

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Good Governance sudah lama menjadi mimpi banyak orang Indonesia. Kendati pemahaman mereka mengenai *good governance* berbeda-beda, namun setidaknya sebagian besar dari mereka membayangkan bahwa dengan *good governance* mereka akan dapat memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik. Banyak di antara mereka membayangkan bahwa dengan memiliki praktik *governance* yang lebih baik maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pemerintah semakin peduli dengan kepentingan warga.

Beragai kendala ini menjadi salah satu faktor yang menjelaskan penyebab belum banyak dilakukan upaya yang sistematis untuk memperbaiki kinerja *governance* di Indonesia. Hal ini mungkin dapat menjelaskan penyebab munculnya beberapa *good* (teladan) dan *bad practices* (pantangan) dalam penyelenggaraan pemerintahan pada sejumlah daerah di Indonesia.

Pemilihan reformasi pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dinilai strategis karena pelayanan publik dianggap penting oleh semua aktor dari semua unsur *governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil, dan dunia usaha, sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Tiga alasan yang

pengembangan praktik *good governance* di Indonesia. *Pertama*, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh semua *stakeholders*, yaitu pemerintah, warga pengguna, dan para pelaku pasar. Pemerintah berkepentingan dengan upaya perbaikan pelayanan publik karena jika berhasil memperbaiki pelayanan publik juga dapat memperkecil legitimasi. *Kedua*, pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Melalui penyelenggara pelayanan publik, pemerintah, warga sipil, dan para pelaku pasar melakukan pergumulan secara intensif sehingga apabila pemerintah dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik, maka manfaatnya dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat dan para pelaku pasar. *Ketiga*, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* dapat diterjemahkan secara relatif lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik. Nilai seperti efisiensi, keadilan, transparansi, partisipasi dan akuntabilitas dapat diukur secara mudah dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik.

Transparansi merupakan konsep yang sangat penting dan semakin penting sejalan dengan semakin kuatnya keinginan untuk mengembangkan praktik *good governance*. Praktik *good governance* memasyarakat adanya transparansi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan. Pemerintah dituntut untuk terbuka dan menjamin akses *stakeholders* terhadap berbagai informasi mengenai proses kebijakan publik, alokasi

Informasi mengenai tindakan pemerintah, misalnya alasan yang melatarbelakangi tindakan, bentuk tindakan serta waktu dan cara melakukan tindakan, harus tersedia bagi *stakeholders* dan masyarakat luas. Transparansi masih menjadi barang mewah sehingga tidak semua orang dapat menikmatinya. Padahal transparansi menjadi salah satu ukuran penting dari *good governance*. *Governance* dinilai baik atau buruk, salah satunya ditentukan oleh tingkat transparansi di dalam pemerintahannya. Buruknya transparansi pemerintahan Indonesia menunjukkan bahwa *good governance* masih jauh dari kenyataan kehidupan pemerintahan sehari-hari.

Selain itu, transparansi memiliki implikasi yang sangat besar terhadap kemampuan pemerintah untuk mewujudkan berbagai indikator *governance* yang lain. Misalnya, bagaimana pemerintah dapat menjadikan dirinya partisipatif kalau mereka tidak sanggup mewujudkan transparansi. Warga hanya akan mau dapat terlibat dalam berbagai kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik itu terbuka dan mudah untuk diketahui oleh warga.

Transparansi juga memiliki keterkaitan dengan akuntabilitas publik. Seberapa jauh warga dapat menilai tindakan pemerintah? Tentu saja tergantung dari ketransparansiannya. Warga dapat menilai tindakan pemerintah itu akuntabel atau tidak tergantung pada kemampuan warga untuk memahami dengan mudah apa yang dilakukan oleh pemerintah.

Transparansi tidak hanya penting dalam penyelenggaraan pemerintahan saja tetapi juga dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sering tidak memiliki

akses terhadap informasi mengenai berbagai hal yang terkait dengan pelayanan publik yang mereka perlukan. Warga yang menggunakan pelayanan sering tidak memahami hak dan kewajiban sebagai pengguna jasa pelayanan publik. Akibatnya, ketika berhubungan dengan para penyelenggara, para pengguna sering tidak dapat secara mudah mengetahui apakah mereka diperlakukan secara wajar atau sebaliknya.

