

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
DAFTAR SINGKATAN .....	ix
SURAT PERNYATAAN.....	xi
KATA PENGANTAR .....	xii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
1. Tujuan Umum .....	5
2. Tujuan Khusus .....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Telaahan Pustaka.....	7
1. Pemerintahan yang Baik ( <i>Good Governance</i> ).....	7
2. Kontrak dalam Sistem Kesehatan Nasional .....	8
3. <i>Principal-Agent Theory</i> .....	11
4. <i>Span of Control Theory</i> .....	15
5. Hubungan Para Pihak dalam Kontrak Internal Kepala Puskesmas di DKI Jakarta.....	16
6. Lima Prasyarat Manajemen Kontrak Internal yang Efektif .....	20
7. <i>Monitoring</i> Kontrak Internal Puskesmas di DKI Jakarta .....	25
B. Landasan Teori .....	29
C. Kerangka Teori.....	29
D. Kerangka Konsep .....	30
E. Pertanyaan Penelitian .....	30
BAB III METODE PENELITIAN .....	31
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	31
C. Subyek Penelitian .....	31
1. Unit Analisis .....	31
2. Kriteria Inklusi dan Eklusi.....	32
3. Proses Rekrutmen Subyek Penelitian.....	32
4. Jumlah Subyek Penelitian (Sampel/Responden) .....	34
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	36
E. Definisi Operasional Variabel .....	36

1. Variabel Independen .....	36
2. Variabel dependen.....	39
F. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	39
G. Cara Analisis Data.....	40
H. Etika Penelitian .....	40
I. Jalannya Penelitian.....	41
J. Keterbatasan Penelitian.....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
A. Hasil Penelitian .....	43
1. Gambaran Umum.....	43
2. <i>Monitoring</i> Ketat dalam Upaya Pengendalian Kontrak.....	50
3. Produktivitas Kerja Pegawai Puskesmas.....	72
4. Keberlanjutan ( <i>Sustainability</i> ) Kebijakan Kontrak Internal Kepala Puskesmas di DKI Jakarta .....	73
B. Pembahasan.....	75
1. Intervensi Pemerintah Terhadap Kebijakan Kontrak Internal Puskesmas.....	76
2. Pemanfaatan Teknologi Secara Profesional Dalam Upaya <i>Monitoring</i> .....	77
3. <i>Back Up</i> Laporan untuk Mencegah Tidak Terbayarnya Insentif.....	78
4. Beban Kerja vs Insentif Tinggi.....	78
5. Upaya Pengendalian <i>Moral Hazard</i> .....	79
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>81</b>
A. Kesimpulan .....	81
B. Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>87</b>
Lampiran 1. Penjelasan Untuk Menjadi Informan.....	87
Lampiran 2. Persetujuan Keikutsertaan dalam Penelitian.....	92
Lampiran 3. <i>Informed Consent</i> .....	93
Lampiran 4. Pedoman Wawancara Mendalam .....	94
Lampiran 5. Pertanyaan Wawancara Mendalam .....	95
I. Pertanyaan untuk Pejabat BKD Provinsi DKI Jakarta .....	95
II. Pertanyaan untuk Kepala UPT <i>Jakarta Smart City</i> .....	97
III. Pertanyaan untuk Ketua Tim e-absensi dan e-kinerja Diskominfo.....	98
IV. Pertanyaan untuk Pejabat Pengelola Aduan Masyarakat di Kelurahan Menteng .....	99
V. Pertanyaan untuk Kepala Puskesmas dan Kepala TU Puskesmas Menteng .....	100
VI. Pertanyaan untuk Staf Puskesmas (Ka. poli umum dan staf) BLUD Puskesmas Menteng .....	102
VII. Pertanyaan untuk pengelola absensi BLUD Puskesmas Menteng .....	105
VIII. Pertanyaan untuk Pejabat atau Tim <i>Monitoring</i> Kinerja Puskesmas dari Dinas Kesehatan Provinsi.....	107

IX. Pertanyaan untuk Tim Inspeksi Kinerja Puskesmas dari Inspektorat Jakarta Pusat.....	110
Lampiran 6. Telaahan Dokumen.....	111
Lampiran 7. Rekap Absensi PNS BLUD Puskesmas Menteng Tahun 2015 .....	112
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian .....	113
Lampiran 9. <i>ETHICAL CLEARANCE</i> .....	118
Lampiran 10. IJIN PENELITIAN.....	119

