



**PENERAPAN PRINSIP PELAYANAN PRIMA DALAM MOBIL  
SIAGA DESA BAGI IBU HAMIL (STUDI DI DESA JABON  
KECAMATAN JOMBANG KABUPATEN JOMBANG)**

*Aplication for Excellent Service Principle in Village Standby Car for Expectand  
Mother(Study in Jabon Village, Jombang District)*

**SKRIPSI**

**Oleh**

**Hesty Dwi Wulandari  
NIM 150910201001**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2019**



**PENERAPAN PRINSIP PELAYANAN PRIMA DALAM MOBIL  
SIAGA DESA BAGI IBU HAMIL (STUDI DI DESA JABON  
KECAMATAN JOMBANG KABUPATEN JOMBANG)**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

**Oleh**

**Hesty Dwi Wulandari  
NIM 150910201001**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2019**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

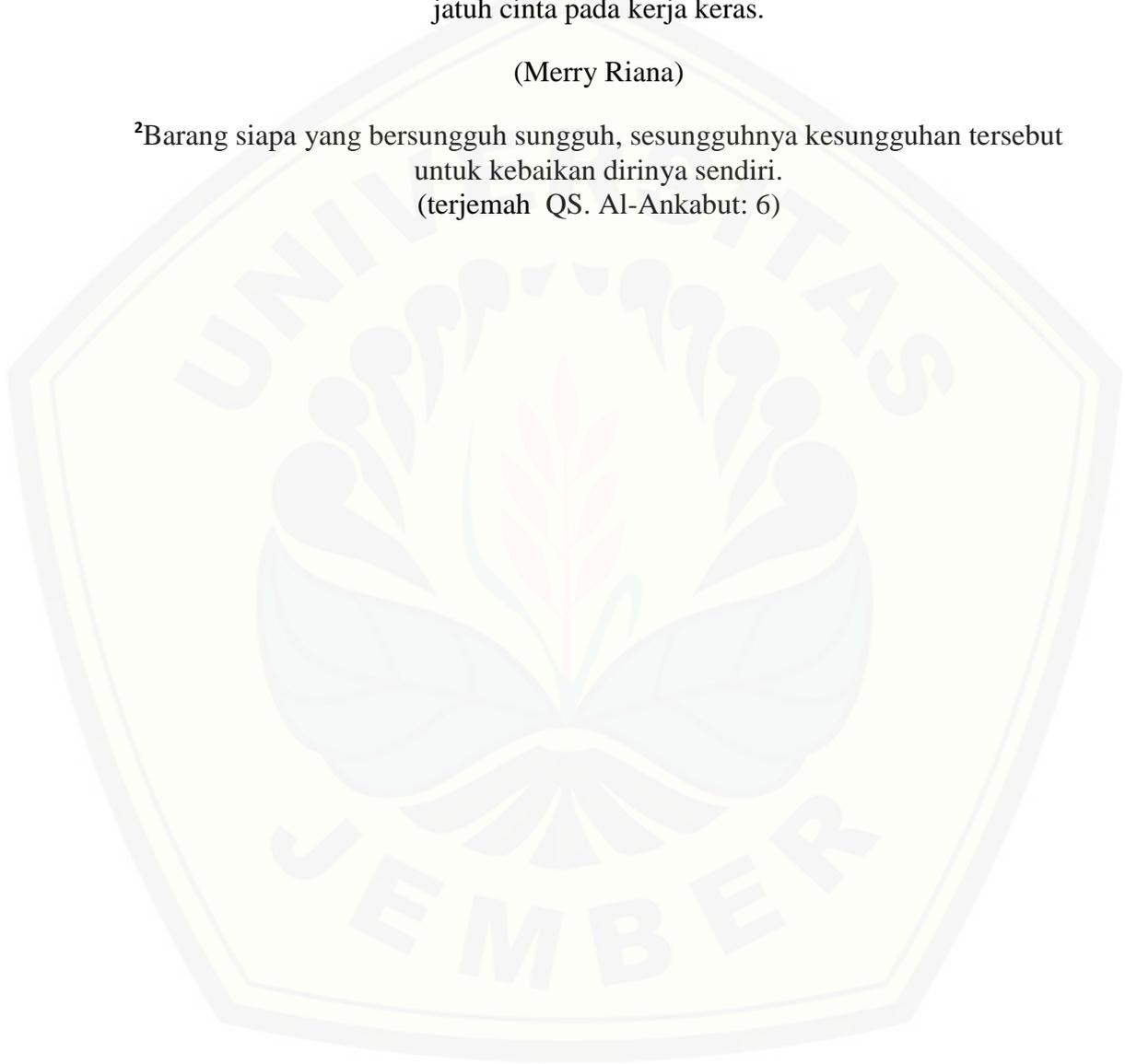
1. Kedua orang tua saya, Bapak H. Sujono dan Hj. Ibu Nur Chasanah yang telah memotivasi, mendoakan, memberikan bantuan secara materiil maupun non materiil hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini;
2. Kakak kandung saya, Nanang Cahyono yang telah mendoakan dan memotivasi saya dalam mengerjakan skripsi;
3. Dosen-dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, terutama dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah membimbing dan membantu saya dalam belajar, serta menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup saya, dan
4. Almamater yang selalu saya banggakan, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

**MOTO**

<sup>1</sup>Jika kamu ingin mencapai tujuan yang sangat bear, kamu harus belajar untuk jatuh cinta pada kerja keras.

(Merry Riana)

<sup>2</sup>Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri.  
(terjemah QS. Al-Ankabut: 6)



---

<sup>1</sup> <https://www.idntimes.com/life/inspiration/indah-4/6-quotes-merry-riana-ini-perlu-kamu-ingat-c1c2/full> diakses pada 8 oktober 2019

<sup>2</sup> <https://tafsirweb.com/7232-surat-al-ankabut-ayat-6.html> diakses pada 1 oktober 2019

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hesty Dwi Wulandari

NIM : 150910201001

Jurusan : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Penerapan Prinsip Pelayanan Prima dalam Mobil Siaga Desa Bagi Ibu Hamil (Studi Di Desa Jabon Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus saya junjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 1 November 2019

Yang menyatakan

Hesty Dwi Wulandari

NIM 150910201001

**SKRIPSI**

**PENERAPAN PRINSIP PELAYANAN PRIMA DALAM MOBIL  
SIAGA DESA BAGI IBU HAMIL (STUDI DI DESA JABON  
KECAMATAN JOMBANG KABUPATEN JOMBANG**

Oleh

**Hesty Dwi Wulandari**

**NIM 150910201001**

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. A. Kholik Azhari, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul “Penerapan Prinsip Pelayanan Prima dalam Mobil Siaga Desa (Studi Kasus Desa Jabon Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang)” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Rabu, 18 Desember 2019

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji:

Ketua,

Dr. Sutomo, M.Si

NIP. 196503211991031003

Pembimbing Utama,

Pembimbing Anggota,

Drs. A. Kholik Azhari, M.Si

NIP. 195607261989021001

Anggota I

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si

NIP. 195805101987022001

Anggota II

Drs. Agus Suharsono, M.Si

NIP. 196308141989031023

Tree Setiawan P, S.AP., MPA

NIP. 199010032015041001

Mengesahkan,

Penjabat Dekan,

Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes

NIP. 196106081988021001

## RINGKASAN

### **Penerapan Prinsip Pelayanan Prima dalam Mobil Siaga Desa bagi Ibu Hamil (Studi Di Desa Jabon Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang);**

Hesty Dwi Wulandari, 150910201001; 2019: 100 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis penerapan Prinsip Pelayanan Prima dalam Mobil Siaga Desa di Desa Jabon Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang. Tingginya angka kematian ibu pada tahun 2014 dengan itu diadakannya mobil siaga desa sebagai fasilitas pelayanan kesehatan kegawatdaruratan bagi ibu hamil di Kabupaten Jombang. pada tahun 2018 pengguna mobil siaga desa di Desa Jabon mencapai 34 pengguna dan 6 diantaranya untuk mengantar ibu melahirkan, dan 9 diantaranya untuk kontrol kandungan ke rumah sakit. Jadi mobil siaga desa sangat membantu dan penting adanya saat ibu hamil.

Selanjutnya untuk melihat penerapan prinsip pelayanan prima dalam pelayanan Mobil Siaga Desa di Desa Jabon melalui prosedurnya. Mobil Siaga Desa ini merupakan mobil yang disiapkan oleh pemerintah desa yang mana tujuannya adalah untuk mengantarkan orang sakit yang sifatnya sangat mendesak. Pada penelitian ini untuk mengukur pelayanan mobil siaga bagi masyarakat yang dianggap prima digunakannya indikator prinsip pelayanan prima yang terdiri dari beberapa prinsip yaitu, mengutamakan pelanggan; sistem pelayanan yang efektif; melayani dengan hati nurani; perbaikan berkelanjutan; dan memberdayakan pelanggan.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Fokus penelitian ini adalah mendeskripsikan mengenai penerapan prinsip pelayanan prima dalam mobil siaga desa di Desa Jabon Kecamatan Jombang. Sumber data yang digunakan ialah data primer dan sekunder yang di dapat melalui wawancara terhadap informan dengan cara bertatap muka, dan sumber tertulis melalui dokumen dan referensi karya

ilmiah lainnya.. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah *purposive*. Informan pada penelitian ini terdiri dari Kepala Desa Jabon, Sekretaris Desa Jabon, Supir Mobil Siaga, dan pengguna manfaat dari layanan mobilsiaga Desa Jabon. Sumber data yang telah didapatkan selanjutnya dicek keabsahannya melalui triangulasi sumber. Data yang telah lulus cek keabsahan, kemudian disajikan dan dianalisis menggunakan kondensasi data yang terdiri dari pengumpulan data, pengelompokan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini adalah masyarakat telah puas terhadap pelayanan mobil siaga desa yang disediakan oleh pemerintah desa terbukti dengan tidak adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Namun tidak hanya diukur dalam kepuasan masyarakat, apabila ditinjau dari lima penerapan prinsip pelayanan prima yang meliputi mengutamakan pelanggan, sistem yang efektif, melayani dengan hati nurani, perbaikan berkelanjutan dan pemberdayaan pelanggan belum diterapkan dengan baik karena tidak sesuainya alur peminjaman secara penerapannya langsung kepada sopir tidak melalui kepala desa. karena dalam sistemnya belum dikatakan dengan baik karena masih memberikan biaya kepada sopir yang seharusnya sifatnya gratis, sehingga dimanfaatkan sebagai gaji sopir yang mengantar. Kemudian juga pada pelayanannya melebihi dari aturan yang sudah dibuat yaitu dengan ikut mengurus administrasi saat di rumah sakit. Selanjutnya, untuk masing masing penerapan dari ke lima prinsip tersebut sudah baik yaitu mengutamakan pelanggan karena petugas sangat mempedulikan pelanggan atau warga desanya sendiri meskipun dalam lapangan ada yang saat mau meminjam mobil sedang keluar dan langsung cepat mendapatkan mobil siaga desa

## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT slalu dipanjatkan, karena dengan rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Penerapan Prinsip Pelayanan Prima dalam Mobil Siaga Desa bagi Ibu Hamil (Studi di Desa Jabon Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang)”. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi tugas akhir dalam menyelesaikan program strata(S1) sekaligus memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar sarjana sosial pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Penyusunan ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak, sehingga penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes selaku Penjabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dr. Sutomo, M.Si selaku koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama penulis kuliah;
4. Drs. Kholiq Azhari, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing penulis dengan sabar dalam penyusunan tugas akhir;
5. Dr. Anastaia Murdiastusi, M.Si selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah membimbing penulis dengan sabar memberikan arahan, masukan, saran, waktu dan sikap baliu yang penuh semangat serta keyakinan yang tinggi, menjadikan penulis termotivasi untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini;
6. Seluruh bapak/ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
7. Tim penguji yang telah berbagi waktu, pikiran dan tenaganya untuk menguji saya demi kesempurnaan skripsi ini;

8. Seluruh pegawai dan staff tata usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
9. Kepala Desa bapak Eko Wahyudi, Sekertaris Desa Jabon bapak Achmad Robil dan Bapak Masrur yang telah berkenan meluangkan waktu dan memberikan informasi maupun data sebagai bahan penyusunan skripsi ini sehingga membantu dalam keberhasilan penelitian;
10. Ibu Bibah, ibu Istilatifah dan Ibu Munawaroh selaku warga desa yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi dan data yang diperlukan untuk kelengkapan skripsi ini;
11. Sahabat BBB. Tithis, Amalia, Rifqi Tri, dan Tyas yang telah memberikan semangat, keceriaan, kekonyolan serta suka duka yang akan menjadikan kisah klasik dikemudian hari;
12. Rizka yang telah menjadi teman diskusi dan berbagi keceriaan sejak penulis dari maba hingga dapat menyelesaikan skripsi ini;
13. Teman-teman RN. Linda, Tomi, Aru, Dini, Dyas, Moza, Tyas, dan Tithis yang selalu memberikan tawa dan semangat dalam perkuliahan;
14. Teman saya sejak SMA, Dinda dan Devi yang telah memberikan canda tawa hingga pendengar yang baik pada penulis serta memberikan semangat, doa dan dukungan sehingga terselesaikannya skripsi;
15. Teman-teman kuliah di Program Studi Administrasi Negara 2015 yang telah membantu doa dan motivasi dan memberikan solusi dalam penulisan tugas akhir ini;
16. Seluruh pihak yang terlibat dan tidak dapat disebut satu per satu.

Segala kritik dan saran sangat diharapkan oleh penulis demi penyempurnaan dan kebaikan skripsi ini

Jember, 01 November 2019

Penulis,

**DAFTAR ISI**

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>13</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>13</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>13</b>
<b>BAB 2. TUNJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>2.1 Konsepsi Dasar</b> .....	<b>15</b>
<b>2.2 Administrasi Publik</b> .....	<b>16</b>
<b>2.3 Pelayanan Publik</b> .....	<b>20</b>
2.3.1 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	<b>22</b>
2.3.2 Asas Pelayanan Publik .....	<b>24</b>
2.3.3 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik.....	<b>25</b>
<b>2.4 Pelayanan Prima</b> .....	<b>27</b>
2.4.1 Definisi Pelayanan Prima .....	<b>27</b>
2.4.2 Prinsip Pelayanan Prima.....	<b>31</b>
<b>2.5 Mobil Siaga Desa</b> .....	<b>36</b>
<b>2.6 Studi Terdahulu</b> .....	<b>37</b>

2.7 Kerangka berpikir .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Pendekatan Penelitian .....	39
3.2 Tempat & Waktu Penelitian .....	40
3.3 Desain Penelitian .....	40
3.3.1 Fokus Penelitian .....	41
3.3.2 Penentuan Informan .....	41
3.4 Teknik & Alat Pengumpulan Data .....	42
3.5 Teknik Menguji Keabsahan Data .....	44
3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data .....	44
3.7.1 Kondensasi Data .....	45
3.7.2 Penyajian Data .....	47
3.7.3 Penarikan Kesimpulan/Verifikasi .....	47
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian .....	48
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Jombang .....	48
4.1.2 Gambaran Umum Desa Jabon .....	53
4.1.3 Gambaran Umum Kantor desa dan Struktur aparatur Desa .....	54
4.1.4 Deskripsi Tugas .....	55
4.2 Deskripsi Informan Penelitian .....	59
4.3 Penyajian Hasil Penelitian .....	60
4.3.1 Gambaran Umum Desa Siaga .....	60
4.3.2 Gambaran Umum Pelayanan Mobil Siaga Desa .....	65
4.3.3 Penerapan Prinsip Pelayanan Prima dalam mobil siaga desa di Desa Jabon .....	66
4.4 Analisis Hasil Penelitian .....	85
4.4.1 Penerapan Prinsip Pelayanan prima dalam mobil siaga desa .....	85
4.5 Tabel Verifikasi Analisis Pelayanan prima Dalam pelayanan mobil siaga desa .....	90
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	97

**5.2 Saran..... 98**

**DAFTAR PUSTAKA ..... 99**



**DAFTAR TABEL**

	Halaman
1.1 Jumlah Pengguna MoBIL Siaga Desa dan Kegunaan Tahun 2015-2018 .....	8
1.2 Nama-nama Kabupaten/Kota yang memiliki Mobil Siaga .....	10
1.3 Isi Misi Kedua RPJMD Kabupaten Jombang tahun 2014-2018 .....	11
2.1 Penelitian Terdahulu .....	34
4.1 Jumlah Penduduk di Kabupaten Jombang menurut kecamatan tahun 2015-2016 .....	50
4.2 Daftar Fasilitas pendidikan yang tersedia di Kabupten Jombang Tahun 2016 .....	52
4.3 Komposisi Aparatur Desa Jabon 2019 .....	56

**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
1.1 Grafik Angka Kematian Ibu di Kabupaten Jombang Tahun 2010-2017 .....	7
1.2 Jumlah Pengguna Mobil Siaga Desa Tahun 2018 .....	8
3.1 Analisis Data Model Interaktif Miles, Huberman dan Saldana .....	44
4.1 Peta Wilayah Kabupaten Jombang.....	49
4.2 Struktur Organisasi Kantor Desa Jabon .....	55
4.3 Desa Jabon tergolong Desa Siaga Aktif .....	61
4.4 Struktur Kepengurusan Mobil Siaga Desa di Desa Jabon .....	69
4.5 APBDes Tahun 2018 Desa Jabon .....	77
4.6 Alur Peminjaman Mobil Siaga Desa .....	87

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kabupaten Jombang merupakan salah satu kabupaten yang terletak di bagian tengah propinsi Jawa Timur. Luas wilayahnya 1.159,50 km<sup>2</sup>, dan jumlah penduduk kabuapten Jombang hingga tahun 2017 yaitu sebanyak 1.393.813 jiwa, dengan rincian 703.181 laki-laki, dan 690.632 perempuan. Pusat pemerintahan Kabupaten Jombang terletak di tengah-tengah wilayah kabupaten, memiliki ketinggian 44 meter di atas permukaan laut, dan berjarak 79 km (1,5 jam perjalanan) dari barat daya Surabaya, ibu kota Provinsi Jawa Timur. Kabupaten Jombang memiliki posisi yang sangat strategis, karena berada di persimpangan jalur lintas utara, dan selatan Pulau Jawa.

Jumlah penduduk yang semakin bertambah, maka pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan memang yang sangat dekat masyarakat. Masyarakat membutuhkan pelayanan dari mulai lahir hingga meninggal. Jadi dapat dikatakan memang pelayanan ada karena adanya masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada (Hayat, 2017:21). Pelayanan merupakan suatu barang atau jasa yang diberikan oleh pemberi kepada penerima. Pelayanan publik penting karena sebagai penghubung antara permasalahan masyarakat dengan pemerintah yang dijalankan oleh aparatur negara. Aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik baiknya menuju *Good governance*. Dikatakan *good governance* karena menuntut birokrasi pelayanan publik yang profesional, responsif, partisipatif, demokratis, efisien, transparan dan akuntabel, lebih dari itu adalah menempatkan kepentingan pengguna layanan sebagai unsur paling penting.

Menurut Thoha (2001:12), pelayanan masyarakat sering disebut juga pelayanan umum/publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang/instansi tertentu yang memberikan kemudahan kepada

masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ada tiga perspektif yang penting diamati dalam pelayanan publik yaitu : pihak penyedia layanan (*service provider*), pihak yang menerima layanan (*service receiver*) dan barang atau jasa publik (*public goods and services*). Ketiganya mempunyai hubungan yang saling mempengaruhi agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Hubungan yang saling mempengaruhi itu, tentunya akan menimbulkan relasi sebab akibat dalam transaksi layanan publik. Keberhasilan meningkatkan kualitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Penyedia pelayanan yaitu instansi pemerintah yang membuat suatu kebijakan atau aturan terkait pelayanan yang akan diberikan agar semua yang mengenai pelayanan dapat mengacu pada satu pedoman. Pemberi pelayanan yaitu aparatur pemerintah yang menjalankannya. Aparatur pemerintah yang menjadi penghubung antara barang atau jasa yang diberikan kepada penerima pelayanan. Pelayanan dapat berupa barang atau jasa maupun administrasi. Sesuai dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Penerima pelayanan yaitu masyarakat atau pelanggan. Penerima pelayanan dikatakan puas ketika barang atau jasa yang diberikan oleh aparat pemerintah sama dengan harapan pelanggan. Jika barang atau jasa yang diterima oleh masyarakat atau pelanggan lebih besar artinya kualitas pelayanan tersebut tinggi sehingga mampu memberikan rasa puas lebih terhadap penerima pelayanan. Berbanding terbalik ketika pelayanan barang atau jasa yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat atau penerima pelayanan maka dikatakan pelayanan tersebut buruk karena tidak dapat memuaskan penerima layanan atau jauh dari

harapan penerima layanan. Pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari kinerja aparat birokrasinya.

Sesuai menteri pendayagunaan aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 jenis pelayanan dibedakan menjadi 3 kelompok yaitu.

- a. Kelompok pelayanan administratif; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan public, misalnya status kewarganegaraan, kepemimpinan, penguasaan suatu barang, sertifikasi kompetensi. Contoh: KTP, Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, BPKB, SIM, STNK, IMB dan lain-lain.
- b. Kelompok pelayanan barang; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan air bersih, tenaga listrik, jaringan telepon, dan sebagainya.
- c. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Berdasarkan bentuk pelayanan diatas, adanya pelayanan berupa administrasi, barang atau jasa. Salah satu yang diakses masyarakat adalah terkait pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan (*health care service*) merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatkan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan. Defenisi Pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 (Depkes RI) yang tertuang dalam UndangUndang Kesehatan tentang kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Pada tahun 2008, seluruh desa menjadi desa siaga.