Kecenderungan mengembangkan prosedur pelayanan dengan semangat untuk mengontrol sering menjadi penyebab utama dan kompleksitas pelayanan publik di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah Indonesia belum berhasil membangun pemerintahan berdasarkan kepercayaan (trust).

Prosedur pelayanan yang panjang dan rumit tentu menciptakan *opportunity costs* yang tinggi bagi para pengguna untuk berhubungan dengan penyelenggara layanan. Akibatnya para pengguna menjadi terdorong mencari yang mudah untuk menyasati prosedur pelayanan yang amat sulit dipenuhi itu dengan cara yang tidak wajar pula. Akibatnya terjadi praktik pungutan liar (pungli) di hampir semua birokrasi pelayanan publik. Praktik semacam ini sangat mudah dijumpai. Lebih dari itu, praktik semacam ini dianggap saling menguntungkan baik bagi para pengguna ataupun para penyelenggara layanan.

Pembangunan nasional merupakan pembangunan manusia seutuhnya dan pembangunan masyarakat Indonesia seutuhnya. Berbagai program

fisik maupun yang bersifat mental pada hakekatnya adalah upaya peningkatan kualitas hidup masyarakat Indonesia.

Begitu pula dengan pembangunan di bidang kesehatan, bertujuan untuk meningkatkan upaya hidup sehat setiap penduduk dalam mencapai derajat kesehatan yang optimal, pada hakekatnya adalah upaya untuk menciptakan manusia Indonesia yang berkualitas dan memiliki produktivitas yang tinggi, sehingga akan menjadi modal pembangunan yang tangguh. Kesehatan menjadi salah satu indikator keberhasilan pembangunan yang diselenggarakan oleh suatu negara.

Tabel 1.2
Jumlah Tenaga Medis
2003

Kabupaten/kota	Dokter Umum	Dokter gigi	Dokter spesialis	DRG Spesialis	Jumlah
1. Kulonprogo	44	27	0	0	71
2. Bantul	35	26	2	0	63
3. Gunungkidul	52	24	0	0	76
4. Sleman	62	29	2	0	93
5. Yogyakarta	38	29	1	0	68
6. Dinkes Prop DIY	24	41	1	0	66
Jumlah	255	176	6	0	437

Sumber : Dinas Kesehatan Propinsi D. I. Yogyakarta

Apabila derajat kesehatannya tinggi dengan menunjukkan oleh rendahnya angka kesakitan, maka dapat dikatakan pembangunan disuatu negara itu berhasil. Sebaliknya apabila derajat kesehatan itu rendah maka pembangunan yang dilaksanakan belum dikatakan berhasil.

Untuk memenuhi kebutuhan kesehatan bagi masyarakat Indonesia yang jumlahnya mencapai lebih dari 200 juta jiwa tentu bukanlah hal yang mudah. Namun demikian pemerintah telah mengupayakan pemenuhan kebutuhan vital tersebut dengan disediakan sarana prasarana kesehatan. Pengadaan sarana prsarana kesehatan merupakan wujud fisik dari pembangunan di bidang kesehatan. Wujud fisik dari pembangunan di bidang kesehatan salah satunya adalah didirikannya rumah sakit sebagai tempat bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Begitu pentingnya arti kesehatan bagi kehidupan, sehingga telah

kebutuhan kesehatan merupakan hak dari setiap orang, sebagaimana tercantum dalam "Declaration of Human Right", pasal 25 (1) :

'Setiap orang berhak atas tingkat hidup yang menjamin kesehatan dan keadaan baik bagi dirinya dan keluarganya, termasuk soal makanan, pakaian, perumahan, dan perawatan kesehatan, serta usaha-usaha sosial yang diperlukan dan berhak atas jaminan di waktu mengalami pengangguran, janda, lanjut usia, atau mengurangi kekurangan lain-lain karena kendala diluar kekuasaannya'

Apabila ditinjau lebih spesifik lagi, pada dasarnya kesehatan menyangkut seluruh aspek kehidupan, baik masa lalu, sekarang maupun pada masa yang akan datang. Ruang lingkup dan jangkauannya sangat luas. Dalam sejarahnya telah terjadi perubahan orientasi dan pemikiran mengenai upaya pemecahan masalah kesehatan.

