari gejala yang menjadi pokok perhatian. Definisi konseptual dimaksud sebagai gambaran yang jelas untuk menghindari pemahaman terhadap pengertian atau Batasan tentang istilah yang ada

dalam pokok permasalahan. Adapun batas pengertian konseptual dalam pembahasan ini adalah :

1. **Kinerja** adalah suatu kegiatan yang telah direncanakan dan nantinya akan dilaksanakan oleh suatu organisasi pelayanan publik dimana itu dilaksanakan untuk mencapai tujuan dari program yang telah dibuat dari sebuah organisasi
2. **Pelayanan Publik** adalah Pemberian Layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau Organisasi lain yang mempunyai Kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang di tentukan dan ditunjukkan untuk memberikan Keputusan kepada penerima pelayanan.

G. DEFINISI OPERASIONAL

Pengertian definisi operasional menurut koentjaraningrat adalah suatu usaha mengubah konsep yang berupa konstrak dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat di uji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain ¹⁸. Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel. Atau dengan kata lain definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksana bagaimana menguku suatu variabel .

Dari uraian diatas ,untuk memudahkan penelitian maka punulis menggunakan definisi operasional dengan menggunakan :

¹⁸Koentjaraningrat ,1974.*Metode-metode Penelitian Masyarakat*,PT.Gramedia Jakarta,hal 75.

Indikator Kinerja

a. Produktifitas

- Pengusunan pogram
- Anggaran yang dikeluarkan
- Tingkat Keberhasilan Progam

b. Kualaitas Pelayanan

- Berusaha memuaskan warga
- Pengetahuan dan Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
- Sarana dan Jumlah Tenaga Kesehatan
- Sikap petugas dalam memberikan Pelayanan

c. Responsivitas

- Memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan warga
- Kemampuan memberikan solusi dan menanggapi keluhan Masyarakat

d. Responbilitas

- Prosedur pelayanan
- Ketepatan waktu pelayanan

e. Akuntabilitas

- Keterbukaan dalam bekerja

- Kedisiplinan Tugas

H. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian metodologi sangat berperan dalam menentukan hasil atau tidaknya suatu penelitian dengan kata lain setiap penelitian harus menggunakan metodologi sebagai tuntutan bafikir yang sistematis agar dapat mempertanggung jawabkan secara ilmiah ¹⁹. Winarno Surachman berpendapat metodologi adalah pengetahuan tentang bagaimana cara kerja yaitu dengan kerja untuk memahami obyek-obyek yang menjadi sasaran dari ilmu pengetahuan yng bersangkutan .

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu penelitian denagn cara data yang dikumpulkan berupa kata – kata, gambar, dan bukan angka – angka. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan – kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Laporan tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara , catatan lapangan, foto, video tape, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya.

2. Lokasi Peneltitian

Lokasi dalam peneltian ini adalah Dinas Kesehatan Kabupaten Tulang Bawang Barat.

¹⁹ Winarno Surachman 1990,*Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode teknik,Tarsito*,Bandung,hal34

3. Unit analisa

Dalam penelitian yang diteliti, bisa suatu individu atau bisa juga suatu kelompok. Unit analisa dalam penelitian ini adalah Dinas Kesehatan Tulang Bawang Barat.

4. Sumber Data

Sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah :

1) Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden untuk memperoleh informasi dan keterangan yang berkaitan dengan obyek penelitian.

2) Data sekunder.

Data sekunder merupakan data tambahan dengan menggunakan bahan – bahan yang dianggap relevan diperoleh dari buku-buku, literature dan peraturan perundang – undangan atau dokumentasi lain.

5. Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data dalam sebuah penelitian studi kasus. Dalam penelitian ini akan dilakukan dua tkenik pengumpulan data yaitu dengan cara wawancara dan dokumen – dokumen yang bias dijadikan sebagai alat untuk melengkapi penelitian ini.

6. Teknik Analisa Data

Analisis data, menurut Patton (1980:268) adalah Proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan dasar²⁰. Kemudian Bogdan dan Taylor mendefinisikan analisis data sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis kerja (ide) seperti yang disimpulkan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan hipotesis kerja itu.

Dari definisi – defnisi tersebut dapatlah kita pahami bahwa ada yang menggunakan proses, ada pula yang menjelaskan tentang komponen – komponen yang perlu ada dalam sesuatu analisis data.

Dalam hal ini penulis akan menggunakan penelitian analisa kualitatif. Penelitian kualitatif adalah Penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata – kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Karena penulis akan menggunakan metode penelitian kualitatif, maka akan menggunakan analisis induktif. Metode induktif adalah penarikan kesimpulan dari pernyataan yang bersifat khusus kesuatu yang bersifat umum. Dari pengertian diatas,

²⁰ J.Moleong, Lexy, 2006. *Metodelogi Penelitian kualitatif*. Bandung, hal 280.

Penggunaan metode ini adalah untuk menyimpulkan hasil observasi, wawancara, dan data yang terkumpul lainnya.