Desa siaga merupakan salah satu sasaran dari *grand* strategi Departemen Kesehatan. Menurut Kepmenkes Nomor 564/MENKES/SK/VII/2006 yaitu desa yang memiliki kesiapaan sumberdaya dan kemampuan untuk mencegah dan

mengatasi masalah atau ancaman kesehatan (termasuk bencana dan kegawatdaruratan kesehatan) secara mandiri dalam rangka mewujudkan desa sehat. Karena Berdasarkan data Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2007 diketahui penyebab kematian di Indonesia untuk semua umur, telah terjadi pegeseran dari penyakit menular ke penyakit tidak menular, yaitu penyebab kematian pada usia >5 tahun. Untuk itu, salah satu upaya sektor kesehatan adalah mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat. Untuk mencapai upaya tersebut, Departemen Kesehatan RI menetapkan visi pembangunan kesehatan yaitu “Masyarakat yang mandiri untuk hidup sehat”. Strateginya yaitu menggerakkan dan memberdayakan masyarakat untuk hidup sehat, berupa memfasilitasi, percepatan dan pencapaian kesehatan setinggi-tingginya bagi seluruh penduduk dengan mengembangkan kesiap-siagaan di tingkat desa yang disebut Desa Siaga.

Sedangkan desa siaga aktif menurut Kepmenkes RI Nomor 1529 tahun 2010, adalah desa yang penduduknya dapat mengakses dengan mudah pelayanan kesehatan dasar yang memberikan pelayanan setiap hari melalui pos kesehatan desa (Poskesdes) atau sarana kesehatan yang ada di wilayah tersebut seperti, pusat kesehatan masyarakat Pembantu (Pustu), pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) atau sarana kesehatan lainnya, dan desa yang penduduknya memiliki penduduknya mengembangkan UBKM dan melaksanakan *surveilans* berbasis masyarakat ( meliputi pemantauan penyakit, kesehatan ibu dan anak, gizi, lingkungan dan perilaku), kedaruratan kesehatan dan penanggulangan bencana serta penyehatan dan perilaku), kedaruratan masyarakat menerapkan perilaku hidup bersih dan sehat (PHBS)

Adanya program tersebut, diharapkan masyarakat sadar dan peduli akan kesehatan, mampu mengatasi masalah kesehatan secara mandiri dan meningkatkan perilaku hidup bersih dan sehat. Desa siaga dikembangkan bertujuan untuk menumbuhkan pengetahuan serta kemampuan masyarakat dalam mengatasi masalah kesehatan yang nantinya diharapkan dapat merubah pola perilaku masyarakat agar hidup sehat baik untuk diri sendiri maupun sehat dalam lingkungan. Tidak hanya itu, masyarakat diharapkan juga mampu mengatasi

masalah kesehatan dan ikut memikirkan jalan keluarnya dalam lingkungan yang mereka tempati.

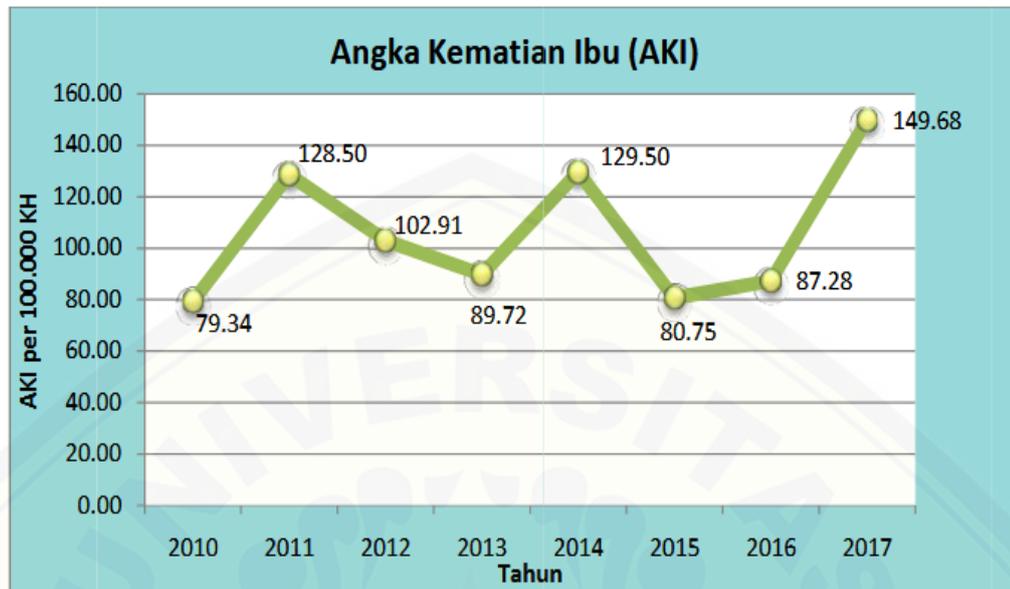
Sebuah desa dianggap telah menjadi desa siaga apabila sudah mempunyai sekurang kurangnya sebuah Poskesdes (Pos Kesehatan Desa), forum desa atau lembaga kemasyarakatan yang aktif dan adanya sarana dan akses pelayanan kesehatan dasar. Poskesdes merupakan upaya kesehatan bersumber daya masyarakat (UBKM) yang dibentuk di desa dalam rangka mendekatkan/menyediakan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat desa. Berdasarkan kriteria/syarat tersebut maka kriteria atau indikator desa siaga dalam buku pedoman desa siaga sebagai berikut.

1. Adanya forum desa.
2. Memiliki pelayanan kesehatan dasar.
3. Memiliki UKBM (Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat) sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat (Posyandu, dll).
4. Dibina puskesmas yang mampu memberikan pelayanan kegawatdaruratan bagi ibu hamil, bersalin, nifas serta bayi baru lahir.
5. Memiliki sistem surveilans (penyakit dan faktor faktor resiko), pengamatan kesehatan yang dilakukan secara terus menerus oleh masyarakat.
6. Memiliki sistem kesiapsiagaan dan penanggulangan kegawatdaruratan dan bencana berbasis masyarakat.
7. Memiliki sistem pembiayaan kesehatan berbasis masyarakat.
8. Memiliki lingkungan sehat.
9. Masyarakat berperilaku hidup bersih dan sehat.

Kesembilan indikator tersebut, merupakan prasyarat tahapan dalam program desa siaga. Adanya desa siaga, diharapkan penduduknya dapat mengakses dengan mudah pelayanan kesehatan dasar yang memberikan pelayanan setiap hari melalui pos seperti pustu. Diharapkan penduduknya mengembangkan UKMB dan kesehatan ibu dan anak, gizi, lingkungan sehingga masyarakat menerapkan perilaku hidup bersih dan sehat (PHBS).

Peneliti tertarik dengan adanya pemberian pelayanan kegawatdaruratan bagi ibu hamil, bersalin, nifas serta bayi baru lahir. Sifatnya yang gawat darurat maka harus adanya kesiap-siagaan yang dilakukan secara 24 jam untuk mengantisipasi terjadinya hal-hal yang akan terjadi. Banyaknya masalah yang terjadi terkait ibu hamil yakni perlunya kesiapan dan tanggap akan persoalan tersebut. Didesa pasti mempunyai puskesmas desa. Lembaga yang membantu dalam bidang kesehatan. Kemudian ada bidan desa yang siap siaga dalam menangani persalinan ibu yang akan melahirkan di desa tersebut. Namun, tidak menutup kemungkinan terjadi permasalahan yang menyangkut persalinan tersebut, yang mana bidan tidak menangani hal yang sifatnya mendesak dan masalah status sosial yang ada di desa, yang mana ekonominya kurang yang tidak mempunyai kendaraan pribadi untuk siap cepat membawa pasien yang harus mengalami tindak lanjut dengan cepat. Sama halnya dengan bayi yang setelah lahir ada yang mengalami hal yang tidak dapat diatasi oleh bidan desa. Semendasak hal tersebut, perlunya pelayanan yang siap siaga terkait dengan hal yang urgent tersebut.

Angka kematian Ibu Maternal menggambarkan jumlah wanita yang meninggal dari suatu penyebab kematian terkait dengan gangguan kehamilan atau penanganannya ( tidak termasuk kecelakaan). Selama kehamilan, melahirkan dan dalam masa nifas (42hari setelah melahirkan).



Gambar 1.1 Grafik Angka Kematian Ibu di Kabupaten Jombang Tahun 2010-2017(Sumber: Seksi Kesga dan izi Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang).

Mobil siaga desa diberlakukan pada tahun 2015 di Desa Jabon, dengan adanya sosialisasi awal untuk memperkenalkan mobil siaga desa sehingga masyarakat mengetahui kegunaan dari mobi siaga desa. Kegunaannya yaitu untuk mengantar orang sakit secara garis besarnya, namun juga diperbolehkan untuk kegiatan beragama jika membutuhkan kendaraan. Kemudian yang paling penting yaitu untuk mengantarkan ibu hamil saat akan melahirkan, karena lebih diprioritaskan dalam keadaan mendesak. Kemudian juga diperuntukkan jika ada yang kecelakaan di Desa Jabon meskipun bukan warga boleh dipergunakan untuk memberikan tindakan penyelamatan. Masyarakat pun mengetahui larangan penggunaan mobil siaga desa yaitu tidak diperbolehkan untuk membawa jenazah. Masyarakat juga mengetahui bagaimana cara untuk meminjam mobil siaga desa juga. Masyarakat antusias dengan adanya mobil siaga desa, hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini.

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Mobil Siaga Desa dan Kegunaan Tahun 2015-2018

Kebutuhan Pengguna	2015	2016	2017	2018
Orang sakit	22 orang	28 orang	18 orang	16 orang
Melahirkan	10 orang	5 orang	6 orang	6 orang
Kontrol kehamilan	2 orang	10 orang	13 orang	9 orang
Pengajian	4 orang	2 orang	5 orang	3 orang
Lainnya	0	4 orang	2 orang	0
Jumlah pengguna	38 pengguna	49 pengguna	44 pengguna	34 pengguna

Sumber: Data diolah peneliti (2019)

Pada tahun 2018, jumlah pengguna mobil siaga desa sebanyak 34. Dari 34 pengguna terdapat 6 pengguna yang bertujuan untuk proses bersalin atau melahirkan dan 9 pengguna untuk keperluan kontrol kandungan. Hal itu membuktikan bahwa mobil siaga desa membantu ibu hamil agar mendapatkan penanganan lebih awal. Pentingnya mobil siaga desa sangat dibutuhkan untuk ibu hamil karena fasilitas yang ada misalkan dengan tempat yang sesuai dengan kebutuhan ibu hamil. Sesuai dengan gambar 1.2 dibawah jumlah pengguna mobil siaga desa pada tahun 2018.


**PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG**  
**KECAMATAN JOMBANG**  
**DESA JABON**  
 Jl. Kapten P. Tendean No. 05 Jabon – Jombang Kode Pos 6 1 4 5 1

Daftar Peminjaman Mobil Siaga Desa Tahun 2018

No.	Tanggal	Peminjam	Tujuan	TTD
1	01 Januari 2018	BIPIN	RSUD JOMBANG	[Signature]
2	15 Januari 2018	Sudat	RSUD Jombang	[Signature]
3	19 Januari 2018	Sumari	RS Dr. Sutomo	[Signature]
4	3 Februari 2018	Ish Lahlah	RS Mustamat kontrol kehamilan	[Signature]
5	20 Februari 2018	Hj Nurhidayah	pengajian Khairun Nisa	[Signature]
6	9 Maret 2018	emil	RS muslimat	[Signature]
7	10 Maret 2018	Ashon	RSUD Jombang	[Signature]
8	7 B Maret 2018	ARIS	RSUD Jombang	[Signature]
9	12 April 2018	BELA	menyapu melahirkan kean	[Signature]
10	25 April 2018	Bilal	RS Otaredi Dr. Soeharto	[Signature]
11	8 Mei 2018	KAGMILA	RSUD JOMBANG	[Signature]
12	11 Mei 2018	Ria	MAKUS TAKUM	[Signature]
13	21 Mei 2018	Ish Lahlah	RS Mustamat kontrol kehamilan	[Signature]
14	25 Mei 2018	Imam	RSU Jombang	[Signature]
15	4 Juni 2018	Fitka	RS Muslimat Kontrol	[Signature]
16	7 Juni 2018	puput	RS Mustamat	[Signature]
17	29 Juni 2018	Komalia	RSUD Jombang	[Signature]
18	10 Juli 2018	anisa	tempat melahirkan	[Signature]
19	24 Juli 2018	Ngatemin	RSUD JOMBANG	[Signature]
20	6 Agustus 2018	Ish Lahlah	RS Mustamat kontrol kehamilan	[Signature]
21	9 Agustus 2018	Bahman	Melahirkan	[Signature]
22	16 Agustus 2018	Uswatun	pengajian Khairun Nisa	[Signature]
23	21 Agustus 2018	Fitri	RS Mustamat kontrol kehamilan	[Signature]
24	13 September 2018	Ish Lahlah	melahirkan	[Signature]
25	17 September 2018	Marsi	RSUD Jombang	[Signature]
26	15 Oktober 2018	Wiwit	MELAHIRKAN	[Signature]
27	10 OKTOBER 2018	ICA	RS MUSLIMAT KONTROL	[Signature]
28	23 OKTOBER 2018	Jamiah	Melahirkan	[Signature]
29	9 November 2018	Sapriana	RSUD Jombang	[Signature]
30	16 November 2018	DINA	MELAHIRKAN	[Signature]
31	24 November 2018	Dita	kontrol kandungan	[Signature]
32	3 Desember 2018	Pambang	Melahirkan	[Signature]
33	7 Desember 2018	MUSLIMAT	RSUD JOMBANG	[Signature]
34	18 Desember 2018	Hindun	RSUD Jombang	[Signature]

Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Mobil Siaga Desa Tahun 2018.(sumber: data diolah)

Untuk menangani permasalahan tersebut, pemerintah kabupaten Jombang sesuai dengan misi bapak bupati tahun 2014 dengan mengadakan Mobil Siaga Desa yang mana tujuannya adalah untuk mengantarkan orang sakit yang sifatnya sangat mendesak. Namun semua warga yang ada di desa tersebut boleh menggunakannya dengan kebutuhan yang memang diperlukan untuk orang sakit. Namun pemerintah desa lebih memprioritaskan ibu hamil dan bayi yang memang tingkat keurgentannya tertinggi.

Provinsi di Jawa Timur terdapat 29 Kabupaten dan 9 Kota menurut Badan Pusat Statistik Jawa Timur. Diantara 38 Kota/Kabupaten, hanya terdapat 6 Kabupaten/Kota yang menyediakan Mobil Siaga Desa yang terdiri dari beberapa Kabupaten, yaitu Kabupaten/Kota Jombang, Jember, Sidoarjo, Ponorogo, dan Banyuwangi. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.2 dibawah ini.

Tabel 1.2 Nama-Nama Kabupaten/Kota yang Memiliki Mobil Siaga

Nama Kabupaten/Kota	Tahun Pengadaan	Keterangan
Jombang	2014	Pada Desember 2014 pembagian mobil siaga desa diberikan kepada kepala desa. 306 unit mobil diberikan kepada seluruh kepala desa. Jumlah desa yang ada di Jombang ada 306 desa. Dan seluruh desa sudah diberikan fasilitas tersebut.
Jember	2017	Pada September 2017 pembagian mobil siaga desa di Jember. Namun pembagian mobil siaga desa belum secara merata, ada desa yang belum menerima mobil siaga desa.
Sidoarjo	2017	Pada Desember 2017 pembagian mobil siaga desa di Sidoarjo. Terdapat 344 unit mobil yang dibagikan. Belum secara merata karena di Sidoarjo terdapat 353 Desa, namun yang dibagikan hanya 344 unit saja.
Banyuwangi	2016	Pada tahun 2016, pembagian mobil siaga desa di Banyuwangi dilakukan namun tidak merata. Terdapat 217 desa yang ada di Banyuwangi namun belum semua desa mendapatkan fasilitas tersebut.
Ponorogo	2017	Pada November 2017, 40 mobil siaga desa dari 281 desa yang terpilih sudah diberikan fasilitas mobil siaga desa. Karena adanya 5 kategori yakni tingkat kemiskinan, pertumbuhan ekonomi, jumlah penduduk, jarak dengan pelayanan kesehatan terdekat dan indeks kesulitan geografi. Tidak semua desa sudah diberikan fasilitas tersebut, sehingga secara bertahap pengadaannya.

Sumber: <https://news.detik.com/berita-jawa-timur> (diakses pada 20 November 2018 pada pukul 16.47 wib).

Peneliti mengambil fokus pelayanan prima dalam pelayanan Mobil Siaga Desa yang dilihat dari prinsip pelayanan prima dalam buku Operasionalisasi Pelayanan Prima tahun 2001, yaitu sebagai berikut.

1. Mengutamakan pelanggan.
2. Sistem yang efektif.
3. Melayani dengan hati nurani.

4. Perbaikan berkelanjutan.
5. Memberdayakan pelayanan.

Berdasarkan beberapa hal tersebut, dilihat dari penerapannya prinsip pelayanan prima pada Mobil siaga desa di Desa Jabon. Alasan peneliti meneliti mobil siaga desa di Desa Jabon karena pertama, adanya Gap (kesenjangan) yang negatif atau kurang baik karena melebihi dari prosedur pelayanan saat melayani dan juga masyarakat masih membayar untuk meminjam mobil siaga desa tersebut, kemudian adanya petugas mobil siaga desa yang merangkap menjadi kasi pelayanan yang mana kurang efektif karena nanti jika terdapat pelanggan yang bersamaan saat bertugas. Kemudian peneliti melakukan survei awal pada 7 desa di Kecamatan Jombang dan hanya pada Desa Jabon yang memiliki Peraturan Desa yang mana didalamnya sudah diatur tentang Mobil Siaga Desa. Peraturan Desa Jabon Nomor 2 Tahun 2015 merupakan payung hukum pada mobil siaga desa sehingga terdapat secara jelas aturan-aturannya.

Sesuai dengan apa yang dijadikan salah satu misi dari Bupati Jombang Tahun 2014-2019 yaitu mewujudkan layanan dasar yang terjangkau sesuai dengan yang disebutkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Tahun 2014- 2019 pada misi ke 2, sebagai berikut.

Tabel 1.3 Isi Misi Kedua RPJMD Kabupaten Jombang Tahun 2014-2019

Tujuan	Strategi tujuan	Sasaran	Arah kebijakan	Strategi
terwujudnya pembangunan manusia yang berdaya saing dan berkelanjutan	Indeks Pembangunan Manusia	meningkatkan usia harapan hidup	Peningkatan akses dan kualitas pelayanan kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan kesehatan ibu, bayi dan balita, perbaikan status gizi masyarakat, pengendalian penyakit menular dan penyakit tidak menular serta penyehatan lingkungan, pengembangan sumber daya kesehatan</li> <li>2. Peningkatan pelayanan kesehatan dasar dan rujukan</li> </ol>

Sumber: data diolah dari Rancangan Akhir Perubahan RPJMD Kabupaten Jombang (2014-2018)

Berdasarkan RPJMD tersebut, disebutkan bahwa adanya pelayanan dasar untuk kesehatan, untuk itu bupati tahun 2014 mengadakan mobil siaga desa yang lebih fokus dalam pelayanan kesehatan yaitu setiap desa diberikan mobil siaga desa. Menurut peraturan Desa Jabon Nomor 2 tahun 2015, mobil siaga desa adalah salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa, perlu dikelola secara tertib, dan teratur agar dapat dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung penyelenggaraan otonomi desa. Pada pasal 1 dijelaskan bahwa mobil siaga desa adalah kendaraan roda empat milik pemerintah Kabupaten Jombang yang dibeli atau diperoleh atas beban APBD atau berasal dari perolehan lainnya yang sah. Mobil siaga desa diperuntukkan kepada seluruh warga desa termasuk desa Jabon. Dengan adanya mobil siaga desa ini diharapkan dapat membantu meningkatkan pelayanan masyarakat khususnya pada pelayanan bidang kesehatan.

Mobil siaga desa memiliki sopir yang memang ditugaskan untuk bertanggung jawab pada mobil siaga desa. Sehingga prosedur peminjaman mobil siaga desa yaitu melalui proses awalnya pelanggan harus menghubungi bapak lurah atau langsung kepada sopir mobil siaga desa, setelah itu sopir mengambil mobilnya ke kediaman bapak lurah karena jika dalam bukan jam kerja aktif maka mobil akan berada di kediaman bapak kades. Kemudian tidak perlu menunggu lama sopir langsung menuju rumah pelanggan dan langsung dibawa ke rumah sakit atau sesuai dengan apa yang diminta pelanggan. Kemudian setelah pelanggan menerima layanan maka pelanggan mengisi daftar di buku untuk dijadikan sebagai laporan penggunaan mobil siaga desa.