Perubahan orientasi dan pemikiran tersebut seiring dengan perkembangan jaman dan konstelasi dunia saat ini yang sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi dan sosial budaya masyarakatnya. Upaya kesehatan yang semula hanyalah upaya penyembuhan berkembang menjadi upaya peningkatan kesehatan melalui upaya pencegahan (preventif), pentemuan (kuratif), dan pemulihan (rehabilitatif) yang bersifat menyeluruh dan berkesinambungan.

Keadaan semacam itu menuntut rumah sakit sebagai lembaga yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat untuk berbenah diri dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga mampu mengakomodir kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan yang berkualitas. Pelayanan

Pemerintah Kabupaten Sleman melalui Dinas Kesehatan telah mempunyai komitmen yang tinggi untuk dapat mewujudkan apa yang telah menjadi impian dari banyak masyarakat terutama pelayanan kesehatan yang terstandar dan bermutu

Begitu pula dengan halnya dengan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sleman, Yogyakarta yang memiliki fungsi sebagai pusat rujukan kesehatan bagi masyarakat Sleman dan Yogyakarta, sekitarnya sesuai dengan visinya yaitu menjadikan RSUD Sleman sebagai rujukan pelayanan kesehatan yang terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat sesuai dengan tuntutan perkembangan jaman, dituntut untuk berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Tuntutan kualitas pelayanan tersebut dimaksudkan agar RSUD Sleman mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan profesional dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

B. PERUMUSAN MASALAH

Dari latar belakang diatas dapat dirumuskan sebagai berikut :

“Bagaimana Penerapan *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di

C. KERANGKA DASAR TEORI

1. *Good Governance*

Istilah *governance* tidak hanya berarti pemerintahan sebagai suatu kegiatan, tetapi juga mengandung arti pegurusan, pengelolaan, pengarahan, pembinaan, penyelenggaraan dan bisa juga diartikan pemerintahan.

OECD dan World Bank mesinonimkan *good governance* dengan penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan tanggung jawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political frame work* bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan.

Governance, yang diterjemahkan menjadi tata pemerintahan, adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat. Menurut UNDP tata pemerintah adalah "penggunaan wewenang ekonomi politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat". Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi

Definisi lain menyebutkan bahwa *governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non pemerintah dalam suatu usaha kolektif. Definisi *governance* adalah “mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial untuk tujuan pembangunan”, sehingga *good governance*, dengan demikian, adalah “mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang substansial dan penerapannya untuk menunjang pembangunan yang stabil dengan syarat utama efisiensi dan pemerataan.

a. Transparansi

Transparansi, bersifat terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Transparansi” dan “akuntabilitas publik” mulai dikenal dalam sistem kenegaraan kita. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Informasi mengenai proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kerja lembaga-lembaga dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi tersebut harus dapat dipahami dan dapat dipantau. Masyarakat mulai turut aktif mengontrol pejabat penyelenggara negara. Gelombang reformasi tahun 1998 membuka ruang kekuasaan negara, sehingga kini dapat diakses oleh masyarakat. Di dalam paham negara demokrasi modern, kontrol rakyat terhadap penyelenggaraan negara hanya dapat berjalan efektif bila program dan kebijakan pemerintah dipaparkan secara transparan. Dengan demikian rakyat dapat secara langsung dan nyata menuntut pertanggungjawaban atau akuntabilitas publik para penyelenggara negara, misalnya melalui pemberitaan pers yang bebas dan pembentukan opini publik.

Transparansi tidak hanya penting dalam penyelenggaraan pemerintahan tetapi juga dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Banyak warga yang menggunakan pelayanan publik sering tidak memiliki akses terhadap informasi mengenai berbagai hal yang terkait dengan pelayanan publik yang mereka perlukan. Bagi para pengguna,

belantara yang sulit diketahui isisnya. Warga yang menggunakan pelayanan sering tidak memahami hak dan kewajibannya sebagai pengguna.

Dalam kondisi seperti ini, perlakuan yang tidak wajar sering dialami oleh para pengguna ketika berhubungan dengan birokrasi pelayanan publik, mereka selalu diperlakukan seenaknyamenurut selera para penyelenggara pelayanan.

