

INTISARI

Studi ini bertujuan untuk mengkaji secara rinci praktik proses pengambilan keputusan guna meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas, dilihat dari pendekatan deliberatif-yang menekankan pada partisipasi masyarakat, komunikasi, dan kesepakatan bersama. Dasar studi ini adalah penerapan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan) Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat di lingkup puskesmas di Kota Yogyakarta yang dilaksanakan pada pertengahan 2014 hingga awal 2015. Partisipasi masyarakat berbentuk keluhan.

Metode yang digunakan dalam studi ini adalah kualitatif deskriptif. Data utamanya adalah rekam proses pengambilan keputusan yang didukung hasil wawancara dan dianalisis secara deskriptif kualitatif. Untuk menggambarkan proses secara lebih detail, ada enam puskesmas yang diobservasi dalam studi ini.

Efektivitas proses partisipasi masyarakat dilihat dari indikator keterwakilan, komunikasi, dan kesetaraan. Studi ini menemukan mekanisme keterwakilan yang berjalan adalah keterwakilan diskursif dan masih bersifat elitis. Tampak juga partisipasi perempuan cukup signifikan. Proses pengambilan keputusan berjalan secara terbuka, saling menghormati dan memahami, serta berorientasi pada kesepakatan. Namun masih terjadi dominasi informasi oleh salah satu pihak. Selanjutnya pengaruh budaya dalam komunikasi cukup signifikan. Namun belum terjadi kesetaraan posisi yang sesungguhnya antara masyarakat dan pemerintah. Temuan studi lainnya adalah partisipasi masyarakat cukup berpengaruh terhadap keputusan yang dihasilkan. Akan tetapi, belum ada mekanisme pemantauan yang sistematis untuk memastikan pelaksanaan keputusan. Keputusan yang dihasilkan juga tidak efektif karena melibatkan banyak pihak/instansi.

Studi ini juga menjadi bukti empiris bahwa berjalannya proses partisipasi serta keputusan yang dihasilkannya dipengaruhi oleh faktor kesediaan, penguasaan sumber daya, dan mekanisme. Kesediaan yang dimaksud meliputi kesediaan pemerintah (untuk melibatkan masyarakat dan merespons keluhan) serta kesediaan masyarakat untuk terlibat. Penguasaan sumber daya meliputi penguasaan pengetahuan dan informasi (hasil survei dan aspek pelayanan) serta penguasaan keterampilan (melakukan analisis dan berkomunikasi). Faktor mekanisme meliputi ketepatan partisipan, mekanisme, dan peran fasilitator.

Saran yang diajukan berdasarkan temuan yang ada adalah sebagai berikut.

- (1) Dari sisi kebijakan, isi metode permenpan perlu dikaji kembali dan dibutuhkan komitmen yang tinggi dari instansi penyedia layanan untuk menerapkan metode tersebut.
- (2) Mekanisme partisipasi harus disinkronkan dengan mekanisme musrenbang, baik teknis maupun substantif.
- (3) Dalam konteks pelayanan kesehatan, keterwakilan perlu melibatkan komponen masyarakat yang lebih luas.
- (4) Perlu dikembangkan mekanisme pemantauan yang lebih sistematis.
- (5) Diperlukan fasilitator yang memiliki kapasitas teknis dan substantif.

Kata kunci: deliberatif, partisipasi, pengambilan keputusan, keluhan atau pengaduan, puskesmas, Permenpan Nomor 13 Tahun 2009

ABSTRACT

This study aims to examine in detail the practice of decision-making processes in order to improve the quality of health center (puskesmas) services in deliberative approach perspective - which emphasizes community participation, communication, and collective agreements. The base of the study is the application of *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara* (Permenpan) No. 13 of 2009 on Guidelines for Enhancing the Public Service Quality through the Citizen Participation in the scope of the health centers in the city of Yogyakarta which were implemented in mid 2014 to early 2015. The public participation is in the form of complaints.

The method used in this study is qualitative descriptive research. The main data is the record of decision making process which is supported by the results of interviews and then it is analyzed by qualitative descriptive method. To describe the process in more detail, there were six health centers observed in this study.

The effectiveness of the public participation process is viewed from the indicators of representation, communication, and equality. The study has found that the effective representation mechanism is the discursive representation and it is still elitist. It also appears significant women's participation. The decision making process runs openly, in mutual respect and understanding, and oriented to an agreement. However, there is still a dominance of information by one of the parties. Furthermore, the influence of culture in communication is quite significant, however, the real equality position between the community and the government has not happened yet. One of other study findings is that the community participation has sufficient affection on the decisions, however, there has been no systematic monitoring mechanism to ensure the implementation of the decision. The resulting decision is also ineffective because it involves many parties / governmental offices.

The study as well becomes the empirical evidence that the running of the participation process and the decision which has been made are influenced by the factors of willingness, control of resource and mechanism. The willingness as referred may include the government's willingness (to involve the community and to respond to complaints) as well as the willingness of the community to get involved. Mastery of resources covers the acquisition of knowledge and information (survey results and service aspects) as well as the acquisition of skills (analyzing and communicating). Mechanism factors include the accuracy of participants, mechanism, and the role of facilitator.

The proposed suggestions based on existing findings are as follows. (1) In terms of policy, the content of PERMENPAN method needs to be reviewed and it takes high commitment from the service providing offices to implement the method. (2) The mechanism of participation should be technically and substantively synchronized with musrenbang mechanism. (3) In the context of health care, the representation needs to involve the wider community components. (4) It needs to develop a more systematic monitoring mechanism. (5) It requires facilitators whose the technical and substantive capacity.



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

PROSES DELIBERATIF DALAM PEMBUATAN KEPUTUSAN UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Kasus Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat di Puskesmas di Kota Yogyakarta)

YAMAH TSALATSA ABRITANINGRUM, Dr. Phil. Gabriel Lele, M.Si. , Dr. Nunuk Purbandari, M.S.

Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Keywords: deliberative, participation, decision-making, complaint, health centers, Permenpan No. 13 of 2009