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian .....	5
Tabel 2. Karakteristik Responden .....	35
Tabel 3. Tabel Jumlah Penduduk .....	44
Tabel 4. Jumlah RT & RW di Wilayah Kecamatan Menteng .....	45
Tabel 5. Wilayah Kumuh Kecamatan Menteng.....	45
Tabel 6. Jumlah Tenaga PNS Berdasarkan Profesi Tahun 2015 .....	46
Tabel 7. Jumlah Tenaga Kontrak berdasarkan Profesi Tahun 2015 .....	46
Tabel 8. Tabel Hasil Seleksi Terbuka “Lelang Jabatan” Kepala Puskesmas DKI Jakarta Tahun 2014 .....	48
Tabel 9. Perubahan bobot penilaian kinerja pegawai di Provinsi DKI Jakarta .....	57
Tabel 10. Jumlah keluhan masyarakat terhadap BLUD Puskesmas Kecamatan Menteng periode Tahun 2013 hingga Juli 2016 dari Kotak Keluhan .....	58
Tabel 11. Hukuman disiplin sehingga tidak dibayarnya Insentif (TKD) PNS di Provinsi DKI Jakarta.....	64
Tabel 12. Tabel Daftar potongan Tunjangan Kinerja Daerah pemerintah provinsi DKI Jakarta sesuai Pergub No.108 Tahun 2016 .....	67
Tabel 13. Bentuk mekanisme kontrol ( <i>monitoring</i> ) kinerja puskesmas di Provinsi DKI Jakarta.....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Perbedaan <i>contract</i> dan <i>contracting</i> (Perrot & Roodenbeke, 2012).....	8
Gambar 2. Mekanisme kontrak internal di Kamboja (Khim & Annear, 2013).....	10
Gambar 3. Kemungkinan Hubungan Kontraktual Para Pihak dalam Kontrak (Perrot, 2002).....	16
Gambar 4. Hubungan kontrak internal kepala puskesmas di DKI Jakarta ...	19
Gambar 5. Kerangka kerja <i>Monitoring</i> SOA di Kamboja (Kim & Annear, 2013).....	25
Gambar 6. Landasan teori <i>Principal-Agent Theory</i> (Ross & Mitnick, 1976 dalam (Ogundeji, 2015)).....	29
Gambar 7. Kerangka Teori Penelitian (Kim & Annear, 2013) .....	29
Gambar 8. Kerangka Konsep Penelitian.....	30
Gambar 9. Peta Provinsi DKI Jakarta, sebaran puskesmas kecamatan dan lokasi BLUD Puskesmas Menteng.....	43
Gambar 10. Grafik Kunjungan Pasien ke Puskesmas di Provinsi DKI Jakarta (2010-2014).....	49
Gambar 11. Peningkatan Jumlah Keluhan Pelanggan terhadap BLUD Puskesmas Kecamatan Menteng Periode Tahun 2013 hingga Juli 2016.....	59
Gambar 12. Distribusi Absensi Pegawai (PNS) BLUD Puskesmas Kecamatan Menteng Periode 01 Januari s/d 31 Desember 2015	72

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Penjelasan Untuk Menjadi Informan .....	87
Lampiran 2. Persetujuan Keikutsertaan dalam Penelitian .....	92
Lampiran 3. <i>Informed Consent</i> .....	93
Lampiran 4. Pedoman Wawancara Mendalam .....	94
Lampiran 5. Pertanyaan Wawancara Mendalam .....	95
Lampiran 6. Telaahan Dokumen .....	111
Lampiran 7. Rekap Absensi PNS BLUD Puskesmas Menteng Tahun 2015 ...	112
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian .....	113
Lampiran 9. <i>ETHICAL CLEARANCE</i> .....	118
Lampiran 10. IJIN PENELITIAN .....	119

## DAFTAR SINGKATAN

APBD	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
BLUD	: Badan Layanan Umum Daerah
BKD	: Badan Kepegawaian Daerah
BPTSP	: Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
BT	: Bujur Timur
CMS	: Cukup Memenuhi Syarat
CPNS	: Calon Pegawai Negeri Sipil
CROP	: Cepat Respon Opini Publik
DINKES	: Dinas Kesehatan
Diskominfo	: Dinas Komunikasi informatika dan Kehumasan
DKI	: Daerah Khusus Ibukota
EC	: <i>Ethical Clearance</i>
Ha	: Hektar are
JSC	: <i>Jakarta Smart City</i>
KIS	: Kartu Indonesia Sehat
KJS	: Kartu Jakarta Sehat
km <sup>2</sup>	: Kilo Meter Persegi
LS	: Lintang Selatan
LSM	: Lembaga Swadaya Masyarakat
MMS	: Masih Memenuhi Syarat
MOH	: <i>Ministry of Health</i>
MS	: Memenuhi Syarat
NGO	: <i>Non Governmental Organization</i>
NPM	: <i>New Public Management</i>
PAT	: <i>Principal Agent Theory</i>
PBC	: <i>Performance Based Contract</i>
PBF	: <i>Performance Based Financing</i>
PBI	: <i>Performance Based Incentive</i>
PERGUB	: Peraturan Gubernur

P4P	: <i>Pay for Performance</i>
PHD	: <i>Provincial Health Departement</i>
PHL	: Pekerja Harian Lepas
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
POACE	: <i>Planning, Organizing, Actuating, Controlling, Evaluating</i>
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
RSKD	: Rumah Sakit Kecamatan Daerah
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
RT	: Rukun Tetangga
RW	: Rukun Warga
SUDINKES	: Suku Dinas Kesehatan
SMS(1)	: <i>Sort Message Service</i>
SMS(2)	: Sangat Memenuhi Syarat
SOA	: <i>Special of Agency</i>
TI	: Teknologi Informasi
TMS	: Tidak Memenuhi Syarat
UPT	: Unit Pelaksana Teknis
Yankes	: Pelayanan Kesehatan
Yankessar	: Pelayanan Kesehatan Dasar