Sebagai komponen dari *good governance*, prinsip transparansi ini dapat diukur melalui sejumlah indikator seperti :

- Mekanisme yang menjamin sistem keterbukaan dan standarisasi dari semua proses-proses pelayanan publik,
- Mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan publik tentang berbagai kebijakan dan pelayanan publik, maupun proses-proses di dalam sektor publik,
- Mekanisme yang memfasilitasi pelaporan maupun penyebaran informasi maupun penyimpangan tindakan aparat di dalam kegiatan melayani kepada publik.

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas, suatu hasil kerjaan yang dapat dipertanggung jawabkan oleh pemberi pelayanan. "akuntabilitas publik" mulai dikenal dalam sistem kenegaraan kita. Atau dapat diartikan sebagai suatu pertanggung jawaban dari para pengelola organisasi tentang apa yang

mengarah pada pengertian bahwa segala tindakan organisasi akan dimulai dan akan dievaluasi oleh kalangan yang terkait atau memenuhi kepentingan dengan organisasi itu.¹ Sebagai suatu kebijakan strategis (sebagaimana diterapkan dalam instruksi presiden no. 7 tahun 1999) Akuntabilitas harus diimplementasikan untuk menjamin tercapainya kepatuhan pelaksanaan tugas dan kinerja aparatur sesuai dengan standar yang telah diterimanya dan sebagai sarana untuk menentukan seminimal mungkin kekuasaan dan wewenang.

Akuntabilitas adalah kapasitas suatu instansi pemerintah untuk bertanggung jawab atas keberhasilan maupun kegagalannya dalam melaksanakan misinya dalam mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan secara periodik. Artinya setiap instansi pemerintah mempunyai kewajiban untuk mempertanggung jawabkan pencapaian organisasinya dalam pengelolaan sumber daya yang dipercayakan kepadanya, mulai dari tahap perencanaan, implementasi, sampai pada pemantauan dan evaluasi.

c. Responsif

Responsifitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Responsifitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan.

¹ Pribadi. Ulung (Perubahan Paradigma organisasi,Perencanaan Strategi manajemen total kualitas

konsep yang berkenaan dengan standar profesional dan kompetensi teknis yang dimiliki administrator dalam menjalankan tugasnya. Birokrasi publik dinilai bertanggung jawab jika pelakunya memiliki standar penilaian tersendiri yang sifatnya administratif atau teknis dan bukan politis oleh karena itu tanggung jawab juga sering disebut dengan *subjective responsibility* atau *administrative responsibility*.

d. Efektifitas dan Efisiensi

Efektifitas dan Efisiensi dapat didefinisikan sebagai perbandingan yang terbaik antara input dan output. Ini berarti, apabila suatu output dapat dicapai dengan input yang minimal maka tingkat efisiensi semakin baik pula. Input dalam pelayanan publik dapat berupa uang, tenaga, waktu dan materi lainnya yang dapat digunakan untuk menghasilkan atau mencapai suatu output. Artinya, harga pelayanan publik harus dapat dijangkau oleh kemampuan ekonomi masyarakat. Disamping itu, masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik dalam waktu yang relatif singkat dan tidak banyak membutuhkan tenaga.

2. Pelayanan Kesehatan

a. Pelayanan

Menurut W.J.S Purwadarminta pelayan berasal dari kata dasar "layan" melayani berarti menolong, menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain.² Jika pelayanan adalah melakukan perbuatan melayani apa yang diperlukan dan diharapkan oleh orang

yang diperlukan oleh orang lain.² Jika pelayanan adalah melakukan perbuatan melayani apa yang diperlukan dan diharapkan oleh orang lain dengan bantuan pihak lain yang menyediakan sesuatu yang diperlukan oleh orang lain tersebut.

Sementara itu A.S Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.

Sedangkan Olsen dan Wyckoff dalam Zulian Yamit mendefinisikan jasa pelayanan sebagai sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan. Olsen dan Wyckoff juga memasukkan atribut yang dapat diraba (*tangible*) dan yang tidak dapat diraba (*intangible*).