Oleh karena itu, perlu diketahui bahwa Mobil Siaga Desa merupakan solusi dari segala permasalahan kesenjangan khususnya dibidang kesehatan yang dilihat dari penerapan sesuai dengan pelayanan prima tersebut. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yaitu menggambarkan suatu pelayanan Mobil Siaga Desa di Desa Jabon dengan pisau analisis prinsip prinsip pelayanan prima.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan konsep tersebut, maka penelitian ini peneliti merumuskan masalah sebagai berikut, “ Bagaimana penerapan prinsip pelayanan prima dalam Mobil Siaga Desa bagi ibu hamil di Desa Jabon Kecamatan Jombang?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan rumusan apa yang ingin dicapai dalam penelitian yang akan dilakukan. Selain itu, tujuan penelitian ini juga dapat menjadikan peneliti terarah dan tidak keluar dari pembahasan yang hendak dibahas dan dicapai. Adapun tujuan penelitian yang sesuai dengan permasalahan adalah untuk mendeskripsikan penerapan prinsip pelayanan prima dalam mobil siaga desa bagi ibu hamil di Desa Jabon Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang

## 1.4. Manfaat Penelitian

Pada buku pedoman karya ilmiah Universitas Jember (2016:38) Manfaat menguraikan manfaat atau kegunaan dari pengkajian pada masalah atau *topic* yang dilaporkan. Manfaat penelitian dapat ditujukan untuk kepentingan ilmu, kebijakan pemerintah, maupun masyarakat luas.

Peneliti merumuskan manfaat penelitian yang hendak dicapai yaitu sebagai berikut.

### a. Manfaat teoritis bagi Ilmu Pengetahuan

Manfaat secara teoritis yang diharapkan dari penelitian ini dapat mendukung dan menambah kajian tentang penerapan prinsip pelayanan prima dalam mobil siaga desa

### b. Manfaat praktis bagi pemerintah

Diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan masukan informasi untuk meningkatkan pelayanan prima dalam mobil siaga desa

### c. Manfaat bagi Masyarakat

Manfaat praktis bagi masyarakat yang diharapkan dari peneliti adalah dapat menambah informasi dan gambaran terkait penggunaannya pelayanan mobil siaga desa di Desa Jabon



## BAB 2. LANDASAN TEORI

### 2.1 Konsepsi Dasar

Berdasarkan buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2016:39) menyebutkan bahwa tinjauan pustaka meliputi kajian teori dan kajian hasil hasil penelitian terdahulu (kajian empiris) yang relevan dengan masalah yang dibahas, dapat mengumpulakn pendapat atau teori yang telah ada yang berkaitan dengan masalah yang dibahas. Membandingkan dan memilih teori yang paling relevan untuk memecahkan masalah serta membahas teori yang paling relevan untuk memecahkan masalah dan membahas atau menilai kelemahan dan keunggulan teori teori dan menentukan teori teori sebagai dasar analisis selanjutnya. Menurut Soeharto (1993:72) tujuan dari teori adalah untuk mengurai secara generalisasi, mempersoalkan pandangan/penglihatan (diketahui serta menjelaskan hubungan antara suatu gejala dengan penglihatan sehingga memberikan suatu arti).

Berdasarkan dari definisi tersebut mengenai tinjauan pustaka dapat ditarik kesimpulan bahwa tinjauan pustaka merupakan kerangka berpikir terkait dengan topic yang dibahas, sehingga dapat memberikan kemudahan dalam menjelaskan identitas dari penelitiannya dengan bertumpu pada teori, konsep-konsep dan penelitian terdahulu.

Teori merupakan kalimat yang terdiri dari atas konsep konsep, sehingga konsep sangat diperlukan untuk membantu peneliti menyusun suatu kerangka berpikir. Menurut Soeharto (1993:73) konsep merupakan sutu pengertian yang menyuluruh (utuh) tentang suatu. Konsep merupakan landasan landasan utama membangun suatu teori, yang dapat menunjukkan karakteristiknya, konsep juga mempertahankan(memelihara) sesuatu fenomena secara lengkap/jelas sesuai dengan situasi, kondisi dan waktu yang jelas. Pandangan ini mengenai konsep sebagaimana yang diungkapkan oleh Silalahi (2012:112) adalah sebagai abstraksi mengenai fenomena social yang dirumuskan dengan generalisasi dari sejumlah karakteristik peristiwa atau keadaan fenomena social tertentu. Berdasarkan definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian konsep adalah generalisasi

atau gambaran umum dari gejala gejala atau fenomena yang ada baik itu gejala social, dan alam.

Konsep dasar menjadi sangat penting untuk membantu peneliti dalam melaksanakan proses penelitian terkait topic yang akan dibahas. Konsep dasar dalam penelitian dibangun dari teori teori mengenai publik yang terkait dalam kualitas pelayanan Mobil Siaga Desa bagi ibu hamil dan bayi di Kabupaten Jombang yaitu sebagai berikut.

1. Administrasi Publik.
2. Pelayanan Publik.
3. Pelayanan Prima.
4. Mobil siaga Desa.

## 2.2 Administrasi Publik

Administrasi publik dalam perkembangan paradigma terdapat *Old Public Administration*, *New Public Management*, *New Public Service*. Teori administrasi publik perlu dicantumkan dalam tinjauan pustaka ini karena peneliti akan melihat dari sisi *New Public Service* yang mana dalam perspektif *New Public Service* menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat. Kemudian partisipasi masyarakat merupakan unsur penting dalam perspektif *New Public Service* (Denhardt J. V. and R. B. Denhardt, 2003). Kaitannya dengan penelitian ini adalah munculnya mobil siaga desa dikarenakan adanya partisipasi dari masyarakat. Jadi seluruh kegiatan yang bersangkutan dengan urusan publik dapat disebut dengan administrasi publik.

Teori ilmu administrasi publik menurut Siagian yang dikutip oleh Hardiansyah (2011:10) administrasi publik mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat Negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan

fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Administrasi publik menurut Nugroho, 2004:132 adalah koordinasi dan upaya individu dan kelompok untuk menjalankan kebijakan publik yang menyangkut kegiatan sehari-hari dari sebuah pemerintahan (*government*). Secara lebih sederhana, finer dan Presthus dalam Nugroho (2004:132) mendefinisikan administrasi public sebagai proses yang memberikan perhatian pada upaya untuk menjalankan kebijakan publik yang mencakup pengarahannya begitu banyak kecakapan dan teknik dari begitu banyak manusia.

Administrasi publik dalam perkembangannya mengalami beberapa pergeseran paradigma. Denhardt & Denhardt (2003) mengungkapkan bahwa terdapat tiga perspektif dalam administrasi publik yaitu *old public administration* (OPA), *new public management* (NPM), dan *new public service* (NPS). Ketiga perspektif tersebut mirip dengan pandangan yang dikemukakan oleh Bovaird dan Elke (dalam Suaedi dan Bintoro, 2010:41) yang menyebutkan bahwa terdapat tiga pendekatan dalam administrasi publik yaitu *public administration* (PA), *public management* (PM), dan *public governance* (PG). Sedangkan menurut Chemma dalam Keban (2008:37) terdapat 4 fase perkembangan paradigma dalam administrasi publik yaitu fase *Traditional Public Administration*, *Public Management*, *New Public Management* dan paradigma *governance*. Perspektif yang dikemukakan Chemma di atas merupakan sebuah bentuk kesimpulan yang menampilkan indikator perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pemerintahan dari waktu ke waktu. Berdasarkan berbagai pendapat tersebut dapat dilihat bahwa administrasi publik mengalami pergeseran paradigma dari *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM), *New Public Service* (NPS) hingga sampai pada *Good Governance* yang berkembang sejak pertengahan 1990-an hingga sekarang.

#### 1. *Old Public Administration* (OPA)

Administrasi publik lama (*Old public administration*) merupakan perspektif klasik yang berkembang sejak adanya tulisan Woodrow Wilson (1887) yang berjudul "*the study of administration*" dimana terdapat dua gagasan utama

yaitu terkait pemisahan politik dan administrasi dan nilai yang dikedepankan. Paradigma ini berpandangan bahwa organisasi publik beroperasi paling efisien sebagai suatu system tertutup sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan dibatasi. Selain itu berpandangan pula bahwa peran utama administrator publik dibatasi dengan tegas dalam bidang perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan pegawai, pengarahan, pengkoordinasian, pelaporan, dan penganggaran Suaedi dan Bintoro (2010:41-42)

### 2. *New Public Management* (NPM)

Paradigma selanjutnya yaitu administrasi publik baru (*New Public Management*) yang timbul sebagai dampak dari kurang efektifnya paradigma administrasi sebelumnya dalam memecahkan masalah dan memberikan pelayanan publik. Paradigma ini dipioneer oleh Frederickson dimana lebih menekankan peran dan segi institusi dari Negara dan sektor publik menuju manajemen pelayanan publik yang lebih pro-pasar. Pada paradigma ini terjadi pergeseran dari kebijakan dan administrasi menuju ke manajemen dan meniru gaya manajemen yang diterapkan pada sector privat. Dimana dalam praktiknya berdasarkan pertimbangan ekonomi yang rasional atau kepentingan pengambilan keputusan. Selain itu publik diposisikan sebagai pelanggan (*costumer*) sedangkan pemerintah berperan sebagai yang mengarahkan (*steering*) (Mutiarin dan Arif, 2014:120). Sedangkan Chemma dalam Keban (2008:37) menjelaskan bahwa NPM diarahkan pada prinsip fleksibilitas, pemberdayaan, inovasi, dan orientasi pada hasil, *outsourcing* dan *contractout*, serta promosi etika dan anggaran serta manajemen berbasis kinerja.

### 3. *New Public Service* (NPS)

Menurut Denhardt dan Denhardt dalam Mutiarin dan Arif (2014:143), paradigma *Old Public Administration* dan *New Public Management* kurang relevan dalam menyelesaikan persoalan-persoalan publik karena memiliki landasan filosofis dan ideologis yang kurang sesuai dengan administrasi publik. Denhardt dan Denhardt mengemukakan paradigma baru yang kemudian disebut

sebagai *New Public Service* (NPS) yang berakar dari beberapa teori sebagai berikut.

1. Teori tentang demokrasi kewarganegaraan; dimana perlunya melibatkan warga negara dalam pengambilan kebijakan dan pentingnya deliberasi untuk membangun solidaritas dan komitmen guna menghindari konflik.
2. Model komunitas dan masyarakat sipil; dimana terdapat akomodatif terhadap peran masyarakat sipil dengan membangun *social trust*, kohesi sosial dan jaringan sosial dalam tata pemerintahan yang demokratis.
3. Teori organisasi humanis dan administrasi negara baru; dimana administrasi negara harus fokus pada organisasi yang menghargai nilai-nilai kemanusiaan dan respon terhadap nilai-nilai kemanusiaan, keadilan, dan isu-isu sosial lainnya.
4. Administrasi negara postmodern; dimana lebih mengutamakan dialog (diskursus) terhadap teori dalam memecahkan persoalan publik dari pada menggunakan satu perspektif yang dianggap terbaik (Mutiarin dan Arif, 2014:143). Suaedi dan Bintoro (2010:44) menjelaskan bahwa perspektif NPS menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat. Administrator yang bertanggung jawab harus melibatkan masyarakat tidak hanya dalam proses perencanaan tetapi juga dalam pelaksanaan program guna mencapai tujuan-tujuan masyarakat. Hal ini harus dilakukan guna menciptakan pemerintahan yang lebih baik dan sesuai dengan nilai-nilai demokrasi. Dengan demikian, tugas administrator public tidak lagi mengarahkan atau memanipulasi insentif tetapi pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas utama bagi administrator publik sekaligus sebagai fasilitator bagi perumusan kepentingan publik dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. NPS juga mengakui bahkan menuntut adanya partisipasi masyarakat dalam berbagai jenjang pemerintahan, dimana dalam penyelenggaraan pemerintahan, partisipasi masyarakat merupakan unsur penting dalam perspektif NPS.

Makna dari administrasi publik memiliki banyak variasi yang sejalan dengan perkembangan paradigam administrasi publik. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Keban (2008:4) bahwa terdapat tiga variasi makna meliputi administrasi untuk publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator dan masyarakat sebagai pihak yang pasif, kurang mampu dan harus tunduk terhadap peraturan yang dibuat. Administrasi untuk publik menunjukkan suatu konteks yang lebih maju dari sebelumnya, dimana pemerintah lebih berperan dalam mengemban misi pemberian pelayanan publik. Administrasi untuk publik lebih menunjuk pada konsep pemberdayaan masyarakat, dimana pemerintah memberikan kesempatan pada masyarakat untuk lebih mandiri.

Jadi administrasi publik merupakan kegiatan yang dilaksanakan pemerintah dalam suatu negara untuk kepentingan bersama.. lain halnya dengan administrasi publik sebagai administrasi negara dimana seluruh kegiatan pemerintahan ditujukan untuk kepentingan negara jadi peran pemerintah lebih kepada abdi negara. Oleh karena itu, dalam penelitian ini mengacu pada definisi admnistrasi publik dimana seluruh kegiatan pemerintah bukan hanya sebagai abdi negara namun juga sebagai abdi masyarakat. Sebagaimana dengan pemerintah Kabupaten Jombang yang memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui pengadaan Mobil Siaga Desa.

### **2.3 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menurut Thoha (2001:12), pelayanan masyarakat sering disebut juga pelayanan umum/publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang/instansi tertentu yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu. Pelayanan publik tidak terlepas dari administrasi publik. Salah satu indikasi negara kesejahteraan yaitu tersedia pelayanan terbaik kepada masyarakat secara adil dan merata tanpa adanya diskriminasi karena dalam konteks negara demokratis, tugas negara adalah untuk mengabdikan sepenuhnya kepada masyarakat

dengan menjunjung tinggi hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara. Pelayanan publik (*public service*) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kepmenpan No. 25 Tahun 2004). Batasan tersebut, setidaknya mengandung tiga unsur dalam pelayanan publik yaitu : 1) penyelenggara layanan (instansi pemerintah); 2) pemberi pelayanan publik (pegawai/pejabat instansi pemerintah); dan 3) penerima pelayanan publik (orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha). Dalam konteks realisasi ketiga unsur tersebut, maka tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan publik merupakan suatu arena transaksi paling nyata dan intensif antara rakyat dengan pemerintah. Fokus utama transaksi adalah terkaitnya benda dan jasa yang diserahkan (*deliverable goods*) kepada masyarakat sebagai pengguna (Fernandez dkk. 2002). Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah maupun oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau oleh Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) baik dalam bentuk barang atau jasa adalah dalam upaya memenuhi kebutuhan publik. Kecepatan birokrasi pelayanan publik, merespons tuntutan publik atas barang atau jasa yang dibutuhkan, merupakan wujud efektifitas pemerintahan serta profesionalitas dan akuntabilitas aparatur pelayanan publik. Pihak penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan (*customer*) atau pengguna (*user*) dari penyelenggara pelayanan publik.

Ada tiga perspektif yang penting diamati dalam pelayanan publik yaitu: pihak penyedia layanan (*service provider*), pihak yang menerima layanan (*service receiver*) dan barang atau jasa publik (*public goods and services*). Ketiganya mempunyai hubungan yang saling mempengaruhi agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Hubungan yang saling mempengaruhi itu, tentunya akan menimbulkan relasi sebab akibat dalam transaksi layanan publik Fernandez dkk (2002).

Berdasarkan definisi di atas dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan jenis bidang usaha yang dikelola oleh pemerintah dalam bentuk barang dan jasa untuk melayani kepentingan masyarakat tanpa berorientasi.

Pemerintah desa khususnya pada desa jabon adalah penyelenggara pelayanan publik yang melakukan pelayanan di bidang jasa melalui pelayanan mobil siaga desa. Peneliti menjabarkan berdasarkan pendapat ahli dan peraturan pemerintah sebagai berikut.

### 2.3.1 Prinsip- prinsip pelayanan publik

Sesuai keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Layanan publik tersebut diatas merupakan hak masyarakat yang dalam pelaksanaannya pada dasarnya mengandung prinsip-prinsip sebagai berikut.

- a. Kesederhanaan, artinya prosedur untuk menyelesaikan urusan tidak berbelit-belit, mudah dilaksanakan serta dipahami. Pengguna jasa layanan tidak harus bertanya-tanya terus, terkait dengan metode dan prosedur. Dengan demikian mereka merasa enak dan tidak menggerutu.
- b. Kejelasan, artinya persyaratan-persyaratan administratif yang dibutuhkan untuk proses pelayanan jelas (tidak menimbulkan persepsi yang berbeda-beda). Juga adanya kejelasan kewenangan pihak atau unit yang melayaninya serta kejelasan kepada siapa, di mana, kapan agar supaya pelanggan mudah apabila terjadi keluhan/komplain.
- c. Ketepatan waktu dalam pengurusan yang sudah disepakati dan menjadi suatu ukuran pasti, kapan harus selesai. Sehingga pihak pelanggan dapat merencanakan tindakan selanjutnya.
- d. Akurasi, artinya bahwa produk pelayanan diterima oleh pelanggan benar dan tepat serta sah.
- e. Keamanan, maksudnya produk pelayanan yang mungkin bisa terdiri dari barang, dokumentasi, jasa akan diterima oleh pelanggan dengan rasa aman dan adanya kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, artinya penyelenggara pelayanan (perusahaan/perorangan) bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan serta penyelesaian urusan apabila terjadi permasalahan.

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu ketika terjadi proses maupun prosedur pelayanan maka tersedia sarana atau prasarana yang diperlukan yang mendukung lancarnya pelayanan. Kemudahan akses. Apabila pihak yang dilayani membutuhkan data atau informasi maka data tersebut mudah untuk diperoleh.
- h. Kemudahan akses untuk tempat artinya pelanggan mudah untuk mencari tempat dimana lembaga berada.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan artinya orang-orang yang berurusan dengan proses pelayanan harus mempunyai mental dan melakukan tindakan disiplin, sopan dan ramah dalam melayaninya. Disiplin dapat berarti disiplin waktu sesuai yang ditentukan, disiplin tempat, dimana harus sesuai, disiplin prosedur.
- j. Kenyamanan artinya tersedianya tempat layanan yang dapat memberikan rasa nyaman kepada pelanggan. Tempat atau ruang tunggu yang representatif, lingkungan yang bersih, indah dan rapi. Masih dalam upaya peningkatan kepuasan pada pelanggan maka dalam konsep pelayanan ada dikenal mengenai standar kualitas pelayanan. Pada dasarnya penentuan standar tersebut akan sangat tergantung pada pemberi layanan untuk dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Tentu saja berbeda antara satu dengan lainnya. Perbedaan tersebut antara lain karena: perbedaan jenis produk layanan, tingkat kesulitan, jasa pelayanan, perbedaan tempat serta fasilitas yang ada.

Berdasarkan penjelasan di atas, pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga Negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya diatur oleh peraturan perundang-undangan. Pelayanan mempunyai arti melayani orang yang dilayani. Itu artinya, memberikan pelayanan secara profesional dan proposional. Pelayanan yaitu melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Selain itu, dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk

dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi kepentingan rakyat.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada wargasecara baik dan professional baik jasa, barang atau administrative sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Tujuan pelayanan publik sendiri yaitu memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Pemberi layanan harus menyediakan secara professional, akuntabel dan optimal.

Berdasarkan definisi di atas dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan jenis bidang usaha yang dikelola oleh pemerintah dalam bentuk barang dan jasa untuk melayani kepentingan masyarakat tanpa berorientasi. Pemerintah desa khususnya pada Desa Jabon adalah penyelenggara pelayanan publik yang melakukan pelayanan di bidang jasa melalui pelayanan mobil siaga desa.

### 2.3.2 Asas Pelayanan Publik

Selain prinsip-prinsip di atas, menurut Sinambela (2008:6) dalam memberikan layanan kepada masyarakat harus berasaskan:

- a. **Transparansi:** bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas:** dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. **Kondisional:** sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas,
- d. **Partisipatif:** mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak:** tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban:** pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Adanya tata cara pelayanan yang jelas dan terbuka, maka masyarakat dalam pengurusan kepentingan dapat dengan mudah mengetahui prosedur ataupun tata cara pelayanan yang harus dilalui. Sehingga pelayanan itu sendiri akan dapat memuaskan masyarakat. Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan sekurang- kurangnya mengandung tiga unsur pokok, yaitu:

- a. Terdapatnya pelayanan yang merata dan sama yaitu dalam pelaksanaan tidak ada diskriminasi yang diberikan oleh aparat pemerintah terhadap masyarakat. Pelayanan tidak menganaktirikan dan menganakemaskan keluarga, pangkat, suku, agama, dan tanpa memandang status ekonomi. Hal ini membutuhkan kejujuran dan tenggang rasa dari para pemberi pelayanan tersebut.
- b. Pelayanan yang diberikan harus tepat pada waktunya pelayanan oleh aparat pemerintah dengan mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan masyarakat. Mereka yang membutuhkan secepat mungkin diselesaikan akan mengeluh kalau tidak segera dilayani. Lagi pula jika mereka mengulur waktu tentunya merupakan beban untuk tahap selanjutnya, karena berbarengan dengan semakin banyaknya tugas yang harus diselesaikan.
- c. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan. Dalam hal ini berarti aparat pemerintah harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan pelayanan.

### 2.3.3 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparaturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapaun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah terdiri dari berbagai macam bentuk. Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:

- a. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang diutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda

Kependudukan(KTP), Akte Pernikahan, Akte kelahiran, akte kematian, buku pemilik kendaraan bermotor, surat ijin mengemudi, syrat tanda nomor kendaraan bermotor, izin mendirikan bangunan, paspor, sertifikat kepemilikan/penguasaan tanah dan sebagainya.

- b. Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan publik. Mislaknya penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain lain.
- c. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi dan lain lain.

Menurut Moenir (2002:190-196), bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu:

1. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas bidang hubungan masyarakat(humas), bidang informasi dan bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia.

Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu sebagai berikut.

- a. Memahami benar masalah masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d. Meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

2. Pelayanan melalui tulisan

Pada bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu sebagai berikut.

- a. Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkannya dalam berurusan dengan instansi atau lembaga
  - b. Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
3. Pelayanan berbentuk perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

## **2.4 Pelayanan Prima**

### **2.4.1 Definisi pelayanan prima**

Menurut Elhaitammy dalam Tjiptono (2011) pelayanan prima (pelayanan yang unggul) adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep ini, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi artinya pelayanan atau jasa menjadi tidak excellent apabila ada salah satu atau lebih komponen yang kurang. Disamping itu, keempat komponen ini akan lebih bermakna jika didukung oleh strategi pelayanan yang tepat karena strategi pelayanan merupakan arah dan pedoman bagi organisasi untuk memberikan pelayanan terbaiknya.

Menurut Yuhani Abdul Aziz dan Khairil Wahiddin dalam Priansa (2017:117) pelayanan prima adalah pelayanan yang melebihi harapan pelanggan. Pelayanan prima tidak digerakkan oleh komponen tunggal, tetapi membutuhkan konsolidasi dari beberapa komponen untuk membangun entitas keunggulannya. Oleh karena itu, pelayanan prima sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian kembali.

Menurut Atep Adya Barata dalam Priansa (2017:117) pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk

memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi

Menurut Johnston dalam Priansa (2017:117) pelayanan prima dipandangan sebagai kemudahan untuk melaksanakan aktivitas proses bisnis. Hal tersebut mendorong organisasi untuk memberikan pelayanan bagi pelanggannya sesuai dengan janji-janji yang telah diberikan, serta membangun sistem yang baik dan saling menunjang agar pelayanan benar-benar diberikan dalam kondisi yang terbaik. Hal tersebut didedikasikan organisasi dalam memnuhi harapan pelanggan.

Menurut Oliver dalam Priansa (2017:118) pelayanan prima adalah sebuah harapan akan pemenuhan kepuasan yang sangat tinggi dari pelanggan serta kinerja terbaik yang ditampilkan oleh organisasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan organisasi tidak hanya berfokus pada kepuasan pelanggan, tetapi juga menyenangkan pelanggan, hal ini sangat penting karena kesenangan pelanggan dipandang sebagai akibat dari pelayanan unggul yang melebihi harapan.

Berdasarkan berbagai pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima organisasi puboik merupakan pelayanan yang mengutamakan kepentingan publik, baik internal organisasi publik maupun eksternal publik sehingga melalui pelayanan tersebut kebutuhan dan keinginan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yang merupakan penyempurnaan dari Keputusan Menteri PAN No. 81 Tahun 1993 menyatakan bahwa pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat dan di Daerah dan lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. Pelayanan publik yang prima merupakan tanda dari kesadaran baru dari pemerintah atas tanggung jawab utama dalam mengelola pemerintahan dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat.

Menurut Supriyanto dan Sugiyanti (2001) dalam buku operasionalisasi pelayanan prima mengemukakan bahwa pelayanan prima sebagai salah satu bidang kajian dalam adminitrasi publik pelayanan prima tidak tumbuh sendirian,

tetapi mengalami pengayaan silang dari berbagai kajian lainnya. Berikut ini disajikan berbagai konsep yang telah mewarnai perkembangan dan ikut serta membentuk sosok pelayanan prima seperti yang kita lihat saat ini.

a. Falsafah pelayanan

Pengembangan teknik teknik pengenalan terhadap pelanggan berangkat dan kenyataan bahwa sering kali pelanggan sendiri mengalami kesulitan untuk menyatakan kebutuhan kebutuhannya. Ketika ditawarkan dengan sebuah pelayanan baru, biasanya mereka mulai dengan mencoba coba tambah bagi harkat hidupnya sebagai manusia, mereka bilang itulah pelayanan yang selama ini mereka harapkan, dan terciptalah suatu kebutuhan. Oleh karena itu, pengembangan sistem pelayanan perlu dimulai dengan inisiatif, kreativitas, dan tanggung jawab untuk menciptakan dinamika kehidupan yang lebih baik lagi bagi para pelanggan. Pelayanan prima harus mencerminkan falsafah prokreasi ini.

b. Gerakan Regom

Sejak tahun 1980, terjadi gerakan besar besaran untuk menata ulang kiprah lembaga lembaga pemerintahan di banyak negara. Gerakan ini dikenal dengan "*Reinventing The Government (Regom)*". Gerakan yang dipelopori oleh kelompok Negara Persemakmuran ini telah terbukti sangat efektif untuk meningkatkan kinerja lembaga pemerintah. Pemerintah RI juga tidak mau ketinggalan. Gerakan ini sudah ditawarkan secara luas dan disambut baik oleh beberapa pemerintah daerah propinsi dan kota/kabupaten.

Pada intinya, gerakan Regom mengajak lembaga pemerintah untuk tumbuh dan berkembang dengan menunjukkan ciri ciri sebagai berikut.

1. Katalitik : mengarahkan untuk menumbuhkan pelayanan masyarakat yang mandiri. Pemerintah tidak perlu melakukan sendiri semua jenis pelayanan bagi masyarakat
2. Menjadi milik masyarakat : menjadikan pelayanannya sebagai perangkat dinamika masyarakat dalam mewujudkan kesejahteraan umum. Pemerintah tidak boleh hanya sekedar melayani kebutuhan masyarakat.
3. Kompetitif : menyajikan pelayanan dengan mutu yang terbaik, dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat secara luas.

4. Mengemban misi : aparaturnya pemerintah tidak boleh hanya sekedar menyelesaikan tugas pekerjaan. Mereka harus menyadari bahwa kepercayaannya mengemban misi suci untuk memberdayakan masyarakat.
5. Mengutamakan hasil akhir : investasi pemerintah harus selektif, hanya khusus bagi kegiatan yang sungguh memiliki daya ungkit tinggi terhadap kemajuan masyarakat.
6. Mengutamakan pelanggan : berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas.
7. Mendapat keuntungan : berusaha untuk mampu mendapatkan laba dari kegiatan pelayanannya. Pemerintah bukan hanya bisa membelanjakan dana dari masyarakat.
8. Melihat ke depan : berusaha untuk mencegah timbulnya masalah – masalah sosial, bukan lagi hanya melakukan upaya pemulihan setelah terjadi masalah dalam masyarakat.
9. Desentralisasi : menghapus hirarki dalam pelayanan, dan menggalang partisipasi masyarakat dalam semua kegiatan pelayanan umum
10. Menciptakan pasar : menumbuhkan wirausaha dan wiraswasta dikalangan masyarakat luas.

Gerakan Reformasi telah memberikan warna yang sangat kuat dalam arah perkembangan pelayanan prima. Paling tidak, gerakan ini memicu lahirnya berbagai jenis pelayanan baru, seperti peraturan perundangan yang semakin memberdayakan masyarakat dan mengurus persoalan sendiri.

#### c. Akuntabilitas Publik

Pemerintah dinilai akuntabel jika sanggup memberikan pelayanan publik yang sifatnya terbuka dan tanggungjawab. Pelayanan publik yang bersifat terbuka paling tidak harus dapat menunjukkan ciri ciri :

1. Penyelenggaraannya tidak dimonopoli oleh pemerintah sendiri, melainkan mengundang peran serta masyarakat melalui penyertaan modal, privatisasi, kontrak kerja dan lain lain cara semacamnya.
2. Pemanfaatannya oleh masyarakat ditawarkan melalui mekanisme pasar

3. Keputusan politik yang melandari lahirnya setiap bentuk pelayanan diambil berdasarkan hasil konsensus bermasa masyarakat.
4. Membuka pintu pengawasan oleh masyarakat, khususnya mengenai penggunaan sumberdaya dan tingkat kinerjanya.

Sebuah pelayanan publik dinilai bertanggungjawab apabila dilandasi dengan tata nilai yang jelas jelas membela kepentingan masyarakat luas. Untuk keperluan penilaian ini proses pengembangan setiap bentuk pelayanan harus diawali dengan perumusan visi dan misi yang tepat. Sebuah pelayanan tidak akan pernah menjadi pelayanan prima jika tidak akuntabel yaitu terbuka dan bertanggung jawab .

#### d. Gerakan Mutu

Gerakan perbaikan mutu manajemen (terkenal dengan pendekatan “*Total Quality Management*”, (TQM) merupakan terobosan besar dalam perkembangan ilmu manajemen diakhir abad 20. Gerakan ini telah terbukti efektif disuruh dunia dalam meningkatkan mutu pelayanan. TQM sangat berpengaruh terhadap perkembangan pengetahuan pelayanan. Teknik teknik TQM banyak digunakan dalam operasionalisasi pelayanan prima. TQM telah berhasil mengenalkan kepada kita budaya mutu, yairu perbaikan terus menerus terhadap mutu manusia, proses, barang dan lingkungan organisasi.

### 2.4.2 Prinsip Pelayanan Prima

a. Pelayanan prima arti harfiah ‘yang terbaik’. Pelayanan prima diartikan sebagai pelayanan yang terbaik, yang dapat diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Ukuran terbaik ini sangat relatif, dan biasanya dikaitkan dengan Standar Pelayanan Prima (SPP). Sebagai patokan, pelayanan prima dibedakan atas 3 tingkatan:

1. pelayanan yang dianggap terbaik oleh lembaga lembaga pemerintah yang belum memiliki SPP. Lembaga semacam ini memiliki kewajiban untuk segera menyusun SPP.
2. Pelayanan yang sesuai dengan SPP, bagi lembaga pemerintah yang sudah memiliki SPP.

3. Pelayanan terobosan yang mampu melebihi persyaratan SPP, bagi lembaga pemerintah yang selama ini tingkat pelayanannya sudah secara rutin dapat memnuhi SPP mereka. Lembaga semacam ini wajib memperbaharui SPP yang menampung upaya terobosan terobosan yang sudah mulai dilakukan.

Penjelasan di atas menggambarkan dari sisi kacamata pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik, namun masyarakat memiliki ukurannya sendiri. Sebuah pelayanan dikatakan terbaik apabila paling tidak dapat memnuhi rasa kepuasan mereka. Kepuasan tercapai jika layanan yang nyata nyata mereka terima dapat melebihi apa yang mereka harapkan.

#### b. Janji pelayanan

Untuk memberikan kepastian pelayanan kepada para pelanggannya, beberapa organisasi berani menyatakan janji pelayanan. Janji ini berupa sebuah pernyataan yang eksplisit mengenai spesifikasi layanan yang pasti akan diperoleh para pelanggannya, dan janji mengenai apa yang akan dilakukan organisasi jika spesifikasi tersebut ternyata tidak dapat dipenuhi.

#### a. Standar Pelayanan

Standar pelayanan terbentuk suatu dokumentasi berisi teknis dari sebuah pelayanan. Rincian yang biasanya tercantum dalam dokumen ini mencakup pernyataan visi dan misi pelayanan, prosedur pelayanan, denah alur pelanggan, ketentuan tarif, prasyarat pelayanan, klasifikasi pelayanan, jenis pelayanan, jaminan mutu dan janji pelayanan. Manfaatnya ada dua. Pertama, merupakan jaminan mutu bagi para pelanggan. Dari standar pelayanan ini pelanggan dapat mengetahui apa saja yang dapat diharapkan dari sebuah pelayanan. Pelanggan setiap kali dapat menggugat lembaga pelayanan jika ternyata apa yang mereka peroleh kurang dari yang dicantumkan dalam standar pelayanan. Kedua, merupakan ukuran baku mutu yang harus ditampilkan oleh para petugas pelayanan.

#### c. Mutu Pelayanan

Kata mutu mengacu pada tingkatan baik tidaknya, atau berharga tidaknya sesuatu. Oleh karena itu, kata mutu pelayanan mengacu pada tingkatan baik tidaknya sebuah pelayanan tidak mudah untuk disepakati, karena setiap jenis

pelayanan memiliki ciri ciri khas masing masing, berkembang untuk memenuhi kebutuhan yang khusus, dan digunakan dalam lingkungan pelayanan yang saking berbeda. Ukuran mutu pelayanan yaitu sebagai berikut.

1. Proses pelayanan dilaksanaka sesuai prosedur pelayanan yang standar.
2. Petugas pelayanan memiliki kompetensi yang diperlukan.
3. Pelaksanaan pelayanan didukung teknologi, sarana, dan prasarana yang memadai.
4. Pelayanan dilaksanakan dengan cara cara yang tidak bertentangan dengan kode etik
5. Pelaksanaan layanan dapat memuaskan pelanggan.
6. Pelaksanaan pelayanan dapat memuaskan petugas pelayanan
7. Pelaksanaan pelayanan mendatangkan keuntungan bagi lembaga penyedia pelayanan.

c. Prinsip pelayanan prima

Bentuk-bentuk pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat berjumlah ribuan dan secara teknis berbeda satu sama lainnya. Dari sekian ribu ini yang sudah dapat dinilai sebagai pelayanan prima masih belum banyak. Sebuah pelayanan dinilai sebagai pelayanan prima jika disain dan prosedurnya mematuhi beberapa prinsip, yaitu mengutamakan pelanggan, merupakan sistem yang efektif, melayani dengan hati nurani, melakukan perbaikan yang berkelanjutan dan memberdayakan pelanggan.

a. Mengutamakan Pelanggan

Pelanggan pada dasarnya adalah pemilik dari pelayanan kita. Tanpa pelanggan tidak akan pernah ada pelayanan. Mereka memiliki kekuatan untuk menghentikan atau terus menghidupkan pelayanan kita. Mengutamakan pelanggan secara praktis diartikan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan harus disusun demi kemudahan dan kenyamanan pelanggan, bukan untuk memperlancar pekerjaan kita sendiri.
2. Jika pelayanan kita memiliki pelanggan eksternal dan pelanggan internal, maka harus ada prosedur yang berbeda, dan terpisah untuk keduanya. Pelayanan bagi

pelanggan eksternal harus lebih diutamakan dari pada untuk pelanggan internal.

3. Jika pelayanan kita juga memiliki pelanggan tak langsung, selain pelanggan langsung, maka harus dipersiapkan jenis jenis layanan yang sesuai untuk keduanya. Pelayanan bagi pelanggan tak langsung perlu lebih diutamakan daripada untuk pelanggan langsung.

b. Sistem yang Efektif

Sebuah proses pelayanan perlu dilihat sebagai sebuah sistem yang nyata, yaitu tatanan yang memadukan hasil hasil kerja dari berbagai unit dalam organisasi kita. Perpaduan ini harus terlihat sebagai sebuah proses pelayanan yang berlangsung dengan tertib dan lancar di mata para pelanggan. Jika perpaduan ini sungguh baik, pelanggan bahkan tidak pernah merasakan bahwa mereka sebenarnya telah berhadapan dengan beberapa unit yang berbeda. Dari segi disain pengembangannya, setiap pelayanan selayaknya memiliki prosedur yang memungkinkan perpaduan hasil kerja ini dapat mencapai batas maksimum.

Pelayanan juga perlu dilihat sebagai sebuah sistem yang halus (*soft system*) yaitu sebuah tatanan yang mempertemukan manusia satu dengan yang lain. Pertemuan semacam ini tentu melibatkan sentuhan sentuhan emosi, perasaan, harapan, keinginan, harga diri, penilaian, sikap dan perilaku. Agar kita berhasil merebut hati pelanggan, maka proses pelayanan sebagai *soft system* ini harus berjalan efektif artinya mengungkit munculnya kebanggaan pada diri petugas dan membentuk citra positif di mata pelanggan.

Sebagai *soft system*, disain pelayanan memiliki kekuatan sistemik untuk membentuk pola perilaku baik pada petugas pelayanan, maupun pada pelanggan. Jika ternyata muncul perilaku perilaku yang kurang menguntungkan selama berlangsung proses pelayanan, baik itu dipihak petugas maupun di pihak pelanggan, sebaiknya dikoreksi lewat perbaikan disain sistemnya terlebih dahulu. Jangan terburu buru menyalahkan manusia, kemungkinan besar yang salah adalah justru tatanannya. Orang cenderung menunjukkan pola perilaku yang sama jika berada pada satu tatanan yang sama.

c. Melayani Dengan Hati Nurani

Sebaik apapun disain dan prosedur sebuah pelayanan, akhirnya tetap para petugas pelayanan yang harus berhadapan muka secara langsung dengan para pelanggan. Saat saat terjadinya transaksi antar manusia seperti ini sangat berharga. Penilaian pelanggan terhadap mutu sebuah layanan sebagian besar terjadi ketika mereka bertemu muka langsung dengan petugas pelayanan.

Meskipun sarana dan prasarana pelayanan sering dijadikan ukuran mutu oleh para pelanggan, namun ukuran utama penilaian tetap sikap dan perilaku pelayanan yang ditampilkan oleh para petugas. Sikap dan perilaku yang baik oleh petugas sering dapat menutupi kekurangan dalam hal sarana dan prasarana.

Pada transaksi tatap muka dengan pelanggan, yang utama adalah keaslian sikap dan perilaku sesuai dengan hati nurani kita. Perilaku yang dibuat buat atau berlebihan sangat mudah dikenali oleh pelanggan dan justru dapat mempengaruhi penilaian mereka. Keaslian perilaku hanya bisa muncul pada pribadi yang sudah matang, pribadi yang sudah menghayati bahwa kebahagiaan hidup hanya dapat diperoleh melalui pengabdian dan pelayanan. Sebagai "*soft system*" jika dirancang dengan baik proses pelayanan dapat menjadi wahana belajar yang sangat efektif untuk mempercepat kematangan pribadi.

#### d. Perbaikan Berkelanjutan

Pelanggan pada dasarnya juga belajar mengenali kebutuhan dirinya dari proses pelayanan kita. Semakin baik mutu pelayanan akan menghasilkan pelanggan yang semakin sulit untuk dipuaskan, karena tuntutan juga semakin tinggi dan kebutuhannya semakin meluas serta beragam.

#### e. Memberdayakan Pelanggan

Memberdayakan pelanggan berarti menawarkan jenis jenis layanan yang dapat digunakan sebagai sumber daya atau perangkat tambahan oleh pelanggan untuk menyelesaikan persoalan hidupnya sehari hari.

## 2.5 Mobil Siaga Desa

Berdasarkan Peraturan Desa Jabon Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Penggunaan Mobil Siaga Desa, definisi Mobil siaga desa adalah salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa, perlu dikelola secara tertib dan teratur agar dapat dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung penyelenggaraan otonomi desa. Pada pasal 1, Mobil Siaga Desa adalah kendaraan roda empat milik Pemerintah Kabupaten Jombang yang dibeli atau diperoleh atas beban APBD atau berasal dari perolehan lainnya yang sah.

Kabupaten Jombang sudah menerapkan mobil siaga desa sejak 2014. Adanya satu desa satu mobil ini sebagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar dapat mempermudah dalam bantuan skala prioritas mengenai kesehatan ibu hamil, namun juga dapat diakses jika keperluan secara social.. Dalam hal ini, peneliti akan membahas mengenai pengelolaan secara detail dalam pelayanan mobil siaga desa sesuai dengan prinsip pelayanan prima.

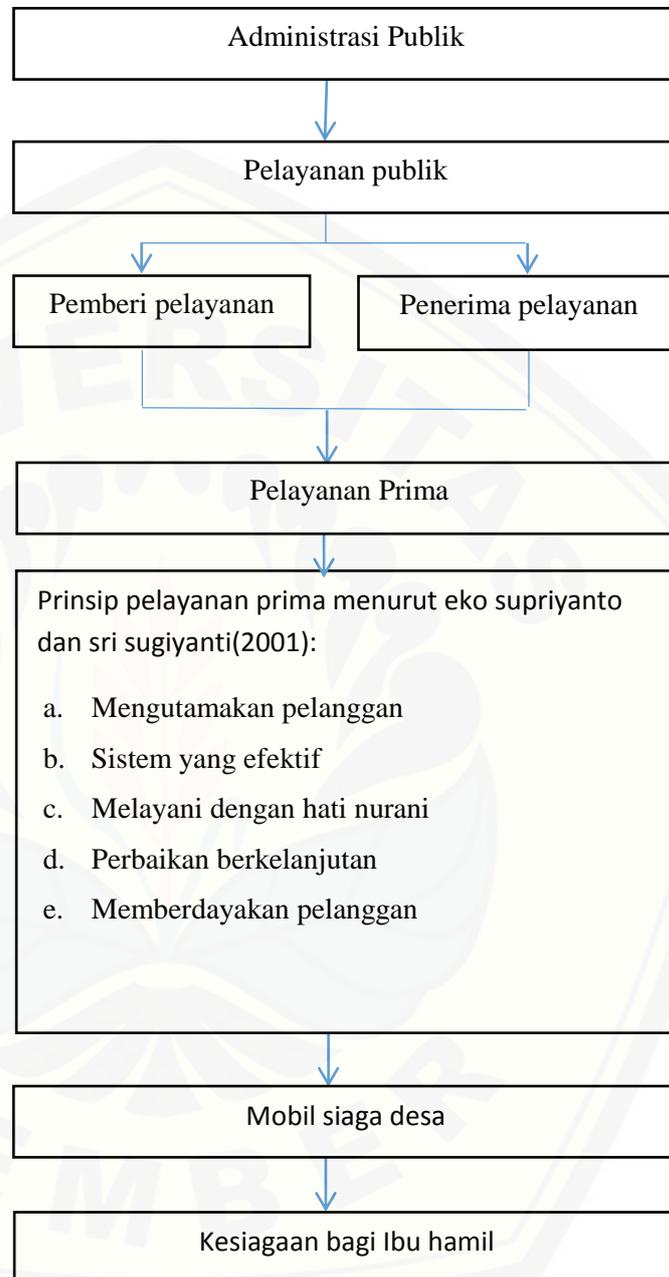
## 2.6 Studi Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan acuan kerangka berpikir yang digunakan peneliti untuk mengkaji atau telaah pustaka terkait permasalahan yang diteliti. Selain itu penelitian terdahulu juga dapat digunakan sebagai alat pembanding terkait persamaan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian yang sedang dilakukan. Berikut penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan atau perbandingan dalam melakukan penelitian ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1.	Surono Purwa	2017	Efektivitas Kebijakan Daerah Tentang Mobil Siaga Desa Terhadap Penurunan Jumlah Kematian Ibu Hamil dan Bayi (Studi Ksus Di Kecamatan Polos Kabupaten Jombang	1.Sama sama meneliti terkait mobil siaga desa. 2.fokus terhadap kepentingan ibu hamil	1.Menggunakan teori efektifitas dalam pembahasannya. Sedangkan peneliti mengambil teori pelayanan prima terhadap mobil siaga desa. 2.lokasi penelian di kecamatan plosos, sedangkan peneliti mengambil di desa jabon kecamatan jombang.	Efektivitas operasi mobil siaga desa belum maksimal karena tidak semua desa memiliki SOP, kemudahan penggunaan mobil siaga desa.
2.	Putri Irvia Arini	2017	Efektivitas Operasi Mobil Siaga Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Pemerintah Kabupaten Jombang)	1.Menggunakan metode penelitian yang sama yaitu desain penelitian kualitatif yang dilakukan dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. 2. sama sama meneliti terkait mobil siaga desa	1. Terfokus pada efektifitas pelayanan mobil siaga desa, sedangkan peneliti melihat dari pelayanan prima yang dilakukan oleh aparatur desa kepada pengguna. 2. Studi di kabupaten jombang, sedangkan peneliti mengambil lebih spesifik di desa jabon.	Kebijakan daerah mobil siga desa dikatakan tidak efektif pada penempatan mobil siaga desa, respon masyarakat dan lebih banyak hambatan untuk menggunakan mobil siaga desa karena aada ketidaktahuan masyarakat mengenai akses mobil siaga desa.

