

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KOMUNITAS ADAT TERPENCIL

(Studi Kasus : Komunitas Orang Lom di Kabupaten Bangka Tahun 2012-2013)

TESIS



ANDRE RISTIAN

(20121040045)

PROGRAM STUDI

MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2014

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KOMUNITAS ADAT TERPENCIL

(Studi Kasus : Komunitas Orang Lom di Kabupaten Bangka Tahun 2012-2013)

TESIS

“Diajukan kepada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar

dalam Magister Ilmu Pemerintahan”



MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2014

HALAMAN PENGESAHAN

**Tesis dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Komunitas Adat Terpencil
(Studi Kasus : Komunitas Orang Lom di Kabupaten Bangka Tahun 2012-2013)”**

**Andre Ristian
(20121040045)**

**Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim penguji
Program Studi**

Magister Ilmu Pemerintahan

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Hari/Tanggal : Pada : **Sabtu, 1 Maret 2014**
Tempat : **Di Ruang MIP**
Jam : **9.00 Wib**

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

Dr. Suranto, M.Pol

Penguji I

Penguji II

Dr. Ulung Pribadi, M.Si

Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si

Mengetahui Ketua Jurusan

Dr. Dyah Mutiarin, M.Si

PENGESAHAN PROGRAM STUDI

Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Publik Pada Komunitas Adat Terpencil
(Studi Kasus : Komunitas Orang Lom di Kabupaten Bangka
Tahun 2012-2013)

Ditulis Oleh : Andre Ristian

NIM : 20121040045

Telah Dapat Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh

Gelar Dalam Magister Ilmu Pemerintahan

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Yogyakarta, Maret 2014

Mengetahui

Ketua Program

Magister Ilmu Pemerintahan

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Dyah Mutiarin., M.Si

LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andre Ristian
No Mahasiswa : 20121040045
Angkatan Tahun : 2012
Jurusan : Magister Ilmu Pemerintahan
Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Publik Pada Komunitas Adat Terpencil
(*Studi Kasus : Komunitas Orang Lom Di Kabupaten Bangka Tahun 2012-2013*)

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis yang saya buat benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya dan atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang tertulis dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila ada dikemudian hari terbukti terdapat publikasi, serta ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggung jawab serta menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, Maret 2014

Andre Ristian

MOTTO

**“Agar Hidup Di Dunia dan Akhirat Lebih Hebat, Maka Harus Terus
DiPerjuangkan Melalui Usaha dan Ibadah“**

(Andre Ristian Lubuk Besar, 5 Maret 2014)

“Kalau pun harus, Biarlah Miskin Harta, Asal Jangan Miskin Ilmu”

(Rodiana, My Mom)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sebagai wujud rasa syukur dan terima kasih, tulisan ini, rajutan esai-esai ini, perasan keringat otak ini, saya persembahkan kepada:

“Keluarga Tercinta : Ibunda (Emak) Rodiana, Ayah ku Abd. Muis, serta kakak (Vivi Gutari & Tika Tiarasi) dan adik-adik tercinta (Ridho Rinaldi & Agun Gutara)”

Dan

“Almamater kebanggaan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta”

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdullilah,hirobbilalamin, Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah Swt, “Sang” pemilik jagat raya dan seisinya yang telah melimpahkan rahmat dan *inayah*-Nya, Serta tak lupa pula kita hanturkan salam dan syalawat kepada “Sang” Revolusioner sejati Nabi Muhammad SAW, sehingga rajutan esai ini dapat diselesaikan. Secara subjektif penulis menyadari kesuksesan dalam penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari andil dan pengaruh berbagai pihak, yang telah memberikan risalah dan perhatiannya.

Sebelumnya, penulis teringat ketika ide untuk menulis penelitian ini lahir ketika diskusi dan dialektika yang sangat panas di salah satu ruang kelas MIP. Disana penulis menemukan sebuah hal yang lain dari tema atau kasus ini. Pendapat singkat penulis tentang hasil penulisan ini adalah guna mencapai Indonesia sebagai Negara maju ada banyak hal yang harus dibenahi salah satunya adalah pelayanan publik (*Public Service*). Sebagai Negara Indonesia wajib melayani segenab bangsa, dari ujung Mearauke samapi Papua, dari kota sampai pelosok desa. Pemerintah tidak boleh lagi bersikap diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada siapapun, dan kelompok manapun termasuk mereka yang berada di Komunitas Adat Terpencil.