Zulian Yamit mengemukakan karakteristik jasa pelayanan umum untuk memberikan jawaban yang mantap atas perbedaan terhadap pengertian jasa yang terus menerus akan mengganggu. Beberapa karakteristik pelayanan tersebut adalah:

- 1) Tidak dapat diraba (*intangibility*). Jasa adalah sesuatu yang sering kali tidak dapat disentuh atau tidak dapat diraba. Jasa mungkin berhubungan dengan sesuatu secara fisik.
- 2) Tidak dapat disimpan (*inability to inventory*). Salah satu ciri khusus dari jasa adalah tidak dapat disimpan.
- 3) Produksi dan konsumsi secara bersama. Jasa adalah sesuatu yang dilakukan secara bersama dengan produksi.
- 4) Memasukinya lebih mudah. Mendirikan usaha di bidang jasa membutuhkan investasi yang lebih sedikit, mencari lokasi lebih mudah dan banyak tersedia, tidak membutuhkan teknologi tinggi.

Untuk kebanyakan usaha jasa hambatan untuk memasuki lebih rendah.

- 5) Sangat dipengaruhi oleh faktor luar, seperti : teknologi, peraturan pemerintah, dan kenaikan harga tinggi.³

Berdasarkan pengertian diatas jasa atau pelayanan biasanya tidak berwujud dan cepat hilang, dapat lebih cepat dirasakan dari pada memiliki. Seperti halnya dengan pelayanan kesehatan, apabila tidak ada orang yang sakit yang membutuhkan perawatan, maka jasa atau pelayanan kesehatan tidak akan berarti apa-apa.

Pengertian pelayanan yang dimaksud dalam penulisan ini adalah pelayanan kesehatan terhadap masyarakat umum atau pelayanan umum/publik. Publik dapat diartikan sebagai orang banyak atau masyarakat luas. Menurut A.S Moenir yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

b. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan umum yang dimaksud adalah pelayanan dalam bidang kesehatan. Kesehatan itu sendiri menurut WHO dalam Mariyati Sukarni (1994:1) didefinisikan sebagai berikut :

" Health is state of complete physically and social well being and not merely the absence of deseance and anfirmity " (Sehat adalah sesuatu keadaan yang qua prima meliputi tidak hanya fisik, mental, maupun sosial melainkan diartikan pula bebas dari sakit maupun cacat).

Selanjutnya Hanlon (1964) dalam Maryati Sukarni menyatakan bahwa bahwa sehat itu mencakup keadaan pada diri seseorang secara menyeluruh untuk tetap mempunyai kemampuan melakukan tugas fisiologis maupun psikologis penuh. Didalam UU No. 9 tahun 1960 tentang pokok-pokok kesehatan, pasal 2 disebutkan bahwa kesehatan adalah meliputi kesehatan badan, rohaniah, dan sosial, dan bukan hanya bebas dari penyakit, cacat, dan kelemahan.

Sedangkan definisi kesehatan berdasarkan naskah akedemik Rancangan Undang-Undang (RUU) tentang ketentuan-ketentuan Pokok Kesehatan (1984) dalam Maryati Sukarni sehat atau kesehatan adalah yang bebas dari penyakit, cacat dan kelemahan yang memungkinkan setiap individu hidup produktif secara sosial, ekonomi, dan intelektual.

Dari definisi-definisi sehat atau kesehatan yang telah dipaparkan diatas, pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh instansi kesehatan tertentu kepada masyarakat umum untuk mencapai suatu keadaan yang prima yang meliputi fisik, mental sert bebas dari penyakit atau cacat. Dengan demikian derajat kesehatan yang optimal dapat terwujud. Derajat

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

D. DEFINISI KONSEPTUAL

Untuk menghindari salah persepsi dan untuk keseragaman pengertian mengenai variabel yang digunakan, maka perlu adanya definisi konseptual, sebagai berikut :

- a. *Good governance* didefinisikan mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang substansial dan penerapannya untuk menunjang pembangunan yang stabil dengan syarat utama efisien dan pemerataan.
- b. Responsif didefinisikan kemampuan institusi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agendadan priritas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi publik.
- c. Efektifitas dan Efisiensi didefinisikan persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan publik yang diberikan.
- d. Transparansi didefinisikan suatu kerja yang bersifat terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak atau pengguna jasa pelayanan yang membutuhkan suatu data baik kinerja maupun biaya dari hasil dari sebuah

penelitian. Definisi operasional dari penerapan *Good Governance* dalam pelayanan kesehatan di RSUD Sleman, yaitu suatu kondisi yang berhubungan dengan penerapan *Good Governance* dalam pelayanan yang diberikan oleh RSUD Sleman kepada masyarakat yang dapat memenuhi atau melebihi harapan masyarakat yang meliputi hal pokok di bawah ini, yaitu :

1. Responsif

1.1 Daya tanggap penyedia pelayanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.

1.2 Pasien mendapatkan informasi yang jelas dari petugas.

2. Transparansi

2.1 Keterbukaan pegawai dalam menanggapi keluhan dan masukan dari pasien.

2.2 Mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan publik tentang berbagai kebijakan dan pelayanan publik, maupun proses-proses dalam sektor publik.