## 2.7 Kerangka Berpikir



### BAB 3. METODE PENELITIAN

Menurut Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2016:3) metode penelitian merupakan pendekatan yang dilakukan, konsep konsep dasar yang hendak digunakan, populasi dan sampel, metode penentuan sampel, metode pengambilan data, rumus statistik yang hendak digunakan dalam menganalisis data.

Menurut Arikunto (2006:1630) metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya, sedangkan instrumen penelitian adalah alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dengan tujuan untuk mempermudah pekerjaan dan hasilnya lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Usman dan Akbar (2009:41) juga mendefinisikan bahwa metode ilmiah adalah suatu cara dengan langkah-langkah yang sistematis untuk mengetahui sesuatu. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut maka dapat diketahui bahwa metode penelitian ialah suatu cara untuk mengumpulkan data oleh peneliti dengan langkah-langkah yang sistematis sehingga lebih mudah untuk diolah dan dapat memberikan hasil yang lebih baik. Metode penelitian yang diperlukan oleh peneliti meliputi komponen-komponen sebagai berikut.

- a. Pendekatan penelitian.
- b. Tempat dan waktu.
- c. Desain penelitian.
- d. Teknik dan alat perolehan data.
- e. Teknik penyajian data.

#### 3.1 Pendekatan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Satori dan Komariah (2014:23) menggambarkan bahwa penelitian kualitatif adalah mengembangkan pertanyaan dasar tentang apa dan bagaimana kejadian itu terjadi, siapa yang

terlibat dalam kejadian tersebut, kapan terjadinya, dan di mana tempat kejadiannya. Pendekatan kualitatif dengan sifat deskriptif ini diarahkan proses penggambaran yang dilakukan secara mendalam tentang situasi atau proses yang diteliti (Idrus, 2009:24). Penjelasan di atas sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu memberikan gambaran terkait penerapan pelayanan prima dalam Pelayanan Mobil Siaga Desa bagi ibu hamil di desa Jabon Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang.

### 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dan waktu penelitian merupakan komponen yang penting dalam sebuah penelitian. Afrizal (2015:128) menyatakan lokasi penelitian merupakan lokasi dari sebuah penelitian, dia merupakan tempat dimana penelitian akan dilakukan. Lokasi penelitian juga dapat diartikan sebagai setting atau konteks sebuah penelitian. Tempat tersebut tidak selalu mengacu kepada wilayah, tetapi juga kepada organisasi dan sejenisnya. Tempat penelitian ini dilakukan di Desa Jabon Kecamatan Jombang dan juga rumah pengguna mobil siaga desa terkhusus ibu hamil.

Waktu penelitian merupakan jangka waktu yang dibutuhkan peneliti dalam melakukan penelitian. Sugiyono (2013:25-26) menyatakan jangka waktu penelitian dapat berlangsung lama bahkan dapat berlangsung pendek jika ditemukan sesuatu dan datanya sudah jenuh, sehingga lamanya penelitian akan bergantung pada keberadaan sumber data, interest dan tujuan penelitian serta tergantung pada cakupan penelitian dan bagaimana peneliti mengatur waktu yang digunakan. Waktu penelitian ini dilakukan peneliti pada bulan Mei-Agustus 2019.

### 3.3 Desain Penelitian

Peneliti dalam penelitian kualitatif sebagai *human instrument* yaitu pelaku utama dalam penelitian, yang berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, serta membuat kesimpulan atas temuannya. (Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, 2016:52). Oleh karena itu peneliti memiliki peran yang sangat penting selama berlangsungnya penelitian. Miles dan

Huberman dalam Sugiyono (2014:91) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas hingga datanya sudah jenuh.

### 3.3.1 Fokus Penelitian

Penelitian kualitatif Menurut Moleong (2006:93), didasarkan atas persepsi seseorang terhadap adanya masalah, yang bertumpu pada suatu fokus. Lincoln dan Guba (1985:226) mengungkapkan bahwa penentuan masalah pada dasarnya bergantung pada paradigma yang dianut oleh seorang peneliti, yaitu apakah ia sebagai peneliti, evaluator, ataukah sebagai peneliti kebijakan. Oleh karena itu terdapat tiga macam masalah, yaitu masalah untuk peneliti, *evaluands* untuk evaluator, dan pilihan kebijaksanaan untuk peneliti kebijaksanaan. Uraian tersebut hanya akan membatasi diri pada masalah umum sebagai bagian penelitian.

Fokus penelitian memiliki peranan yang sangat penting untuk memandu dan mengarahkan jalannya penelitian. Fokus menurut Moleong (2006:97) adalah masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan yang lainnya sehingga peneliti harus memanfaatkan paradigma. Tujuan penetapan fokus dalam penelitian adalah untuk membatasi peneliti agar pada pengumpulan data yang dilakukan tidak terlalu luas yang kurang relevan dengan rumusan masalah penelitian. Oleh karena itu, fokus penelitian yang diambil yaitu mengenai penerapan prinsip pelayanan prima dalam mobil siaga desa di Desa Jabon Kecamatan Jombang.

### 3.3.2 Penentuan Informan

Penelitian kualitatif memposisikan manusia sebagai instrumen utama penelitian. Menurut Sugiyono (2013:142) peneliti berhubungan langsung dan tidak dapat dipisahkan dalam proses pengumpulan data, analisis data dan interpretasi data. Informan adalah orang yang menguasai dan memahami objek peneliti dan mampu menjelaskan secara rinci masalah yang diteliti. Penelitian ini

menggunakan teknik penentuan informan dengan teknik *purposive*. Menurut Afrizal (2015:140) *purposive* adalah mekanisme disengaja yang mana sebelum melakukan penelitian para peneliti menetapkan kriteria tertentu yang mesti dipenuhi oleh orang yang dijadikan sumber informasi. Menurut Faisal (1990) yang dikutip oleh Sugiyono (2013:56) informan penelitian sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut.

- a. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayatinya.
- b. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti.
- c. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi
- d. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri.
- e. Mereka yang pada mulanya tergolong “cukup asing” dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam guru atau narasumber.

Berdasarkan definisi dan keterangan terkait informan penelitian di atas, peneliti menentukan sejumlah informan penelitian yang dinilai peneliti memenuhi kriteria atau ciri-ciri sebagai informan yang dapat dimintai informasi terkait topik penelitian penerapan prinsip pelayanan prima dalam mobil siaga desa di desa Jabon Kecamatan Jombang, sebagai berikut.

- a. Bapak Eko Wahyudi selaku Kepala Desa Jabon.
- b. Achmad Robil selaku Sekertaris Desa Jabon.
- c. Masrur selaku Sopir Mobil Siaga Desa.
- d. Rohman sebagai suami Ibu Bibah selaku pengguna mobil siaga desa.
- e. Ibu Istilatifah selaku pengguna mobil siaga desa.
- f. Bambang sebagai suami Ibu Munawaroh selaku pengguna mobil siaga desa.

### **3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data**

Teknik dan alat pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti kualitatif untuk memperoleh data. Pada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2016:53), dalam penelitian kualitatif pengukuran data

dilakukan secara *natural setting* (latar yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi peserta (*participant observation*) dan wawancara mendalam (*in depth interview*) menggunakan pedoman wawancara yang telah dibuat. Secara umum terdapat empat macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi.

Teknik pengumpulan data yang utama dalam penelitian kualitatif adalah observasi dan wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah dibuat peneliti. Pada prakteknya kedua metode tersebut digunakan secara bersama-sama, artinya sambil wawancara juga melakukan observasi atau sebaliknya. Menurut Sugiyono (2014:81) wawancara akan berlangsung baik kalau telah tercipta rapport antara peneliti dengan yang diwawancarai

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam menurut Moleong (2006:186-191) adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Berdasarkan jenis wawancara sebagaimana yang dikemukakan oleh Patton (1980), wawancara dalam penelitian ini menggunakan wawancara terbuka dan terstruktur. Wawancara terbuka dalam penelitian kualitatif berarti subjeknya mengetahui bahwa mereka sedang diwawancarai dan mengetahui pula apa maksud dan tujuan wawancara itu. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Pada penelitian ini, wawancara dilakukan dengan kepala desa, sekertaris desa dan sopir mobil siaga desa yang memang lebih memfokuskan kepada penanggungjawab dan seorang di dalamnya sesuai dengan struktur organisasi terkait dan juga ibu hamil selaku pengguna mobil siaga desa.

Teknik observasi (pengamatan) sebagaimana dikemukakan oleh Guba dan Lincoln (1981) dalam Moleong (2006:174) didasarkan atas pengalaman secara langsung apabila suatu data yang diperoleh kurang meyakinkan, biasanya peneliti ingin menanyakannya kepada subjek, tetapi karena ia hendak memperoleh

keyakinan tentang keabsahan data tersebut, jalan yang ditempuhnya adalah mengamati secara langsung.

Dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang ada. Dokumen dalam (Sugiyono, 2008:240) merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Hasil observasi dan wawancara dalam penelitian akan menjadi lebih dapat dipercaya apabila didukung oleh adanya dokumen.

### **3.5 Teknik Menguji Keabsahan Data**

Kegiatan yang dilakukan sesudah wawancara berakhir cukup penting bagi peneliti untuk mengecek keabsahan data. Terdapat beberapa teknik menguji keabsahan data sebagaimana dikemukakan oleh Moleong (2006:326), dan dari teknik tersebut, dalam penelitian ini menggunakan teknik menguji keabsahan data dengan triangulasi.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Macam triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi metode.

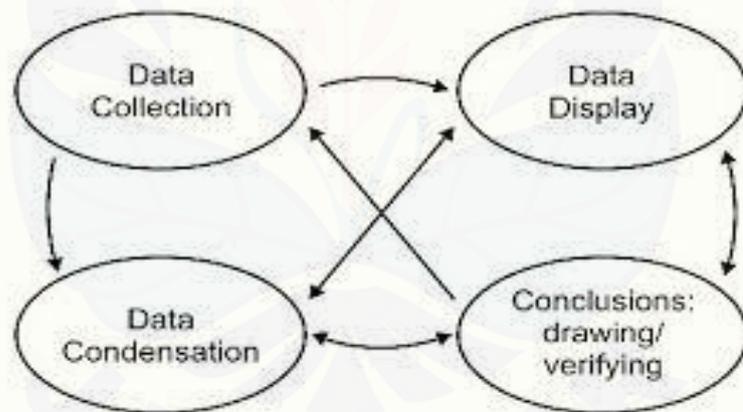
1. Triangulasi Sumber. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.
2. Triangulasi Metode. Pada triangulasi dengan metode terdapat dua strategi yaitu pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

### **3.6 Teknik Penyajian dan Analisis Data**

Bogdan menyatakan dalam Sugiyono (2008:244) bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data

dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan yang dapat disampaikan kepada orang lain. Nasution dalam pembahasan yang sama menyatakan bahwa analisis memerlukan daya kreatif serta kemampuan intelektual yang tinggi. Tidak ada cara tertentu yang dapat diikuti untuk mengadakan analisis sehingga setiap peneliti harus mencari sendiri metode yang dirasakan cocok dengan sifat penelitiannya. Bahan yang sama dapat diklasifikasikan lain oleh peneliti yang berbeda.

Berdasarkan paparan tersebut maka dalam penelitian ini untuk menganalisis data hasil penelitian, peneliti menggunakan teknik analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman. Sebagaimana disebutkan dalam Miles, Huberman, Saldana (2014:14), bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana pada gambar berikut.



Gambar 3.1 Analisis data model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (Sumber: Miles, Huberman, dan Saldana (2014:14))

### 3.6.1 Kondensasi Data (Data Condensation)

Kondensasi data yaitu proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan mentransformasikan data yang terdapat pada catatan-catatan lapangan secara tertulis maupun transkrip wawancara a. Kondensasi (pengembunan) data berarti mengubah data yang sebelumnya menguap menjadi lebih padat (air). Letak perbedaan antara reduksi data dengan kondensasi data

yaitu terletak pada cara penyederhanaan data. Reduksi data cenderung memilah kemudian memilah sedangkan kondensasi data menyesuaikan seluruh data yang dijarah (didapatkan) tanpa harus memilah (mengurangi) data. Tahap kondensasi data yaitu sebagai berikut.

*a. Selecting*

Peneliti harus bertindak selektif sebagaimana disebutkan dalam (Miles, 2014:18) yaitu menentukan dimensi-dimensi mana yang lebih penting, hubungan-hubungan mana yang mungkin lebih bermakna, dan sebagai konsekuensinya, informasi apa yang dapat dikumpulkan dan dianalisis. Informasi yang dikumpulkan pada tahap ini berkaitan dengan pelayanan prima

*b. Focusing*

Pemfokusan data merupakan bentuk praanalisis. Peneliti memfokuskan data yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian setelah dilakukan seleksi data. Data dibatasi sesuai dengan rumusan masalah penelitian. Data difokuskan pada pelayanan prima dalam pelayanan mobil siaga desa di Kabupaten Jombang

*c. Abstracting*

Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses, dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada di dalamnya. Pada tahap ini data yang telah terkumpul dievaluasi. Apabila data sudah cukup terkait dengan pelayanan prima dalam pelayanan mobil siaga desa di Kabupaten Jombang, maka data dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

*d. Simplifying dan Transforming*

Pada tahap ini data disederhanakan dan ditransformasikan dalam berbagai cara, yaitu melalui proses seleksi data, ringkasan atau uraian singkat, dan menggolongkan data dalam satu pola yang lebih luas. Dalam penyederhanaan data, peneliti mengumpulkan data setiap proses dan konteks sosial dalam bentuk transkrip wawancara.

### **3.6.2 Penyajian Data (Data Display)**

Setelah tahap kondensasi data, maka dilakukan penyajian data yang merupakan sekumpulan informasi yang tersusun serta memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Penyajian data berupa teks berbentuk narasi, gambar, dan tabel.

### **3.6.3 Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (Conclusion/Verification)**

Kegiatan analisis data kualitatif selanjutnya yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Data-data yang sudah disajikan dan dideskripsikan kemudian disimpulkan. Kesimpulan-kesimpulan final tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir. Kesimpulan merupakan tahap terakhir dalam analisis data yang disajikan dan diverifikasi dari data awal.

## 5.2 Saran

Saran yang diberikan berkaitan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

Alangkah lebih baik jika pimpinan mengikut proses pelayanannya karena yang seharusnya gratis saat dilapangan memberikan biaya yang mana itu bisa dikatakan sebagai gaji sopir mobil siaga desa, karena itu bisa saja dikatakan pungutan liar dan juga pimpinan merubah yang mana pada alurnya sampai pengisian data namun pada kenyataannya sampai mengurus administrasi pengguna, padahal hal itu bukan suatu kewajiban malah menyalahi aturan yang sudah dibuat. Kemudian pentingnya pelayanan yang lebih mempercepat penanganan ibu saat melahirkan karena tidak bisa harus menunggu lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers
- Akbar dan Usman. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Denhardt, J. V and D. B. Robert. 2003. *The New Publik Service: Serving not Steering*. New York: M.E. Sharpe, Inc
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Fandy, T. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*. Yogyakarta: Andi
- Falih, S dan B. Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi Dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Idrus, M. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial, Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga
- Keban, Y. T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gavamedia
- Kemenpan Nomor 25 Tahun 2004
- Kementerian Kesehatan
- Meleong, L. J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Rosdakarya.
- Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Miles, M.B. Huberman, A.M dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Edition 3*. USA: Sage Publications.
- Mutiarin, D dan A, Zaenudin, 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan Penelusuran Konsep dan Teori*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Nugroho, R. 2004. *Kebijakan Publik : Pormulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta : Gramedia

- Patton. 1980. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda
- Peraturan Desa Jabon Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Penggunaan Mobil Siaga Desa
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Priansa. D. J. 2017. *Manajemen Organisasi Publik Mengembangkan Organisasi Modern Berorientasi Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Silalahi, U. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama
- Sinambela, L. P. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Soeharto, B. 1993. *Petunjuk Praktis Mengenai Pengertian fungsi format bimbingan dan cara penulisan karya ilmiah (makalah, skripsi, thesis) ilmu sosial*. Bandung: Tarsito
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Supriyanto, E. dan S. Sugiyanti. 2001. *Operasionalisasi Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Surianingrat, B. 1992. *Pemerintahan Administrasi Desa Dan Kelurahan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Thoha, M. 2001. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Universitas Jember:2012. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember*. Jember: Jember University Press
- Universitas Jember. 2016. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember*. Jember: Jember University Press
- Woodrow, W. 1887. *The tudy Of Administration Political Quarterly No 2 (June)*. PP 197-222

## PEDOMAN WAWANCARA

### PRINSIP MENGUTAMAKAN PELANGGAN

- a. Kepala Desa
  1. Apakah prosedur pelayanan mobil siaga desa sudah disusun sesuai dengan kemudahan dan kenyamanan pelanggan/pengguna?
  2. Seperti apa prosedur yang mudah dan nyaman bagi pelanggan?
  3. Jika ada pelanggan eksternal dan pelanggan internal, mana kah yang didahulukan? Mengapa?
  4. Apakah ada prosedur yang berbeda jika pelanggan/pengguna mobil siaga desa dari pelanggan internal dan pelanggan eksternal?
  5. Bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat terkait pelayanan mobil siaga desa
- b. Sopir Mobil Siaga Desa
  1. Apakah anda merasa prosedur pemakaian mobil siaga desa sudah dapat dikatakan mudah dan nyaman bagi pelanggan/pengguna?
  2. Bagaimana sikap anda ketika ada pelanggan eksternal dan pelanggan internal meminjam dalam waktu bersamaan? Manakah yang didahulukan untuk dapat layanan?
  3. Apakah ada prosedur yang berbeda dalam meminjam mobil siaga desa?
  4. Apakah anda pernah mendengarkan keluhan dari warga saat sedang mengantar?
- c. Masyarakat/ Ibu Hamil/ Bayi
  1. Jika ingin meminjam harus melalui prosedur yang seperti apa?
  2. Apakah anda merasa prosedur peminjaman mobil siaga desa dikatakan mudah dan nyaman?
  3. Apakah pernah ada keluhan yang dirasakan saat menggunakan mobil siaga desa?

### PRINSIP SISTEM YANG EFEKTIF

- a. Kepala Desa
  1. Apakah ada aturan atau SOP yang mengatur Mobil Siaga Desa?
  2. Apakah dirasa sudah baik sistem yang diterapkan oleh petugas saat melayani?
  3. Apakah ada sistem yang harus dilaksanakan oleh pelanggan itu sendiri?
  4. Bagaimanakah bentuk pengawasan yang dilakukan terhadap kinerja pegawai dalam proses pelayanan Mobil Siaga Desa?
  5. Apakah ada sanksi hukum jika melakukan pelanggaran?