Peneliti menyadari bahwa, ada banyak pihak yang sangat berjasa dalam penyelesaian tesis ini yang peneliti rasa patut mendapat apresiasi dan ucapan terima kasih. Peneliti mengucapkan termia kasih kepada;

1. Dr.H.Achmad Nurmandi,.MSc selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Dyah Mutiarin, MS.i selaku Ketua Jurusan Magister Ilmu Pemreintahan yang telah memberikan izin penelitian.
3. Dr. Suranto, M.Pol selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan menjadi teman diskusi dalam penulisan tesis ini.
4. Seluruh Dosen Jurusan Magister Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ibunda tercinta Rodiana dan Ayahanda Abd Muis, serta kakak dan adik-adik tercinta.
6. Bapak,Tagtui, Hasan, Yusuf Sulaiman, Toha, Sairin. Bidan Indri Astuti, AM.Keb, Fitrawati, AM.Keb, dr.Jasminar, Mantri Zulkarnaen selaku narasumber yang telah rela meluangkan untuk bekerjasama dengan peneliti.
7. Kanda-kanda ku yang senantiasa memberikan masukan ; Didit Srygusjaya, M.H, Andi Budi Prayitno,SH.i Anugra Bangsawan,M.Si, Ir. Patrianusa Sjahrnun, Samsul Komar,M.Si dll.
8. Kawan-kawan, ISBA , Forkrevmah dan pihak-pihak lain yang tidak mungkin disebutkan dalam tesisi ini.

Semoga amal baik yang telah disumbangkan secara tulus kepada peneliti mendapat imbalan pahala dari Allah SWT. Akhirnya, sebagai ucapan terakhir dari peneliti ingin meminta maaf sebesar-besarnya kepada semua pihak, baik itu yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Harapan penulis karya ini dapat berguna dan dapat digunakan dikemudian hari. Amin.

Yogyakarta, Maret 2014

Peneliti

III.3 Jenis dan Sumber Data.....	46
III.4 Teknik Pengumpulan Data.....	48
III.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	50
III.6 Teknik Analisis Data.....	51
BAB IV. DESKRIFSI LOKASI PENELITIAN	
IV.1 Kabupaten Bangka.....	53
IV.1.1 Sejarah Kabupaten Bangka.....	53
IV.1.2 Vis-Misi dan Lambang Kabupaten Bangka.....	56
IV.1.3 Kondisi Geografis.....	58
IV. 1.4 Konsidi Demografis.....	61
IV.2 Komunitas Adat Terpencil Orang Lom.....	65
BAB V. PEMBAHASAN	
V.1 Kebijakan dan Praktek Pelayanan Kesehatan.....	73
V.1.1 Kebijakan/Program Pelayanan Kesehatan.....	73
V.1.2 Praktek Pelayanan Kesehatan.....	82
V.2 Persepsi KAT Orang Terhadap Pelayanan Kesehatan.....	90
V.2.1 Deskripsi Responden.....	90
V.2.2 Keberwujudan (<i>Tangibel</i>).....	96
V.2.3 Kehandalan (<i>Realibility</i>).....	122
V.2.4 Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	132
V.2.5 Jaminan (<i>Assurance</i>)	147
V.2.6 Empati (<i>Emphy</i>).....	156

V.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan di KATOrangLom.....	170
V.3.1 Adat/Kearifan local.....	172
V.3.2 Letak Geografis.....	178
V.3.3 Infrastruktur.....	179
V.3.4 Kualitas Sumberdaya Aparatur.....	181
V.4 Implikasi Teoritik.....	188
BAB IV. PENUTUP	
IV.1 Kesimpulan.....	193
IV.2 Saran.....	194
DAFTAR PUSTAKA.....	197

Tabel II.2	Dimensi <i>SERVQUAL</i>	31
Tabel II.3	Indikator dan Atribut Kualitas Pelayanan Publik.....	33
Tabel III.1	Sumber Data Primer.....	47
Tabel III.2	Sumber Data Skunder.....	47
Tabel III.3	Skala Indeks.....	50
Tabel III.4	Indeks Parameter Penilaian Kualitas.....	52
Tabel IV.1	Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Kabupaten Bangka	62
Tabel IV.2	Jumlah Penduduk Dusun Air Abik dan Pejam.....	69
Tabel IV.3	Jumlah Penduduk Dusun Air Abik dan Pejam Berdasarkan Asal Suku/Daerah.....	70
Tabel IV.4	Jumlah Penduduk Dusun Air Abik dan Pejam Berdasarkan Agama/kepercayaan.....	71
Tabel V.1	Jumlah Peserta JKSS, Aseskin dan Jamsostek di Air Abik dan Pejam.....	76
Tabel V.2	Jumlah Transaksi Pengobatan dan Konsultasi di Polindes Air Abik 2012-2013.....	85
Tabel V.3	Jumlah Transaksi Pengobatan dan Konsultasi di Polindes Pejam 2012-2013.....	89
Tabel V.4	Jenis Kelamin Responden.....	91
Tabel V.5	Tingkat Pendidikan Responden.....	92
Tabel V.6	Tingkat Usia/Umur Responden.....	93
Tabel V.7	Jenis Pekerjaan Responden.....	95

