

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>PERNYATAAN</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
1.5 Keaslian Penelitian.....	13
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>16</b>
2.1 Pendekatan Deliberatif .....	16
2.1.1 Pengertian Deliberatif.....	16
2.1.2 Proses Deliberatif.....	19
2.1.3 Keputusan Deliberatif.....	22
2.2 Partisipasi Masyarakat dalam Pengambilan Keputusan .....	23
2.2.1 Pengertian Partisipasi Masyarakat.....	23
2.2.2 Pengertian Masyarakat.....	25
2.2.3 Bentuk Partisipasi: Pengaduan Masyarakat.....	26
2.2.4 Derajat Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan .....	28
2.2.5 Mekanisme Partisipasi .....	30
2.2.6 Indikator Partisipasi Masyarakat dalam Pengambilan Keputusan .....	31
2.2.7 Determinan Partisipasi.....	33
2.3 Tinjauan Kritis Pendekatan Deliberatif .....	37
2.4 Kerangka Pikir Penelitian.....	39

2.5 Definisi Konseptual dan Operasional .....	40
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	42
3.2 Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.3 Validasi Temuan Penelitian.....	54
3.4 Analisis dan Interpretasi Data.....	54
<b>BAB 4 DESKRIPSI PRAKTIK PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS DI KOTA YOGYAKARTA .....</b>	<b>56</b>
4.1 Inisiasi Penerapan Metode di Lingkup Pemerintah Kota Yogyakarta ..	57
4.1.1 Sekilas tentang Permenpan Nomor 13 Tahun 2009 .....	57
a. Metode Permenpan Nomor 13 Tahun 2009.....	57
b. Efektivitas Permenpan Nomor 13 Tahun 2009 dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat .....	59
4.1.2 Perlunya Menerapkan Metode Permenpan Nomor 13 Tahun 2009 .....	61
4.1.3 Perlunya Fasilitator .....	62
4.2 Praktik Deliberasi dalam Forum yang Terpisah .....	64
4.2.1 Lokakarya Identifikasi Permasalahan Pelayanan Puskesmas....	65
a. Lokakarya Kelompok Masyarakat .....	65
b. Lokakarya Kelompok Pemerintah (Puskesmas dan Instansi Teknis yang Terkait .....	67
4.2.2 FGD Penyusunan Instrumen.....	69
a. FGD Kelompok Masyarakat .....	69
b. FGD Kelompok Puskesmas .....	71
4.2.3 FGD Analisis Masalah Kelompok Masyarakat .....	74
4.3 Praktik Deliberasi di Enam Puskesmas: Proses dan Pemenuhan Janji..	77
4.3.1 Puskesmas Mantrijeron.....	77
4.3.2 Puskesmas Mergangsan .....	81
4.3.3 Puskesmas Wirobrajan.....	86
4.3.4 Puskesmas Kraton.....	91
4.3.5 Puskesmas Gondokusuman II.....	94
4.3.6 Puskesmas Kotagede II.....	97
4.4 Kesimpulan.....	101

<b>BAB 5 MEMASTIKAN PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN.....</b>	<b>103</b>
5.1 Proses Pengambilan Keputusan Partisipatif .....	103
5.1.1 Keterwakilan .....	104
a. Keterwakilan Kelompok Kepentingan Masyarakat.....	104
b. Keterwakilan Perempuan .....	107
5.1.2 Komunikasi .....	111
a. Perbedaan Perspektif .....	111
b. Saling Menerima Pendapat Pihak Lain.....	114
c. Saling Menghormati .....	116
d. Terbuka dan Transparan.....	117
e. Pertukaran Informasi .....	119
5.1.3 Kesetaraan.....	122
5.2 Keputusan Partisipatif.....	126
5.2.1 Keputusan Hasil Dialog Masyarakat dan Puskesmas .....	127
a. Rumusan Prioritas Masalah .....	129
b. Janji Perbaiki Pelayanan dan Rekomendasi kepada Instansi Lain .....	132
5.2.2 Pelaksanaan Keputusan: Pemenuhan Janji Puskesmas.....	137
a. Pemenuhan Janji .....	137
b. Pemantauan terhadap Pemenuhan Janji: Perlunya Mekanisme.....	139
5.3 Kesimpulan .....	146
<b>BAB 6 DETERMINAN PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN .....</b>	<b>148</b>
6.1 Kesiapan.....	148
6.1.1 Kesiapan Pemerintah .....	148
a. Kesiapan Pemerintah Melibatkan Masyarakat dalam Proses Pengambilan Keputusan .....	149
b. Kesiapan Pemerintah Merespons Keluhan Masyarakat...152	
6.1.2 Kesiapan Masyarakat untuk Berpartisipasi dalam Proses Pengambilan Keputusan .....	156
6.2 Penguasaan Sumber Daya .....	158
6.2.1 Penguasaan Pengetahuan dan Informasi.....	159