- b. Sopir Mobil Siaga Desa
  1. Apakah anda sebagai sopir diatur dalam SOP Mobil Siaga Desa?
  2. Menurut anda, apakah anda sudah menerapkan sesuai dengan sistem yang mengatur dalam pelayanan Mobil Siaga Desa?
  3. Bagaimanakah bentuk pengawasan yang dilakukan terhadap kinerja pegawai dalam proses pelayanan Mobil Siaga Desa?
  4. Apakah ada sanksi hukum jika melakukan pelanggaran dalam pelayanan Mobil Siaga Desa?
- c. Masyarakat/Ibu Hamil/Bayi
  1. Apakah pelayanan yang anda dapatkan sesuai dengan SOP Mobil Siaga Desa?
  2. Apakah jika terdapat keluhan pelaporannya seperti apa?
  3. Apa tanggapan pemerintah desa jika mendapatkan laporan yang buruk mengenai pelayanan tersebut?
  4. Adakah sanksi hukum jika melanggar sesuai aturan yang berlaku?

## PRINSIP MELAYANI DENGAN HATI NURANI

- a. Kepala Desa
  1. Apakah ada perilaku yang mengatur saat menjalankan pelayanan ?
  2. Bagaimana pengawasan anda agar mengetahui sudah dikatakan melayani dengan tulus atau tidak?
  3. Apa respon anda ketika ada pelanggan yang mengeluh terkait pelayanan yang tidak ramah?
- b. Sopir Mobil Siaga Desa
  1. Apakah anda dituntut untuk melayani dengan tulus?
  2. Bagaimana respon anda jika ada pelanggan atau keluarga dari pelanggan yang sikapnya kurang baik? Apakah anda akan tetap bersikap ramah atau tidak?
  3. Apakah ada aturan yang mengharuskan anda melayani dengan tulus sesuai hati nurani?
- c. Masyarakat/Ibu Hamil/ Bayi
  1. Apakah petugas pelayanan sudah bersikap dengan baik sesuai hati nurani?
  2. Apakah terkesan seperti dibuat buat dalam melayani?
  3. Bagaimana respon yang didapat jika pelanggan melaporkan jika pelayanannya tidak ramah?

## PRINSIP PERBAIKAN BERKELANJUTAN

- a. Kepala Desa

1. Apakah dari awal adanya Mobil Siaga Desa pernah mengalami perubahan pelayanan?
  2. Bagaimana respon anda jika pelanggan menginginkan mutu pelayanan yang semakin baik demi kepuasan pelanggan?
  3. Apakah ada perbaikan dalam pelayanan Mobil Siaga Desa dalam kurun waktu satu tahun yang lalu?
- b. Sopir Mobil Siaga Desa
1. Apakah ada perbaikan pelayanan dalam memuaskan pelanggan?
  2. Prosedurnya apakah dari awal anda sebagai sopir hingga saat ini tidak mengalami perubahan?
- c. Masyarakat/Ibu Hamil/bayi
1. Anda pernah meminjam Mobil Siaga Desa sudah berapa kali?
  2. Apakah anda merasakan adanya perubahan yang itu lebih memuaskan dan memudahkan pelanggan?
  3. Apakah anda pernah mengeluh dan menuntut untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik lagi? Dan bagaimana respon dari pemerintah desa?

## PRINSIP MEMBERDAYAKAN PELANGGAN

- a. Kepala Desa
1. Apakah layanan dari Mobil Siaga Desa hanya untuk mengantar orang sakit?
  2. Apakah ada layanan yang lainnya?
  3. Jika ada, apakah layanan tersebut memang murni untuk memberdayakan masyarakat atau hanya memberikan pekerjaan baru bagi karyawan?
- b. Sopir Mobil Siaga Desa
1. Apakah layanan Mobil Siaga Desa hanya untuk mengantar orang sakit?
  2. Sebelumnya, apakah memang ada sopir yang mengharuskan memegang mobil siaga desa?
- c. Masyarakat/Ibu Hami/Bayi
1. Apakah anda pernah meminjam mobil siaga desa untuk keperluan lainnya?
  2. Apakah ada petugas yang berbeda saat melakukan peminjaman layanan lain?
  3. Apakah anda sudah merasa layanan Mobil Siaga Desa memberdayakan anda?

TRANSKIP WAWANCARA 1

Nama Narasumber : Eko Wahyudi

Jenis Kelamin : Laki Laki

H :Perkenalkan nama saya Hesty Dwi Wulandari dari Universitas Jember,Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Di sini saya ingin melaksanakan wawancara kepada bapak mengenai skripsi saya yang berjudul penerapan prinsip pelayanan prima dalam mobil siaga desa di desa jabon ini pak

E :iya oke

H :ya mungkin bapak bisa memperkenalkan diri terlebih dahulu, siapa namanya bapak?

E :nama saya Eko Wahyudi, Kepala Desa Jabon, Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang.

H : iya mungkin kita langsung saja ya pak saya akan bertanya. Jadi saya mengambil dari prinsip pelayanan prima. Yang pertama apakah prosedur pelayanan mobil siaga desa sudah disusun sesuai dengan kemudahan dan kenyamanan pengguna pak?

E : ya, sangat mudah prosedurnya dalam menggunakan mobil siaga desa karena mobil siaga desa peruntukannya untuk masyarakat luas termasuk khusus adalah masyarakat miskin yang membutuhkan berkaitan dengan kebutuhan dari masyarakat untuk berobat atauoun untuk persalinan, baik itu kerumah sakit maupun ke puskesmas. Berkaitan dengan itu cukup sangat mudah seluruh warga yang membutuhkan langsung menghubungi via telpon kepada petugas pembawa mobil siaga, yaitu saudara purwadi perangkat desa Jabon, atau melalui perangkat dusun masing-masing. Jadi kalau ada yang belum memiliki nomer telpon pak purwadi selaku petugas pembawa mobil atau yang bertanggung jawab terhadap mobil siaga.

H : itu merupakan prosedurnya ya pak?

E : ya prosedur pinjamnya

H : langsung ke bapak supirnya ya pak?

E : langsung, nah disitu nanti setelah selesai menggunakan mobil siaga mengisi biodata berkaitan dengan penggunaan untuk apa? Kepentingan apa? Itu nanti yang menata administrasinya yang bertanggung jawab pak Purwadi. Nah didalam penggunaan mobil siaga warga juga tidak dikenakan biaya sepeserpun berkaitan dengan itu, bahkan mobil siaga juga pernah bahkan seering untuk digunakan keluar kota berkaitan dengan operasi tulang di Solo. Hal ini juga beberapa kali warga yang membutuhkan tetap kita antar kesana.

H : iya pak, kemudian untuk pelanggan atau pengguna internal, yang dimaksudkan adalah warga asli jabon dan mungkin sengin, karena beda kan pak? Nah mana yang akan didahulukan pak?

E : ya betul, dan yang jelas didahulukan adalah warga desa setempat atau desa kita, tetapi kebanyakan kita jusru yang merepotkan desa lain.

H : oh pernah ya pak?

E : ya jadi pernah kita mengantar ke Dr. Soetomo Surabaya, kebetulan juga ada masyarakat yang membutuhkan jadi kita pinjem ke tetangga desa sebelah yaitu Desa Pandanwangi. Kita cukup telpon kepala desanya, langsung warga yang membutuhkan kita kasih tau da sekaligus membawa supir kesana langsung bisa diambil.

H : oke, jadi itu saat bersamaan baru pinjem ya pak?

E : ya saat bersamaan.

H : kalo tidak terjadi seperti itu tidak akan pinjam ya pak?

E : justru mobil siaga ini yang kemarin sering yaitu digunakan adalah berkaitan dengan jalan nasiona yang kemarin rusak dan hancur itu banyak terjadi kecelakaan. Jadi sebelah kantor desa mulai dari stasiun sampai ngerandu ini kalau terjadi kecelakaan di desa jabon alhamdulillah masyarakat sangat peduli dengan permasalahan tersebut sehingga menghubungi kami, menghubungi petugas kita mas purwadi. Biasanya nganter ke Nganjuk, Kertosono, bahkan pernah nganter ke Kediri juga.

H : oh begitu, padahal kita tidak tau itu warga mana ya pak?

E : bukan, hanya saja kejadiannya terjadi di desa Jabon tetep kita harus melayani itu, disamping itu setiap lebaran dan tahun baru mobil juga membantu di posko-posko lalulintas disaat lebaran maupun tahun baru, tetap siaga.

H : tetap standby begitu ya pak, kemudian pak apakah prosedurnya berbeda apabila ada pelanggan eksternal, misalkan warga dari desa engon meminjam mobil siaga desa ini, bagaimana prosedurnya pak?

E : sama saja, jadi nanti dia akan menghubungi penanggung jawab. Jadi kita dan desa lain disekitar juga saling kenal penanggung jawab masing-masing desa, jadi langsung menghubungi penanggung jawab dan penanggung jawab akan menghubungi kepala desa. Contoh saja apabila pandanwangi akan pinjam, saya bilang monggo silahkan pinjam saja sepanjang masyarakat tidak membutuhkan. Jikalau masyarakat sedang membutuhkan ya jangan dulu karena kita dahulukan warga kita.

H : oh nggeh seperti itu, kemudian pak bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat tentang pelayanan tersebut, mungkin pernah ada?

E : kalau mobil siaga sepanjang saya menjabat kepala desa dan sepanjang saya mendapatkan mobil siaga dari pemerintah kabupaten belum pernah mengalami keluhan karena apa, karena desa Jabon iini berkaitan dengan pelayanan, terutama berkaitan dengan mobil siaga ini sangat-sangat diutamakan untuk kepentingan masyarakat.

H : hm iya ppak jadi tidak pernah ada keluhan ya pak. Baik kemudian begini pak apakah ada aturan atau SOP yang mengatur mobil siaga desa pak?

E : sebenarnya kalau aturan atau SOP yang diterbitkan pemerintah kabupaten boleh digunakan hanya untuk kepentingan orang sakit, berobat, persaliinan. Tapi terkadang namanya masyarakat desa terkadang pinjam untuk besuk kerumah sakit atau besuk kemana untuk kegiatan tetap kita perbolehkan, karena yang terpenting kuncinya dalam mobil siaga itu tidak boleh mengangkut mayat. Kalau untuk orang sakit boleh tapi untuk jenazah tidak boleh, aturanya seperti itu. Tapi untuk kegiatan yang lain boleh seperti pengajian.

H : seperti itu ya pak, jadi kalau peraturan secara tertulis tidak ada ya pak?

E : tidak ada

H : kemudian begini pak, apakah dirasa sudah baik sistem yang diterapkan oleh petugas saat melayani? Mungkin dari supirnya gitu? Sikap supir atau bagaimana seperti yang bapak awasi?

E : ya kalau kenyamanan pemakai, alhamdulillah sejauh ini mas purwadi selaku penanggung jawab mobil siaga, masyarakat sangat mengerti dan memahami dan alhamdulillah mas purwadi sendiri betul-betul memperhatikan pelayanannya baik dari sifat maupun yang lain dan alhamdulillah masyarakat memberikan apresiasi yang bagus.

H : jadi sudah baik ya pak sistemnya

E : ya baik

H : kemudian apakah ada sistem yang harus dilaksanakan oleh pelanggan atau pengguna tersebut pak? Misalkan saya mau meminjam apakah saya harus mengacu untuk menghubungi pak purwadi atau bisa ke perangkat desa lainnya?

E : oh bisa saja tapi tetep nanti menghubunginya ke pak purwadi, hanya saja suatu saat apabila pak purwadi namanya manusia pas tidak ditempat ya kita menggunakan driver yang lain. Bahkan pernah ada yang menggunakan supir lingkungan dari masyarakat desa, jadi ninta kita yang akan memberi tanggung jawab kepada yang bersangkutan.

H :hmm seperti itu, mungkin bapak sebagai kepala desa bagaimana bentuk pengawasan bapak kepada kinerja pegawai bapak?

E : pegawai desa atau yang berkaitan dengan ambulan?

H :pegawai yang saya maksud adalah pak purwadi, bagaimana pengawasan jenengan?

E : kalo pak Purwadi sendiri kan sangat dekat dengan kita, dan saat mengambil mobil tersebut juga ke tempat saya dan mengantar, bahkan mas purwadi sudah saya kasih kunci sendiri dan mengambil sendiri meskipu itu jam 2 malam atau jam 3 malam dan tidak ada saya maka dia akan ambil. Jaddi sudah kita percaya memang mas purwadi tergolong perangkat desa yang bertanggung jawab saat kita memberikan tanggung jawab.

H :oh bisa langsung diambil ya pak. Kemudian apakah mungkin ada sanksi hukum apabila ada pelanggaran begitu pak?

E :sejauh ini kita belum pernah memberikan peringatan karena belum ada pelanggaran.

H :oh seperti itu, tidak pernah ya pak. Selanjutnya pak apakah perilaku yang mengatur dalam menjalankan tugas ini apakah ada pak?

E : maksudnya bagaimana?

H : maksud saya kan pak purwadi diharuskan ramah, harus begini atau yang lain apakah hal tersebut diatur pak?

E : ya sebenarnya begini, pengguna mobil siaga dan masyarakat ini enak serta luwes, tapi karena mas purwadi ini berpengalaman di lingkungan sudah lama, bahkan dia juga ikut TKN, organisasi karang taruna dan organisasi yang lain, jadi dengan masyarakat berjalan baik dan tidak ada masalah.

H : oh tidak ada masalah ya pak. Pertanyaan selanjutnya pak pengawasan jenengan untuk mengetahui sudah dilayani dengan tulus atau tidak itu bagaimana pak?

E : jadi yang jelas begini, ada beberapa uji petik yang kita lakukan. Beberapa masyarakat setelah menggunakan mobil siaga itu bagaimana saya tanyakan seperti itu, dan masyarakat jabon itu cerdas dan transparan serta tidak takut dalam hal ini tidak jauh dengan perangkat desa. Segala sesuatu dan masalah sekecil apapun pasti cerita kepada saya, nah berkaitan dengan mobil siaga mereka memberikan apresiasi dan betul-betul cocok kalo yang memegang tanggung jawab itu mas pur.

H : baik pak, kemudian apa respon bapak jika ada keluhan? Misalkan pak pur tidak ramah seperti itu?

E : sepanjang ini selama kita mendapatkan mobil siaga tidak pernah ada keluhan itu, Cuma kadang-kadang berkaitan dengan penggunaan bersamaan aka nada trouble, maka cara mengatasinya adalah kita gunakan mobil siaga dari desa lain, keluhanya hanya itu saja, ohya dan satu lagi yaitu terlambat. Mungkin karena dimalam hari atau mas pur lagi tidak bisa dihubungi, bahkan saya pernah sampai menghubungi temen di desa lain tidak ada, itu pernah terjadi

waktu persalinan bu susi yang harus dirujuk ke rumah sakit. Mas pur saat itu dihubungi tidak bisa kemudian menghubungi perangkat lain juga tidak bisa, akhirnya menghubungi saya dan kebetulan saya juga tidak ditempat, kemudian saya menghubungi bu lurah dan akhirnya yang mengantar adalah bu lurah sendiri ke rumah sakit. Juga pernah terjadi waktu di rumah bu susi juga ada orang sesak napas, terus akhirnya menghubungi mas pur tidak ada dan akhirnya saya sendiri yang bertindak mengantar pasien ke rumah sakit. Nah itlah merasakan nganter orang sakit yang dalam keadaan nuwun sewu, merasakan sakit yang luar biasa sehingga kita grogi saat mengemudi. Jadi intinya apabila mas purwadi idak bisa dihubungi maka kita akan langsung mengambil tindakan, siapapun bahkan bu lurah.

H : begitu lur biasa ya pak, masih ada enam pertanyaan lagi tida apa ya pak. Kemudian apakah selama ada mobil siaga desa pernah mengalami perubahan pelayanan? Dari tahun 2015 apakah seperti itu?

E : tetep sama tidak ada perubahan.

H : sama ya pak, karna memang tidak ada keluhan ya pak?

E: betul, hanya saja apabila masyarakat sehat atau masyarakat tidak ada masalah kesehatan kok terasa sepi bahasanya gitu, daripada satu atau dua tahun lalu saat ini masyarakat jarang menggunakannya. Apakah karena di tolong tetangga terlebih dahulu atau bagaimana yang jelas agak jarang untuk saat ini.

H : baik pak, selanjutnya bagaimana respon bapak jika pelanggan menginginkan pelayanan yan glebih baik lagi? Misalkan menuntut tidak perlu adanya laporan kesana atau kesini begitu?

E : selama ini kan tidak ada keluhan, tapi jika aada keluhan pasti kita sikapi.

H : pasti disikapi ya pak. Apakah mobil siaga desa itu mengantarkan orang sakit saja pak?

E : tidak, seperti yang tadi saya katakana bisa untuk orang sakit, persalinan, bahkan untuk besuk orang sakit, bisa untuk keagaman seperti pengajian, terkadang bu lurah sendiri yang mengantar.

H : hmm bisa ya pak, asalkan tidak untuk mengantar jenazah begitu ya pak?

E : ya betul, tidak untuk jenazah atau angkut barang, barang kalau batu boleh.

H : hmm iya pak, kemudian begini pak kan diperbolehkan mengantar pengajian, apakah ini untuk memberdayakan masyarakat atau hanya untuk memberikan pekerjaan baru untuk karyawan?

E : tidak seperti itu, kalau karyawan justru untuk mobil siaga adalah tambahan pekerjaan. Jadi tugas pokok fungsinya sebenarnya mas pur adalah KaSie Perencanaan, sambilanya adalah bertanggung jawab di ambulan, karena satu dia punya SIM dan loyalitasnya yang kita pilih untuk melayani masyarakat.

H : jadi memang untuk memberdayakan ya pak.

E : ya betul.

H : kemudian apakah ada masyarakat yang mempunyai ekonomi mencukupi meminjam mobil siaga pak?

E : ya ada juga, kan begini mungkin dia punya mobil tapi karena yang diangkut tidak bisa duduk maka mereka akan menggunakan ambulan.

H : memang pernah ya pak, jadi tidak hanya untuk masyarakat dengan ekonomi rendah ya pak.

E : oh itdak seperti itu. Cuma kebanyakan memang. Dan juga mas pur ini selain bertugas sebagai sopir, dia juga sekaligus mengurus suratnya. Jadi seumpama mengantar kerumah sakit, langsung ke loket penerimaan pasien sampai ngurusi di sana. Kalau memang masyarakat itu membutuhkan pelayanan berkaitan surat menyurat kedesa nanti mas Pur yang melanjutkan. Jadi tidak hanya mengantar karena mungkin ada masyarakat yang tidak punya BPJS, itu kan memerlukan surat-surat yang lain apakah itu surat pernyataan miskin, KTM, atau yang lain. Maka mas Pur yang berpengalaman di bidang tersebut langsung mengambil tindakan, kalau saat itu masih pagi ya kita lanjutkan proses surat menyurat, jika tidak nutut maka besoknya.

H : yang penting pasiennya sudah masuk dulu ya pak?

E : iya jadi mengarahkan juga mas Pur, kalau di rumah sakit itu kan pasien diterima dan didaftarkan, nah kalo masuk ke pendaftaran umum itu kan masyarakat ditanya apakah punya BPJS atau yang lain, kadangkala itu kan menjadi masalah seperti itu, salah daftar. Nah kalau sudah salah seperti itu mau menggunakan fasilitas desa berkaitan dengan pelayanan masyarakat

miskin harus di bantu dalam hal biaya. Terkadang masyarakat tidak mengerti daftarnya umum, akhirnya berselang tiga hari bayarnya umum, dan itu pernah ngalamin jutaan seperti itu.

H : oh didesa ini juga pernah pak?

E : pernah bahkan sering seperti itu, mangkanya petugas yang mengantar pasien kerumah sakit mesti saya bekali itu, supaya ditanyakan sekaligus membantu masyarakat berkaitan dengan pendaftaranya sekaligus setelah itu tindak lanjut berkaitan dengan proses surat kebutuhan kerumah sakit. Hal itu yang tidak dipunyai desa lain.

H : oh begitu pak, biasanya cuma nyetir dan nganter aja ya pak.

E : iya betul, sedangkan kita yaitu mas Pur langsung tindak lanjut surat itu. Baru setelah ke desa kemudian kepada keluarga pasien bersama dengan perangkat desa yaitu kepala dusun mengurus surat kekurangan apa saja dan nanti akan dikawal. Kalau memang butuh ke dinas sosial atau dinas kesehatan akan kita kawal. Jadi berkaitan dengan pelayanan insyaAllah jabon bagus.

H : InsyaAllah bagus ya pak. Terus kalau berkenaan dengan pencatatan setelah penggunaan apakah ada pak?

E : ya ada pencatetanya, Cuma dalam kurun waktu setahun ini mas Pur tidak mencatat itu. Tapi memang ada blanko dalam ambulan untuk di isi keperluanya apa, jaranya berapa, jamnya berapa, sakitnya apa ada di situ. Prosedurnya seperti itu tapi kadang terlupakan.

H : jadi memang tidak ada SOP ya pak?

E : sebenarnya SOP yang menjadi masalah desa termasuk se kabupaten Jombang. Itu kan terkait standarisasi dengan pasien yang dibawa berobat atau memang emergency yang gawat ini kan harus pertolongan pertama, nah ini yang kadang keahlian atau semacam pelatihan untuk menggunakan ambulan itu kurang dan menjadi kelemahan kita, dan itu se Kabupaten Jombang. Seharusnya kana da pelatihan dini untuk yang sakit karena harus dilakukan pertolongan pertama, biasanya kita angkut aja langsung bawa seperti itu.

H : begitu ya pak, daripada salah penanganan mungkin ya pak. Kemudian untuk pencatatanya berapa tahun yang lalu pak?

E : lupa saya ya, nanti bisa di lihat sama mas Pur juga.

H : iya pak saya Tanya mas Pur aja, karena saya juga butuh untuk bertanya yang pernah merasakan seperti ibu hamil karena fokusnya pada ibu hamil. Saya rasa seperti itu saja pak, terimakasih banyak waktunya, maaf kalau mengganggu waktunya ya pak.