2.3 Sistem keterbukaan dan standarisasi dari semua proses-proses pelayanan publik.

2.4 Memfasilitasi pelaporan maupun penyebaran informasi maupun penyimpangan tindakan aparat di dalam kegiatan melayani kepada publik.

3. Efektif dan Efisien

3.2 Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

4. Akuntabilitas

4.1 Proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan stakeholders.

4.2 Kinerja pelayanan dapat dipertanggung jawabkan.

F. METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan cara utama dalam melakukan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian dengan cara menentukan lebih dahulu jenis penelitian, unit analisa, dan sumber data penelitian.

1) Jenis penelitian

Dalam jenis penelitian ini dapat dikategorikan ke dalam jenis penelitian deskripsi kualitatif yang bermaksud membuat gambaran secara sistematis yang menurut Lexy J. Moeleong:⁴

“penelitian kuantitati adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis dengan cara kuantifikasi lainnya, penelitian kualitatif lebih banyak memetingkan segi prose dari pada hasilnya. Hal ini disebabkan oleh hubungan bagian-bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas apabila diamati dalam suatu proses”

Pada prinsipnya metode diskripsi kualitati ini digunakan untuk memecahkan masalah dengan cara menyusun data, mengumpulkan, mengklasifikasikan, menganalisis dan menginterperensikan data tersebut yang ada.

2) Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Sleman, Yogyakarta. Pemilihan lokasi tersebut dikarenakan walaupun jumlah sarana kesehatan dan jumlah tenaga medis diurutkan ke-1 namun jumlah penderita rawat jalan dan inap pun sedikit, menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di RSUD Sleman sangat bagus.

3) Unit analisa

Adapun pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini adalah:

3.1 Kepala Bagian Keuangan

3.2 Kepala Bagian Perencanaan

3.3 Bagian administrasi Rumah Sakit

3.4 Beberapa masyarakat sebagai pengguna jasa dari rumah sakit ada 40 responden sebagai sample.

4) Teknik pengumpulan data

a. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan wawancara, berkomunikasi langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan-pertanyaan tertentu kepada responden di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Sleman, Yogyakarta, dan para pengunjung yang merasakan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Sleman, Yogyakarta tersebut.

Yaitu suatu teknik dimana untuk mendapatkan suatu data dengan cara mempelajari dokumen-dokumen, buku catatan-catatan dan literatur lainnya yang ada kaitannya dengan penelitian yang sedang dikerjakan.

c. Questioner

Yaitu suatu metode dimana pengumpulan data dari responden yang dilakukan melalui daftar suatu pertanyaan yang diberikan kepada pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan maksud untuk memperoleh informasi yang relevan. Daftar pertanyaan yang diberikan kepada pengguna jasa pelayanan kesehatan, pertanyaan yang sifatnya tertutup yakni kemungkinan jawabannya sudah ditentukan terlebih dahulu dan responden tidak diberi kesempatan memberikan jawaban yang lain.

5) Teknik analisa data

Analisa data menurut Patton adalah prose mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar.

Analisa data merupakan suatu tahap mengatur, mengurutkan, mengelompokkan memberikan kode dan mengkategorikannya serta menafsirkan data tersebut sebelum menarik suatu kesimpulan. Jadi langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan

Tahap berikutnya adalah penafsiran data. Dalam usaha penafsiran data atau menginterpretasikan data, penyusun berusaha menganalisisnya dengan menggunakan prespektif yang dipakai dalam penelitian ini. Dan tahap akhir adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan ini merupakan langkah terakhir dalam menganalisis data, setelah semua data yang diperlukan terkumpul, dinilai dan ditafsirkan.⁵