a.	Pengetahuan terhadap Hasil Survei .....	159
b.	Pengetahuan tentang Aspek Pelayanan .....	162
6.2.2	Penguasaan Keterampilan.....	168
a.	Keterampilan Melakukan Analisis .....	168
b.	Keterampilan Berkomunikasi .....	169
6.3	Mekanisme Partisipasi.....	172
6.3.1	Efektivitas Regulasi dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat .....	173
6.3.2	Fasilitator .....	175
a.	Pengaruh Peran Fasilitator terhadap Proses.....	176
b.	Pengaruh Peran Fasilitator terhadap Keputusan .....	179
6.3.3	Mekanisme.....	181
a.	Lokakarya ( <i>workshop</i> ).....	181
b.	<i>Focus Group Discussion</i> (FGD).....	182
c.	Survei.....	183
6.4	Kesimpulan.....	186
<b>BAB 7</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>187</b>
7.1	Kesimpulan.....	187
7.2	Saran .....	191
7.3	Keterbatasan Studi.....	192
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>194</b>	
Buku, Artikel, Jurnal .....	194	
Peraturan Perundang-undangan (Nasional dan Daerah).....	202	
Sumber Data Sekunder .....	202	
<b>LAMPIRAN: PANDUAN WAWANCARA .....</b>	<b>205</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian .....	13
Tabel 3.1 Daftar Puskesmas berdasarkan ISO, Rata-rata Nilai IKM 2014, dan Hasil Monev ORI.....	47
Tabel 3.2 Daftar Proses yang Diteliti.....	48
Tabel 3.3 Daftar Informan .....	50
Tabel 3.4 Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data .....	52
Tabel 4.1 Pendapat dan Argumentasi Peserta.....	76
Tabel 5.1 Komposisi Partisipan Perwakilan Masyarakat dalam Lokakarya di Enam Puskesmas .....	105
Tabel 5.2 Komposisi Partisipan berdasarkan Jenis Kelamin .....	108
Tabel 5.3 Jumlah Partisipan Kelompok Masyarakat berdasarkan Jenis Kelamin dan Mekanisme.....	108
Tabel 5.4 Indikator Keterwakilan di Enam Puskesmas .....	110
Tabel 5.5 Indikator Komunikasi di Enam Puskesmas .....	121
Tabel 5.6 Indikator Kesetaraan di Enam Puskesmas .....	125
Tabel 5.7 Hasil Analisis Masalah di Enam Puskesmas .....	131
Tabel 5.8 Keputusan Lokakarya di Enam Puskesmas .....	136
Tabel 5.9 Pemenuhan Janji Perbaikan Pelayanan .....	137
Tabel 6.1 Tingkat Kehadiran Kepala Puskesmas dalam Proses .....	151
Tabel 6.2 Pengaruh Kesiediaan Pemerintah terhadap Proses dan Keputusan .....	154
Tabel 6.3 Alasan Kesiediaan Informan Perwakilan Masyarakat Terlibat dalam Proses Pengambilan Keputusan.....	157
Tabel 6.4 Pengaruh Penguasaan Pengetahuan dan Informasi terhadap Proses dan Keputusan .....	166
Tabel 6.5 Pengaruh Penguasaan Keterampilan terhadap Proses dan Keputusan ..	171
Tabel 6.6 Deskripsi Pengalaman Informan Perwakilan Masyarakat .....	174
Tabel 6.7 Pengaruh Mekanisme terhadap Proses dan Keputusan .....	185

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Metode Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat berdasarkan Permenpan Nomor 13 Tahun 2009 .....	7
Gambar 1.2 Tahapan Fasilitasi Pelaksanaan Permenpan Nomor 13 Tahun 2009 di Puskesmas di Kota Yogyakarta oleh PSKK UGM .....	9
Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	40
Gambar 4.1 Langkah Kegiatan Implementasi berdasar Permenpan Nomor 13 Tahun 2009.....	58
Gambar 4.2 FGD Penyusunan Instrumen Kelompok Masyarakat.....	70
Gambar 4.3 FGD Penyusunan Instrumen Kelompok Puskesmas.....	72
Gambar 4.4 FGD Analisis Masalah Kelompok Masyarakat.....	74
Gambar 4.5 Lokakarya Kelompok Puskesmas Mantrijeron .....	79
Gambar 4.6 Lokakarya Kelompok Puskesmas Mergangsan.....	84
Gambar 4.7 Lokakarya Kelompok Puskesmas Wirobrajan .....	88
Gambar 4.8 Lokakarya Kelompok Puskesmas Kraton .....	92
Gambar 4.9 Lokakarya Kelompok Puskesmas Gondokusuman II .....	96
Gambar 4.10 Lokakarya Kelompok Puskesmas Kotagede II .....	99