Pak kades : nggeh sama-sama.



TRANSKIP WAWANCARA 2

Nama Narasumber : Ahmad Robil

Jenis Kelamin : Laki Laki

H :perkenalkan nama saya Hesty Dwi Wulandari dari Universitas Jember jurusan Ilmu Administrasi Negara. Disini saya ingin menanyakan tentang siaga desa pak. Jadi langsung saja ya pak. Desa Jabon sudah termasuk desa siaga aktif pak?

R : jadi dulu itu pernah dibentuk forum desa siaga aktif, sudah dibentuk pengurusnya, difasilitasi oleh pihak puskesmas, karena memang program dari kementerian kesehatan dari pusat, provinsi, daerah, hingga desa itu diharapkan bisa membentuk desa siaga aktif. Sejalan dengan itu diuncurkanlah salah satu dari visi bapak bupati itu mau mengadakan mobil siaga desa sebagai pendukung program desa siaga aktif. Nah termasuk juga kemarin desa Jabon itu hampir dikunjungi atau menjadi sasaran dari dinas kesehatan provinsi jawa timur terkait desa siaga aktif. Kenapa? Disitu indikator penggunaan dana desa di bidang kesehatan cukup banyak, tetapi dalam ha ini adalah untuk kegiatan fisik atau pembangunan gedung posyandunya, belum pada kegiatan puskesmasnya atau pelayanan kesehatan kepada masyarakat itu, jadi ini kita pembangunan fisiknya dulu baru kalau sudah siap gedung posyandu atau gedung puskesmas sudah selesai baru kita buka layanan puskesmasnya.

H : oh jadi tetap ada orang-orangnya ya pak?

R :penerusnya ada, perangkat posyandu itu biasanya. Orang PKK dan kader posyandu.

B : jadi tidak pernah ada forum desa ya pak?

R : forum desa jarang tapi tetap ikut.

H : ikut ya pak, tapi itu dilaksanakan?

R :kalo butuh, kalo ada event misalkan penetapan anggaran, jadi pelayanan kesehatan berapa seperti posyandu ada enam bisa di plot empat juta masing-masing. Nah disini ada juga posyandu remaja, posyandu pkk dan sebgainya, kalo memang mereka sanggup ya kita cover.tapi belum sampe puskesdes. Karena puksedses itu nanti kaitanya kan bidanya harus tersedia standby disitu. Ini bidan desa Jabon belum mendapatkan honor dari desa, hanya kita fasilitasi sebagai penanggung jawab pelaksanaan GSI itu, sedangkan bidan desa boleh mendapatkan honor dari desa kalau di desa itu ada polides atau puskesdes. Jadi pelayanan di des yang buka 24 jam.

H : pembantu ya pak, tapi kan di sini tidak ada pak

R : tidak ada

H : itu pengurus atau unsur-unsurnya siapa saja pak?

R : unsurnya adalah perangkat desa, kader posyandu, PKK, dan perwakilan tokoh masyarakat.

H : bidanya siapa pak? Bu Katin ini?

R : bukan, bidan desa adalah yang ditunjuk dalam puskesmas, mbak Dwi erika Sastrafiana

H : jadi untuk posyandu yang mendampingi tetap bu Katin ya pak?

R : bukan, bidan desa. Karena bu Katin itu bidan praktek kalo di rumah, tetapi kalo di puskesmas dia bidan Pembina, koordinator. Yang membina bidan desa, seperti di puskesmas Jabon ini kan ada lima wilker atau membawahi lima desa, Jabon, Tunggorono, Sengon, Kepatihan, Jombatan. Masing-masing desa ini kan ada bidan desanya, nah bidan desa ini dalam naungan bidan koordinator yaitu bu Susi, kalo beliau di puskesmas, tapi kalo beliau di rumah namanya bidan paktek, statusnya seperti itu.

H : terus bu bidan Jabon ini rumahnya dimana pak? Jabon juga pak?

R : kalbut, jauh.

H : jauh juga ya pak. Terimakasih infornya pak

R : iya samasama

TRANSKIP WAWANCARA 2

Nama Narasumber : Masrur

Jenis Kelamin : Laki Laki

H : perkenalkan nama saya Hesty Dwi Wulandari dari Universitas Jember jurusan Ilmu Administrasi Negara. Disini saya akan melakukan wawancara kepada bapak untuk melengkapi data pada skripsi saya dengan judul penerapan prinsip pelayanan dalam mobil siaga desa bagi ibu hamil di desa jabon ini pak. Mungkin bapak bisa memperkenalkan diri terlebih dahulu nama dan jobdesc disini sebagai apa.

M : baik nama saya Masrur Muizi, disini saya sebagai KaSie Pelayanan desa untuk Desa Jabon. Kebetulan juga saya diamanati sebagai supir mobil siaga desa untuk wilayah selatan, sedangkan yang wilayah utara adalah pak Purwadi.

H : oh begitu ya pak ada dua, dan bapak bagian selatan? Kalau selatan itu melingkupi dusun mana saja pak?

M : ya Dusun Jabon, Kondakan, Jarak Kulon. Karena yang lain sudah tidak ada jadi mungkin saya sendiri saja.

H : baik pak mungkin saya akan menanyakan beberapa hal. Yang pertama adalah apakah anda merasa prosedur pemakaian mobil siaga desa ini bisa dikatakan mudah dan nyaman bagi pelanggan? Maksud saya dalam hal meminjam mobil apakah sudah dirasa mudah dilakukan pak?

M : iya ya mudah, sewaktu-waktu mereka membutuhkan kita siap untuk mengantarnya. Terutama untuk pelayanan kesehatan ya.

H : oh iya pak, kemudian untuk sikap bapak ketika ada pelanggan diluar desa misalkan desa Sengon ketika mobilnya tidak bisa di pake dan meminjam desa sini akan didahulukan yang mana pak dengan desa Jabon sendiri jika waktunya bersamaan.

M : tentu saja jika bersamaan tetap warga desa dahulu.

H : begitu pak, walaupun mungkin lebih urgent yang dari luar desa pak?

M : oh akan di dahulukan yang lebih urgent walaupun dari desa lain tetap akan diutamakan yang urgent.

H : kemudian bagaimana dengan penggunaan eksternal dan internal misalkan kepala desa dan warga desa apabila sama-sama membutuhkan bagaimana bapak menyikapinya?

M : biasanya bapak kepala desa itu akan meminjamkan desa dari Pandanwangi jika terjadi seperti itu.

H : oh jika double akan seperti itu ya pak. Kemudian apakah ada prosedur yang berbeda pada saat meminjam mobil pak? Apakah prosedurnya menghubungi pak lurah atau ada prosedur lain pak?

M : saya rasa cuma ada satu prosedur ya.

H : oh bagaimana itu pak?

Pak Masrur :ya kadang ada yang kerumah, ada yang dari pak lurah, kadang dari perangkat yang lain.

H : jadi sifatnya kondisional ya pak.

M : iya betul.

H : mungkin bapak pernah mendengar keluhan dari warga pada saat mengantar? Berkaitan dengan pelayanannya?

M : pelayanan? Oh tidak ada, ya kita semaksimal mungkin.

H : baik pak selanjutnya apakah bapak sebagai sopir itu ditetapkan dalam SK seperti itu pak?

M : hanya bentuk penunjukan dari bapak kepala desa, saya ditugaskan sekaligus sebagai supir.

H : jenengan juga penanggung jawab?

M : iya betul.

H : berarti harus mau ya pak jika ada penunjukan dari bapak kepala desa?

M : ya tentu saja.

H : kemudian menurut bapak apakah sudah sesuai dengan aturan dalam menjalankan tugas ini?

M : iya sudah, dari fungsi mobil siaga desa itu sendiri.

H : kemudian bagaimana bentuk pengawasan kinerja pegawai dalam proses mobil siaga desa pak? Jenengan pengawasan bagaimana? Karena bapak juga penanggung jawab.

M : pengawasan dalam arti kendaraan ya?

H : iya kendaraan pak.

M : ya ada perawatan yaitu servis rutin.

H : kalau untuk pengawasannya sendiri pak? Apakah mobilnya di sini atau bagaimana?

M : untuk mobilnya itu selalu standby dirumah bapak kepala desa.

H : baik pak, selanjutnya apakah ada sanksi hukum pak apabila ada pelanggaran terhadap mobil siaga desa ini pak?

M : sanksi hukumnya mungkin ada ya untuk penyalahgunaan itu sendiri.

H : pasti ada ya pak. Kemudian apakah bapak selalu dituntut untuk melayani dengan tulus? Dalam arti tidak pamrih dan selalu ramah begitu pak?

M : iya seperti itu.

H : itu dari pak lurah ya pak?

M : oh kalo itu dari pribadi saja.

H : oh dari bapak sendiri ya, kemudian bagaimana respon bapak apabila ada pelanggan yang responya kurang baik pak? Misalkan ada yang mengeluh saat didalam mobil?

M : ya tetap saja ramah.

H : berikutnya apakah ada aturan yang mengharuskan anda untuk melayani dengan tulus pak?

M : tidak, kalo peraturannya tidak ada.

H : oh tidak ada, dari bapak sendiri ya. Baik selanjutnya apakah ada perbaikan pelayanan yang memuaskan pelanggan pak? Seperti peningkatan prosedur penggunaan atau sistem yang dirubah?

M : selama tidak ada keluhan tidak ada pak.

H : dan memang tidak ada keluhan ya pak?

M : tidak ada.

H : jadi memang mereka puas terhadap pelayanannya ya pak. Baik pak ini dua pertanyaan terakhir pak. Apakah mobil siaga desa ini untuk mengantarkan orang sakit ya pak?

M : oh tidak hanya orang sakit, untuk pengajian juga bisa dan rapat kecamatan atau kabupaten juga. Kalau untuk rekreasi tidak boleh.

H : tidak boleh ya pak kalau rekreasi. Dan kalau bapak di perintah untuk mengantar orang rekreasi tidak boleh ya pak?

M : tidak boleh.

H : jenazah juga tidak boleh ya pak?

M : tidak boleh juga karena ada sendiri mobil jenazah, Cuma di desa tidak ada.

H : untuk sebelumnya apakah memang ada sopir tersendiri yang memegang mobil siaga desa pak?

M : ya ada sopirnya serta cadangannya.

H : bagaimana dengan pembagian jadwalnya pak?

M : ya sesuai wilayah itu tadi.

H : sesuai wilayahnya ya pak. Mungkin cukup sampai di sini ya pak yang ingin saya tanyakan dan kalo boleh tau dimana rumah bapak?

M : rumah saya di dusun carok kulon rt 2 rw 2 desa Jabon.

TRANSKIP WAWANCARA 4

Nama Narasumber : Rohman

Jenis Kelamin : Laki-Laki

H: sebelumnya perkenalkan, nama saya Hesty dari Universitas Jember jurusan Ilmu Administrasi Negara. Tujuan saya kesini ingin mewawancarai mengenai dari pelayanan mobil siaga desa pak untuk tugas skripsi saya

R: Iya mbak silahkan, mau tanya apa mbak?

H: waktu bapak ingin menggunakan mobil itu cara meminjamnya gimana pak?

R: Mudah mbak, waktu itu istri saya melahirkan di RS Muslimat ya, setelah itu untuk mempermudah akses transportasi kan memang di desa sudah disiapkan. Waktu itu saya langsung ke balai desa pagi sekitar jam 9 atau jam 10 itu karna waktu itu kan apa lagi waktu masuk tidak lagi dirumah atau istirahat. Setelah itu saya ketemu bilangnya lagi dipakai setelah itu pak lurah datang terus tanya ada perlu apa mas. Ini pak mau pinjem mobil, tapi mobilnya lagi dipakai setelah itu sebentar masrur bilang ayo jadi sudah berangkat mengambil mobil bukan dari sini tapi dari desa lain tapi tetap mobil siaga bukan mobil sendiri.

H: begitu ya pak. Kemudian menurut bapak meminjam mobil siaga desa mudah atau tidak pak?

R: mudah

H: terus nggak pernah ada yang dikeluhkan saat dilayani itu pak oleh pak masrur misalmya pak?

R: tidak pernah ada keluhan, nyupire ya penak, alon, ngerti lek wong melahirkan sakit dadi ya paham.

H: lalu pelayanannya gimana pak?

R: pelayanannya bagus, sigap terus apalagi ya diusahakan secara maksimal dari pihak desa iya pihak desa. yang saya tau pihak desa sini memang seperti itu

jadi siapapun nanti yang meminjam kalau memang mobilnya keluar nanti diusahakan dengan mobil desa yang lain, gitu biasanya yang saya ketahui.

H: berarti njenengan meminjamnya ke kantor desa ya pak?

R: kemarin langsung menghubungi masrur, jadi langsung ke masrur waktu ke balai desa mobilnya tidak ada ya langsung dicarikan sama pak lurah.

H: njenengan tau mobil siaga desa dari mana pak?

R: ada sosialisasi, awal awal dulu kepala desa sudah memberitahukan kepada masyarakat bahwa didesa ada mobil desa dan itu bisa digunakan untuk siapa saja yang membutuhkan baik itu pribadi maupun kelompok.

H: pernah mendapatkan keluhan saat meminjam pak?

R: pas kita pinjam tidak ada respon, barang kali seperti itu atau alasan alasan lain iku e mobil e sek ndek kono e durung iso jupuk atau tidak ada reaksi ya tidak pernah. Selalu diusahakan semaksimal mungkin

H: berarti selama meminjam tidak pernah ada keluhan ya?

R: nggak ada, nggak pernah

H: berapa kali meminjam pak?

R: satu kali

H: itu berbayar atau tidak pak?

R: ndak, ndak ditarik. Tapi saya memberi se ikhlasnya. Tergantung kalau ada yang mau memberi ya gpp kalau engga ya gpp.

H: berarti ga harus ngasih ya pak?

R: sebenarnya begitu, tapi kan ya gak penak mbak hehehe

H: njenengan semerap kalau melanggar nopo hukumane?

R: maksudnya ngelanggar itu tidak dipakai pada tempatnya?

H: iya pak mungkin njenengan tau apa sanksi hukumnya kalau melanggar pak?

R: kalau sanksi hukum saya belum pernah Cuma saya pernah dengar mobil siaga itu tidak bisa digunakan apa ya beberapa hal, misalnya ke tempat pembelanjaan, rekreasi, itu tidak tidak diperbolehkan. Kalau sanksinya saya belum tau. Kalau tidak salah pernah terjadi di desa lain untuk dipakai ke mall. Tpi sanksinya saya tidak tau mungkin itu kewenangan dari pemkap

H: petugas pelayannya sudah bersikap baik atau tulus tidak pak?

R: petugas yang mana?

H: pak masrurnya pak

R: itu tadi, tulus sih mbak apalagi kalau sudah perintah pak lurah itu langsung berangkat

H: berarti layanan mobil siaga desa ini memberdayakan njenengan nggeh pak?

R: iya memberi manfaat

H: pernah meminjam untuk hal lain pak?

R: kalau itu, oh dulu awal awal kalau tidak salah itu pernah saya pakai untuk remaja masjid untuk ziarah. Itu kalau tidak salah ziarah ke wali sekitar jombang aja itu pernah

H: oh gapapa ya pak?

R: iya gpp, seng penting gak gawe belanja nang swalayan hehehehe seng gak diolehi.

H: berarti kalo meminjam buat itu juga langsung ke pakrur atau gimana pak?

R: iya sama saja alurnya

H: memang sosialisasinya dulu harus langsung ke pakrur pak?

R: nggak, karna yang didesa sendiri yang menjadi sopir itu bukan hanya berarti Cuma masrur, namun yang dipercaya untuk memegang itu ya masrur. Siapapun nanti ketika aa, bukan orang dusun sini tapi dusun lainnya mungkin jabon atau jambu yang menginginkan mobil itu dan ada yang mau menyupiri. Seperti belakang ini aaa sakit dan masrur tidak bisa itu disopirin perangkat desa lainnya.

H: kira kira perlu diganti tidak pak prosedurnya mungkin untuk yang lebih mudah?

R: sudah enak prosedurnya dan pelayanannya menurut saya, jadi ngapain harus diganti mbak

H: baik pak, mungkin sudah cukup saya menanyakannya. Terimakasih atas waktunya ya pak

R: iya mbak samasama

TRANSKIP WAWANCARA 5

Nama Narasumber : Istilatifah

Jenis Kelamin : Perempuan

H : Perkenalkan nama saya hesty, dari Universitas Jember. Tujuan saya kesini untuk mewawancarai mengenai pelayanan mobil siaga desa. mungkin pertama dengan ibu siapa nggeh?

I : ibu istilatifah

H : langsung saja ya mbak tanya tanya tentang mobil siaga desa Jabon, njenengan asli Jabon?

I : asli mbak

H : kalau ingin meminjam mobil siaga desa itu harus gimana mbak?

I : langsung memanggil, ya lewat pak pur. Minta tolong ke pakpur

H : telfon atau gimana mbak?

I : ndak telfon, karena masih tetangga. Jadi langsung menghubungi pakpur

H : berarti mudah atau tidak menurut mbak istilatifah?

I : ya mudah mbak, Cuma ke pak pur langsung nanti pakpur ngambil mobil dan yang mengantar juga pakpur.

H : terus ada keluhan nggk mbak selama mbak menggunakan mobil siaga desa?

I : nggak ada

H : mbak tau ada mobil siaga desa darimana?

I : ya udah ada itu, kan tiap desa ada mobil siaga desa. ya warga kalau perlu ya langsung saja boleh meminjam.

H : ndak ada keluhan berarti mbk?

I : nggak ada keluhan mbak, enak nyuoirnya sih mbak yang paling penting kan selama dilayani tidak mendapatkan hal hal yang jelek atau sikap yang jelek gitu.

H : mungkin gimana pelayanannya pakpur saat melayani njenengan saat benar benar urgent mau melahirkan?

- I : baik mbak, tulus kok orangnya waktu mengantar. Kan saya harus banyak dirujuk yang akhirnya saya harus dirujuk ke Karangmenjangan Surabaya karena memang ada penyempitan itu mbak.
- H : pernah menggunakan berapa kali mbk?
- I : sama kontrolnya itu empat kali
- H : pernah mengalami saat sedang membutuhkan terus mobilnya lagi dipakai nggak mbk?
- I : nggak mbk, selalu ada mobilnya
- H : pernah meminjam untuk keperluan lain?
- I : nggak pernah, ya untuk itu tadi saja mbk
- H : menurut mbk, mobil ini memberdayakan atau tidak?
- I : iya mbak, iya mbak memberdayakan masyarakat sekali bagi warga sini
- H : mbak tau larangan meminjam mobil siaga desa?
- I : mboten angsal damel mayit mbak mobil e niku

TRANSKIP WAWANCARA 6

Nama Narasumber : Bambang

Jenis Kelamin : Laki Laki

H: perkenalkan nama saya hesty dari Universitas Jember. Tujuan saya kesini ingin mewawancarai bapak mengenai pelayanan mobil siaga desa

B: tanya apa mbak?

H: njenengan pernah meminjam mobil siaga desa?

B: pernah mbak istri saya ini pas mau melahirkan

H: terus njenengan minjamnya gimana pak?

B: ten griyane mriki, langsung ke pak masrur trus ya cepet mobil e teko

H: berarti mudah ya pak?

B: nggeh mudah

H: enten keluhan nopo mboten pas minjam pak?

B: mboten wonten keluhan

H: terus njenengan tau mobil siaga desa darimana?

B: nggeh dari sosialisasi niku se biyen

H: terus yang ngantar siapa pak?

B: masrur mbk

H: sikap e yaknopo pak?

B: tulus mbak lek nganter, baik orangnya masrur dan ramah

H: njenengan pinjem mobil siaga desa berapa kali?

B: satu kali, pas melahirkan iki

H: puas tidak pak sama pelayanannya?

B: puas

H: merasa diberdayakan pak dengan adanya ini?

B: iya mbak, memberdayakan. mudah e

H: bisa diceritakan sedikit gimana waktu ibu mau melahirkan, kan butuh cepet kan ya pak?

B: pertamanya saya langsung menghubungi masrur, langsung cepet datang mobilnya. Waktu itu sore dan mau melahirkan istri saya. Sigap mbak.

H: pernah berubah cara meminjamnya pak?

B: selama 3x saya meminjam waktu itu meminjamkan untuk adek saya juga tetap ke masrur. Ya tidak pernah berubah prosedurnya. Tetap mbak





**KEPUTUSAN  
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA**

**NOMOR : 63/KEP/M.PAN/7/2003**

**TENTANG**

**PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

Diterbitkan oleh :  
**KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA  
2003**



### C. Pengertian Umum

1. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.
4. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
5. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
7. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara



PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG  
**KECAMATAN JOMBANG**  
**DESA JABON**

Jl. Kapten P. Tendean No. 05 Jabon – Jombang Kode Pos 6 1 4 5 1

**PERATURAN DESA JABON**  
**NOMOR 2 TAHUN 2015**  
**TENTANG**  
**PENGGUNAAN MOBIL SIAGA DESA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**  
**KEPALA DESA JABON,**

- Menimbang : a. bahwa Mobil Siaga Desa adalah salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa, perlu dikelola secara tertib dan teratur agar dapat dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung penyelenggaraan otonomi desa;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu mengatur tentang Penggunaan Mobil Siaga Desa dengan Peraturan Desa.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5533);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5539);
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Barang Milik Daerah;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Barang Milik Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2009 Nomor 12/E);
6. Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2009 tentang Sistem dan Prosedur Pengelolaan Barang Milik Daerah (Berita Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2009 Nomor 55/E).