Tabel V.8	Penampilan Petugas Pelayanan.....	97
Tabel V.9	Kenyamanan Terhadap Penampilan Petugas Pelayanan....	99
Tabel V.10	Kenyamanan Ruang Pelayanan.....	102
Tabel V.11	Kecukupan Fasilitas Polindes dan Pustu.....	105
TabelV.12	Fasilitas Yang Diperlukan di Polindes dan Pustu.....	108
Tabel V.13	Proses dan Prosedur Pelayanan.....	110
Tabel V.14	Keterbukaan Akses Informasi Pelayanan.....	113
Tabel V.15	Kemampuan Menggunakan Alat Bantu.....	115
TabelV. 16	Kenyamanan Alat Bantu.....	116
Tabel V.17	Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....	117
Tabel V.18	Indeks Parameter Keberwujudan (<i>Tangibel</i>) Pelayanan Kesehatan Pada KAT Orang Lom.....	120
Tabel V.19	Kecermatan Petugas Pelayanan.....	122
Tabel V.20	Prosedur Pelayanan.....	124
Tabel V.21	Keahlian dalam Menggunakan Alat Bantu.....	126
Tabel V.22	Keahlian Diagnosa.....	127
Tabel V.23	Indeks Parameter Keandalan (<i>Realibility</i>) Pelayanan Kesehatan Pada KAT Orang Lom	130
Tabel V.24	Tanggap Terhadap Permohonan Pasien.....	132
Tabel V.25	Merespon Keinginan Pasie.....	135
Tabel V.26	Kecepatan dan Kecermatan Pelayanan.....	138
Tabel V.27	Kesesuaian Dengan Waktu Yang di Inginkan/di Tetapkan..	141
Tabel V.28	Tanggap Terhadap Keluhan Pasien.....	143
Tabel V.29	Indeks Parameter Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) Pelayanan Kesehatan Pada KAT Orang Lom.....	145

Tabel V.31	Jaminan Biaya Pelayanan.....	150
Tabel V.32	Jaminan Biaya Pelayanan.....	152
Tabel V.33	Jaminan Legalitas Pelayanan.....	153
Tabel V.34	Indeks Parameter Jaminan (<i>Assurance</i>) Pelayanan Kesehatan Pada KAT Orang Lom.....	154
Tabel V.35	Mendahului Kepentingan Pasien/Pelanggan.....	156
Tabel V.36	Keramahan Petugas Pelayanan.....	158
Tabel V.37	Kesopanan dan Kesantunan Petugas Pelayanan.....	160
Tabel V.38	Keadilan dalam Memberikan Pelayanan.....	162
Tabel V.39	Sikap Saling Menghormati dalam Pelayanan.....	164
Tabel V.40	Indeks Parameter Empati (<i>empathy</i>) Pelayanan Kesehatan Pada KAT Orang Lom.....	165
Tabel V.41	Indeks Parameter Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada KAT Orang Lom.....	167

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Berfikir.....	35
Gambar IV.1	Lambang Kabupaten Bangka.....	57
Gambar IV.2	Peta Kabupaten Bangka.....	58
Gambar IV.3	Rumah Adat KAT Orang Lom.....	68
Gambar V.1	Jalan Menuju Air Abik.....	83
Gambar V.2	Polindes Air Abik.....	83
Gambar V.3	Jalan Menuju Pejam.....	87
Gambar V.4	Pustu Pejam.....	87
Gambar V.5	Penampilan Bidan Polindes Air Abik	101
Gambar V.6	Penampilan Mantri Pustu Pejam.....	101
Gambar V.7	Ruang Tunggu.....	103
Gambar V.8	Ruang Praktek.....	103
Gambar V.9	Ruang Tunggu Pustu Pejam.....	107
Gambar V.10	Sumur Pustu Pejam.....	107
Gambar V.11	Informasi Jadwal Piket.....	112
Gambar V.12	Informasi Pengguna JKSS.....	112
Gambar V.13	Jembatan di Dusun Pejam.....	179
Gambar V.14	Pengaruh Faktor Terhadap Indikator Kualitas Pelayanan	192

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik V.1 Jenis Kelamin Responden.....	92
Grafik V.2 Tingkat Pendidikan Responden.....	93
Grafik V.3 Tingkat Usia Responden.....	95
Grafik V.4 Jenis Pekerjaan Responden.....	96
Grafik V.5 Nilai Kualitas Pelayanan.....	168