

## ABSTRAK

ABDUL MAHSYAR. Coping Behaviors oleh Street-Level Bureaucrats dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Kota Makassar (dibimbing oleh Rakhmat, Sulaiman Asang, dan Hasniati).

Penelitian ini bertujuan menjelaskan secara deskriptif bentuk coping behaviors oleh street-level bureaucrats ketika berinteraksi dengan warga masyarakat pada saat penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas dalam wilayah Kota Makassar dan respon warga masyarakat terhadap coping behaviors yang dilakukan oleh petugas pelayanan pada tataran street-level bureaucrats.

Penelitian ini dilaksanakan dengan lokus pada enam Puskesmas di Kota Makassar dengan memerhatikan perbedaan karakteristik organisasi dan lingkungan tempat pelayanan dilaksanakan. Unit analisisnya adalah aparat pelaksana pelayanan pada Puskesmas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode naturalistik. Sumber data diperoleh dari informan yang terdiri atas petugas pelayanan kesehatan, warga masyarakat, dan pimpinan instansi terkait. Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi langsung dan partisipatif, dan data sekunder diperoleh dari dokumen yang ada pada instansi Dinas Kesehatan Kota Makassar, dan Puskesmas, dan Kantor Walikota Makassar. Analisis data melalui tahapan reduksi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan, dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan terdapat keragaman bentuk coping behaviors yang dilakukan oleh street-level bureaucrats pada saat memberikan pelayanan yang dikelompokkan pada dua model perilaku, yakni perilaku mendistribusikan atau menjatah layanan, dan perilaku memodifikasi konsep tentang pekerjaan. Respon warga terhadap coping behaviors cukup beragam dan tidak ada respon yang sangat ekstrim seperti menolak atau menerima secara mutlak, tetapi sifatnya kondisional. Hasil penelitian menegaskan bahwa konsep Lipsky tentang perilaku street-level bureaucrats, terutama coping behaviors yang ditampilkan dalam menyikapi pekerjaannya dapat berbeda pada situasi dan kondisi dengan tempat lainnya, hal ini sangat bergantung pada lingkungan di mana kalangan birokrat itu bekerja.

Kata kunci: perilaku, coping behaviors, street-level bureaucrats

## ABSTRACT

ABDUL MAHSYAR. Coping Behaviours by Street-Level Bureaucrats in Public Health Service in Makassar City (supervised by Rakhmat, Sulaiman Asang and Hasniati).

The research aimed to elaborate descriptively the forms of the coping behaviours by the street-level bureaucrats when interacting with the community members at eh moment of the health service implementation in Public Health Centres (PHC"s) in Makassar City area, and to explain the community members responses on the coping behaviours carried out by the service officials on the street-level bureaucrats.

The research was conducted in six PHC"s in Makassar City by considering the characteristic differences of organization and environment where the services were carried out. Analysis units in the research were the coping behaviours by street-level bureaucrats. The research used the

qualitative approach and naturalistic method. Data were obtained from the informants who comprised the health service officials, community members, management of the related instances. The data were collected through an interview, direct and participative observation. The secondary data were obtained from the existing documents in the Health Office, PHC"s, and the Office of Makassar Mayor. The data were analysed through the stages of data reduction, data presentation, conclusion taking, and data verification. The research result indicates that there are various forms of the coping behaviours carried out by the street-level bureaucrats when they give the services which can be grouped into two behaviours models i.e. the behaviours of distributing or rationing the services, and modifying the concept concerning the occupation. The community members responses on the coping behaviours are sufficiently various and there is no very extreme response such as refusing or accepting absolutely, but conditional. The research result clarifies that Lipsky"s concept concerning the behaviour of the street-level bureaucrats primarily the coping behaviours presented in treating their occupation can be different in the situation and condition with the other places. This is very dependent on the environment where the buraucrats work.

Key-words: Behaviour, coping behaviours, street-level bureaucrats.