**Dengan Persetujuan Bersama**  
**BADAN PERMUSYAWARATAN DESA JABON**  
**dan**  
**KEPALA DESA JABON**

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan: PERATURAN DESA TENTANG PENGGUNAAN MOBIL SIAGA DESA**

**BAB I**  
**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

1. Desa adalah desa Jabon
2. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa dibantu Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.
3. Badan Permusyawaratan Desa yang selanjutnya disingkat BPD adalah BPD Jabon.
4. Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten.
5. Mobil Siaga Desa adalah kendaraan roda empat milik Pemerintah Kabupaten Jombang yang dibeli atau diperoleh atas beban APBD atau berasal dari perolehan lainnya yang sah.
6. Pengelola Barang adalah pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab menetapkan kebijakan dan pedoman serta melakukan pengelolaan Mobil Siaga Desa.
7. Pembantu Pengelola adalah pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab membantu pengelola barang dalam menetapkan kebijakan dan pedoman serta melakukan pengelolaan Mobil Siaga Desa.
8. Pengguna adalah pejabat pemegang kewenangan Mobil Siaga Desa.
9. Pemeliharaan adalah kegiatan atau tindakan yang dilakukan agar semua Mobil Siaga Desa selalu dalam keadaan baik dan siap untuk digunakan secara berdaya guna dan berhasil guna.
10. Pemanfaatan adalah pendayagunaan Mobil Siaga Desa dalam bentuk sewa, pinjam pakai, kerjasama pemanfaatan dan bangun serah guna/bangun guna serah dengan tidak mengubah status kepemilikannya.
11. Pinjam Pakai adalah penyerahan penggunaan Mobil Siaga Desa antara Pemerintah Daerah dengan Pemerintah Desa dalam jangka waktu tertentu tanpa menerima imbalan dan setelah jangka waktu tersebut berakhir diserahkan kembali kepada pengelola barang.

**BAB II**





## MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

Maksud diadakannya Mobil Siaga Desa adalah dalam rangka mendekatkan pelayanan Pemerintah Desa kepada Masyarakat Desa

### Pasal 3

Tujuan diadakannya Mobil Siaga Desa adalah dalam rangka menunjang kinerja pemerintahan desa dan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

## BAB III

### PENGGUNAAN MOBIL SIAGA DESA

#### Pasal 4

Kepala Desa selaku penanggung jawab Mobil Siaga Desa bertanggungjawab atas pengelolaan penggunaan Mobil Siaga Desa.

#### Pasal 5

Penggunaan Mobil Siaga Desa diprioritaskan untuk:

- a. Mengantarkan ibu hamil atau ibu melahirkan ke Puskesmas atau Rumah Sakit
- b. Mengantarkan orang sakit untuk berobat ke dokter, Puskesmas atau Rumah Sakit
- c. Kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan Pemerintahan Desa
- d. Kegiatan ibu-ibu Tim Penggerak PKK dan Ormas menghadiri rapat
- e. Membantu korban bencana dan kegawatdaruratan
- f. Memfasilitasi kegiatan keagamaan, sosial dan lainnya

## BAB IV

### SYARAT-SYARAT PEMINJAM DAN TANGGUNG JAWAB PEMINJAM

#### Pasal 6

Syarat-syarat Peminjam Mobil Siaga Desa adalah:

1. Penduduk Desa Jabon;
2. Menyampaikan maksud dan tujuan pemakaian mobil siaga desa;
3. Mengisi formulir peminjaman mobil siaga desa;

#### Pasal 7



Tanggung Jawab Peminjam Mobil Siaga Desa adalah:

- a. menjaga dan merawat Mobil Siaga Desa agar selalu dalam keadaan baik dan bersih;
- b. mengganti/memperbaiki kerusakan ringan maupun kerusakan berat yang terjadi pada saat Mobil Siaga Desa dipakai peminjam;
- c. mengisi bahan bakar minyak sesuai jarak tempuh dan kebutuhan;
- d. memberi upah atau uang makan kepada pengemudi/sopir

## **BAB V LARANGAN**

### **Pasal 8**

Mobil Siaga Desa dilarang :

- a. digunakan untuk kepentingan selain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5
- b. digunakan untuk kegiatan politik;
- c. digunakan untuk memuat barang ilegal;
- d. melebihi kapasitas muatan penumpang;
- e. digunakan untuk kegiatan yang melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- f. Membawa jenazah.

## **BAB VI PENYELESAIAN KERUGIAN**

### **Pasal 9**

- (1) Setiap kerugian yang diakibatkan karena kelalaian, penyalahgunaan peminjam Mobil Siaga Desa diselesaikan melalui musyawarah
- (2) Apabila musyawarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dapat mencapai kemufakatan maka akan ditempuh mekanisme ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **BAB VII KETENTUAN PENUTUP**

### **Pasal 10**

Peraturan Desa ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Desa ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Jombang.

Ditetapkan di : Jabon





5

Pada tanggal : 2 Januari 2015

**KEPALA DESA JABON,**

**EKO WAHYUDI**

Diundangkan di : Jabon

Pada tanggal : 2 Januari 2015

**Plt. SEKRETARIS DESA**

**SUTRIMIN**

**BERITA DAERAH KABUPATEN JOMBANG TAHUN 2015 NOMOR /E**







PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG  
DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Presiden KH. Abdurrahman Wahid No151 Telp. (0321) 873333 Faks. (0321) 851733

JOMBANG

**SURAT IZIN**

NOMOR: 072/ *121* /415. 35/2019

TENTANG

**IZIN PENELITIAN / SURVEY**

- Dasar :
- Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Jombang;
  - Peraturan Bupati Jombang Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pelimpahan Wewenang Penyelenggaraan Perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang;
  - Surat Ketua LPPM Universitas Jember tertanggal 21 Maret 2019 nomor : 912/UN25.3.1/LT/2019 perihal Penelitian.

**MENGIZINKAN**

**Kepada**

Nama : Hesty Dwi Wulandari  
NIM : 150910201001  
Fakultas/Program Studi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Illmu Administrasi Negara  
Perguruan Tinggi : Universitas Jember  
Kegiatan : Penelitian  
Waktu : 27 Mei s/d 26 Agustus 2019  
Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Mobil Siaga Desa Bagi Ibu Hamil dan Bayi  
Lokasi : Desa Jabon Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- Membawa manfaat bagi semua pihak;
- Melaksanakan Koordinasi dengan Instansi terkait;
- Mentaati tata tertib sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Tidak melakukan kegiatan di luar kegiatan survey dimaksud;
- Menciptakan suasana yang kondusif di tempat kegiatan penelitian yang dimaksud;
- Bertanggung Jawab atas semua permasalahan yang terjadi akibat kegiatan penelitian dimaksud.

Demikian untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, dan apabila telah menyelesaikan kegiatan penelitian supaya melaporkan hasil pekerjaannya pada Pemerintah Kabupaten Jombang melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang.

Ditetapkan di : Jombang

Pada tanggal : 27 MAY 2019

a.n. **BUPATI JOMBANG**

Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal  
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



**Ir. JUFRI, M.Si.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19621127 199203 1 006

Tembusan. Yth. Sdr.

- Ketua LPPM Universitas Jember;
- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Jombang;
- Camat Jombang;
- Kepala Desa Jabon;
- Yang bersangkutan.







KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Kalimantan 37 Jember, Telp (0331) 337818, 339385 Fax (0331) 337818  
Email : [penelitian.lp2m@unej.ac.id](mailto:penelitian.lp2m@unej.ac.id)-[pengabdian.lp2m@unej.ac.id](mailto:pengabdian.lp2m@unej.ac.id)

Nomor : 912 /UN25.3.1/LT/2019  
Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian

21 Maret 2019

Yth. Kepala  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Jombang  
Di  
Jombang

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 1102/UN25.1.2/LT/2019 tanggal 14 Maret 2019 perihal Permohonan Ijin Penelitian,

Nama : Hesty Dwi Wulandari  
NIM : 150910201001  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Alamat : Jl. Jawa IV No.9 Sumbersari-Jember  
Judul Penelitian : "Kualitas Pelayanan Mobil Siaga Desa Bagi Ibu Hamil dan Bayi"  
Lokasi Penelitian : Kantor Desa Jabon Kecamatan Jombang  
Kabupaten Jombang  
Lama Penelitian : 1 Bulan (26 Maret-30 Mei 2019)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul tersebut diatas.

Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

Ditandatangani oleh,  
Ketua  
Sekretaris II,  
  
Dr. Susanto, M.Pd.  
180306161988021001

Tembusan Yth  
1. Kepala Desa Jabon, Kec. Jombang Kab. Jombang;  
2. Dekan FISIP Universitas Jember;  
3. Mahasiswa ybs; ✓  
4. Arsip.

KEHADIRAN

DAFTAR ABSENSI  
APARATUR PEMERINTAH DESA JABON

HARI : .....

TANGGAL : .....

PENDIDIKAN

NO	NAMA	JABATAN	WAKTU KEHADIRAN	TANDA TANGAN
1	EKO WAHYUDI	KEPALA DESA	SI	1
2	ACHMAD ROBIL	SEKRETARIS DESA	SI	2
3	SYAFI'I	KASUN JAMBU	SLTA	3
4	HENDRO PURWANTO	KASUN JABON	SLTA	4
5	SUTRIMIN	KASUN GONDEKAN	SLTA	5
6	PUJI HARIYONO	KASUN CARUK KULON	SLTA	6
7	NANANG ANDRIANTO	KASUN CARUK WETAN	SLTA	7
8	SISWANTO	KASI PEMERINTAHAN	SLTA	8
9	MUCHSIN	KASI KESEJAHTERAAN	SLTA	9
10	MASRUR MUIZI	KASI PELAYANAN	SLTA	10
11	MOH. ANDIK	KAUR TU & UMUM	SLTA	11
12	NURUI. HUDA	KAUR KEUANGAN	SI	12
13	PURWADI	KAUR PERENCANAAN	SLTA	13
<del>14</del>	<del>ABDUL CHOLIQ</del>	<del>KARYAWAN DESA</del>		14
<del>15</del>	<del>DIMAN</del>	<del>KARYAWAN DESA</del>		15
<del>16</del>	<del>SUPENO</del>	<del>KARYAWAN DESA</del>		16

Jombang, .....

Kepala Desa Jabon

EKO WAHYUDI



**KEPALA DESA JABON  
KABUPATEN JOMBANG  
PERATURAN DESA JABON  
NOMOR 1 TAHUN 2017  
TENTANG**

**SUSUNAN ORGANISASI DAN TATA KERJA PEMERINTAH DESA  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KEPALA DESA JABON,**

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 34 Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 1 Tahun 2016 tentang Kepala Desa, Perangkat Desa dan Organisasi Pemerintah Desa, perlu menetapkan Peraturan Desa tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
  2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5539) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5717);
  4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pedoman Penyusunan dan Pendedayagunaan Data Profil Desa/Kelurahan;
  5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 111 Tahun 2014 tentang Pedoman Teknis Peraturan Di Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 2091);

- (2) Pelaksana Teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf b, terdiri dari:
  - a. Kepala Seksi Pemerintahan;
  - b. Kepala Seksi Kesejahteraan; dan
  - c. Kepala Seksi Pelayanan.
- (3) Pelaksana Kewilayahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf c, terdiri dari:
  - a. Kepala Dusun Jambu;
  - b. Kepala Dusun Jabon;
  - c. Kepala Dusun Gondekan;
  - d. Kepala Dusun Caruk Kulon;
  - e. Kepala Dusun Caruk Wetan.

### **BAB III**

#### **KEDUDUKAN**

##### **Pasal 4**

- (1) Kepala Desa berkedudukan sebagai Kepala Pemerintah Desa yang memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa.
- (2) Sekretaris Desa berkedudukan sebagai unsur Perangkat Desa pembantu Kepala Desa dan memimpin Sekretariat Desa.
- (3) Kepala Dusun berkedudukan sebagai unsur pembantu Kepala Desa sebagai satuan tugas kewilayahan.
- (4) Kepala Seksi merupakan unsur pelaksana teknis.

### **BAB IV**

#### **TUGAS DAN FUNGSI**

##### **Pasal 5**

- (1) Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Desa memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut:
  - a. menyelenggarakan Pemerintahan Desa, seperti tata praja Pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
  - b. melaksanakan pembangunan, seperti pembangunan sarana prasarana perdesaan, dan pembangunan bidang pendidikan, kesehatan.

- c. pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.
- d. pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.
- e. menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya

**Pasal 6**

- (1) Sekretaris Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan dibantu oleh Kepala Urusan.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1), Sekretaris Desa mempunyai fungsi:
  - a. melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi.
  - b. melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
  - c. melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.
  - d. melaksanakan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

**Pasal 7**

- (1) Kepala seksi bertugas membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional.
- (2) Untuk melaksanakan tugas Kepala Seksi mempunyai fungsi:
  - a. Kepala seksi pemerintahan mempunyai fungsi melaksanakan manajemen tata praja Pemerintahan, menyusun rancangan regulasi desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan

ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, kependudukan, penataan dan pengelolaan wilayah, serta pendataan dan pengelolaan Profil Desa.

- b. Kepala seksi kesejahteraan mempunyai fungsi melaksanakan pembangunan sarana prasarana perdesaan, pembangunan bidang pendidikan, kesehatan, dan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.
- c. Kepala seksi pelayanan memiliki fungsi melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, meningkatkan upaya partisipasi masyarakat, pelestarian nilai sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.

#### **Pasal 8**

- (1) Kepala Urusan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat.
- (2) Kepala Urusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas membantu sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.
- (3) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Urusan mempunyai fungsi:
  - a. Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum memiliki fungsi seperti melaksanakan urusan ketatausahaan, seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip dan ekspedisi, dan penataan administrasi perangkat Desa, penyediaan prasarana perangkat Desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
  - b. Kepala Urusan Keuangan memiliki fungsi seperti melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan kepala Desa, perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan Desa lainnya.
  - c. Kepala Urusan Perencanaan memiliki fungsi mengkoordinasikan urusan perencanaan, seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja Desa, menginventarisir data-data dalam

rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

- d. Kepala Urusan Umum dan Perencanaan memiliki fungsi seperti melaksanakan urusan ketatausahaan, seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip dan ekspedisi, dan penataan administrasi perangkat Desa, penyediaan prasarana perangkat Desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umumsertamemiliki fungsi mengkoordinasikan urusan perencanaan, seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja Desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

#### **Pasal 9**

- (1) Kepala Dusun bertugas membantu Kepala Desa dalam pelaksanaan tugas di wilayahnya.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Dusun memiliki fungsi:
  - a. pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
  - b. mengawasi pelaksanaan pembangunan di wilayahnya.
  - c. melaksanakan pembinaan kemasyarakatan dalam meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungannya.
  - d. melakukan upaya-upaya pemberdayaan masyarakat dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

### **BAB V**

#### **TATA KERJA**

##### **Pasal 10**

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Desa bertanggungjawab memimpin dan mengoordinasikan bawahannya masing-masing dan memberikan bimbingan serta petunjuk-petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahan.

LAMPIRAN : PERATURAN DESA JABON  
NOMOR : 1 TAHUN 2017  
TANGGAL : 27 Januari 2017

**BAGAN SUSUNAN ORGANISASI PEMERINTAH DESA JABON**



CS Scanned with CamScanner



351.077  
Ind  
p



KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR. 1529/MENKES/SK/X/2010

**PEDOMAN UMUM  
PENGEMBANGAN DESA DAN  
KELURAHAN SIAGA AKTIF**

KERJASAMA ANTARA  
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
DENGAN  
KEMENTERIAN DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA  
TAHUN 2010



Scanned with  
CamScanner

## B. TUJUAN

### 1. Tujuan Umum:

Percepatan terwujudnya masyarakat desa dan kelurahan yang peduli, tanggap, dan mampu mengenali, mencegah serta mengatasi permasalahan kesehatan yang dihadapi secara mandiri, sehingga derajat kesehatannya meningkat.

### 2. Tujuan Khusus:

- a. Mengembangkan kebijakan pengembangan Desa dan Kelurahan Siaga Aktif di setiap tingkat Pemerintahan.
- b. Meningkatkan komitmen dan kerjasama semua pemangku kepentingan pusat, provinsi, kabupaten, kota, kecamatan, desa dan kelurahan untuk pengembangan Desa dan Kelurahan Siaga Aktif.
- c. Meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dasar di desa dan kelurahan.
- d. Mengembangkan UKBM yang dapat melaksanakan survailans berbasis masyarakat (meliputi pemantauan penyakit, kesehatan ibu, pertumbuhan anak, lingkungan, dan perilaku), penanggulangan bencana dan kedaruratan kesehatan, serta penyehatan lingkungan.
- e. Meningkatkan ketersediaan sumber daya manusia, dana, maupun sumber daya lain, yang berasal dari pemerintah, masyarakat dan swasta/dunia usaha, untuk pengembangan Desa dan Kelurahan Siaga Aktif.
- f. Meningkatkan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) di Rumah Tangga di desa atau kelurahan.

## BAB II KONSEP DASAR DESA DAN KELURAHAN SIAGA AKTIF

### A. DESA DAN KELURAHAN SIAGA AKTIF

Desa dan Kelurahan Siaga Aktif adalah bentuk pengembangan dari Desa Siaga yang telah dimulai sejak tahun 2006. Desa atau Kelurahan Siaga Aktif adalah desa atau yang disebut dengan nama lain atau kelurahan, yang:

1. Penduduknya dapat mengakses dengan mudah pelayanan kesehatan dasar yang memberikan pelayanan setiap hari melalui Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) atau sarana kesehatan yang ada di wilayah tersebut seperti, Pusat Kesehatan Masyarakat Pembantu (Pustu), Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) atau sarana kesehatan lainnya.
2. Penduduknya mengembangkan UKBM dan melaksanakan survailans berbasis masyarakat (meliputi pemantauan penyakit, kesehatan ibu dan anak, gizi, lingkungan dan perilaku), kedaruratan kesehatan dan penanggulangan bencana, serta penyehatan lingkungan sehingga masyarakatnya menerapkan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS).

Berdasarkan pengertian tersebut di atas maka Desa atau Kelurahan Siaga Aktif memiliki komponen (1) Pelayanan kesehatan dasar, (2) Pemberdayaan masyarakat melalui pengembangan UKBM dan mendukung upaya survailans berbasis masyarakat, kedaruratan kesehatan dan penanggulangan bencana serta penyehatan lingkungan, (3) Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS).

### B. PELAYANAN KESEHATAN DASAR

Pelayanan kesehatan bagi masyarakat di Desa Siaga Aktif atau Kelurahan Siaga Aktif diselenggarakan melalui berbagai UKBM, serta kegiatan kader dan masyarakat. Pelayanan ini selanjutnya didukung oleh sarana-sarana kesehatan yang ada seperti Puskesmas Pembantu (Pustu), Puskesmas, dan rumah sakit.

Teknis pelaksanaan pelayanan mengacu kepada petunjuk-petunjuk teknis dari Kementerian Kesehatan dengan pengawasan dan bimbingan dari Puskesmas.

Pelayanan kesehatan dasar adalah pelayanan primer, sesuai dengan kewenangan tenaga kesehatan yang bertugas. Pelayanan kesehatan dasar berupa: (1) Pelayanan kesehatan untuk ibu hamil, (2) Pelayanan kesehatan untuk ibu menyusui, (3) Pelayanan kesehatan untuk anak, serta (4) Penemuan dan penanganan penderita penyakit.

### **C. PEMBERDAYAAN MASYARAKAT MELALUI PENGEMBANGAN UKBM**

Pemberdayaan masyarakat terus diupayakan melalui pengembangan UKBM yang ada di desa. Kegiatan difokuskan kepada upaya surveilans berbasis masyarakat, kedaruratan kesehatan dan penanggulangan bencana serta penyehatan lingkungan. Surveilans berbasis masyarakat adalah pengamatan dan pencatatan penyakit yang diselenggarakan oleh masyarakat (kader) dibantu oleh tenaga kesehatan, dengan berpedoman kepada petunjuk teknis dari Kementerian Kesehatan. Kegiatan-kegiatannya berupa: (1) Pengamatan dan pemantauan penyakit serta keadaan kesehatan ibu dan anak, gizi, lingkungan, dan perilaku yang dapat menimbulkan masalah kesehatan masyarakat, (2) Pelaporan cepat (kurang dari 24 jam) kepada petugas kesehatan untuk respon cepat, (3) Pencegahan dan penanggulangan sederhana penyakit dan masalah kesehatan, serta (4) Pelaporan kematian.

Kedaruratan kesehatan dan penanggulangan bencana adalah upaya-upaya yang dilakukan oleh masyarakat dalam mencegah dan mengatasi bencana dan kedaruratan kesehatan, dengan berpedoman kepada petunjuk teknis dari Kementerian Kesehatan. Kegiatan-kegiatannya berupa: (1) Bimbingan dalam pencarian tempat yang aman untuk mengungsi, (2) Promosi kesehatan dan bimbingan mengatasi masalah kesehatan akibat bencana dan mencegah faktor-faktor penyebab masalah, (3) Bantuan/fasilitasi pemenuhan kebutuhan sarana sanitasi dasar (air bersih, jamban, pembuangan sampah/limbah, dan lain-lain) di tempat pengungsian, (4) Penyediaan relawan yang bersedia menjadi donor darah, dan (5) Pelayanan kesehatan bagi pengungsi.



