BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Produktifitas Aparatur dalam Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Kota Bandung.

Kemajuan teknologi dan informasi merupakan realita yang harus dihadapi dan tidak dapat dihindari di era modern. Pesatnya perkembangan teknologi informasi akan membawa dampak perubahan pola pikir dan cara pandang pasien atau masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan yang menginginkan adanya kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi. Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju merupakan peluang bagi setiap instansi dan lembaga pemerintahan untuk dapat memanfaatkan teknologi secara efektif dalam rangka meningkatkan pembangunan ditingkat nasional maupun daerah. Upaya untuk mengefektifkan penggunaan teknologi dan informasi dilembaga pemerintahan merupakan upaya dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi sehingga masyarakat mudah mendapatkan informasi.

Rumah Sakit di Kota Bandung merupakan suatu instansi dimana pemerintahnya memanfaatkan penggunaan teknologi informasi. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya penyediaan sarana teknologi informasi yang dijumpai di lembaga pemerintahan. Disamping di lembaga pemerintahan, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat ditemui dengan munculnya Sistem Informasi.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis pada penggunaan teknologi komputer dan Sistem Informasi telah mendorong aparatur menjalankan tugasnya lebih cepat dan efektif sehingga terwujudnya kinerja pegawai yang optimal.

Usaha peningkatan produktivitas kerja harus dimulai dengan memusatkan perhatian kepada sekelompok masalah yang berkaitan, termasuk tekhnologi, struktur organisasi, budaya organisasi, perubahan sifat pekerjaan dan pekerja, kebutuhan akan pelayanan pasien yang lebih baik. Proses peningkatan produktivitas kerja memberi kesempatan terbaik untuk membangun pengalaman yang terus berkembang. Jadi, untuk membuat peningkatan yang berarti dalam produktivitas aparatur harus berusaha mencapai tingkat terbaik, upaya tersebut seharusnya menjadi aspek manajemen rutin yang berkesinambungan.

Produktivitas SIMRS di Kota Bandung, para aparatur khususnya aparatur Rumah Sakit, harus memiliki motivasi yang baik. Motivasi merupakan cara yang digunakan untuk merangsang pegawai untuk mengeluarkan dan mengembangkan kemampuannya agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Pentingnya motivasi bagi aparatur, karena terdapat beberapa hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku aparatur supaya mau bekerja untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Bentuk motivasi kepada pegawai tidak bisa disamaratakan, karena tergantung kondisi sosial dan pendidikannya.

Dalam menerapkan motivasi terhadap aparatur Rumah Sakit di Kota Bandung, ada dua cara yaitu, Pertama motivasi langsung motivasi yang diberikan baik materil (uang) maupun noonmateril (penghargaan) secara langsung pada setiap aparatur

untuk memenuhi kebutuhan dan tercapainya kepuasaan. Pemberian motivasi ini biasanya dalam bentuk ucapan pujian, penghargaan, dan bonus berupa uang, Kedua motivasi tidak langsung merupakan pemberian motivasi dalam bentuk fasilitas-fasilitas pendukung dalam menunjang semangat kerja atau kelancaran tugas aparatur dalam bekerja melayani pasien. Sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai untuk mewujudkan professional pegawai.

Organisasi yang berbasis pengetahuan dicirikan oleh penggunaan informasi yang itensif serta pengetahuan sebagai sumber untuk menarik pasien dan aparatur serta teknologi informasi sebagai instrument mengelola organisasi, struktur organisasi sangat penting untuk mengetahui tata hubungan kerja antara apartur eksekutif dengan pelaksana. Berdasarkan wawancara, untuk meningkatkan produktivitas SIMRS di Kota Bandung, diperlukan adanya sikap dalam menjaga keserasian, keselarasan, dan keseimbangan.

Hal ini diperlukan sikap seorang pemimpin yang benar-benar dapat membantu bawahan unuk mendapatkan kinerja aparatur yang efektif dan efisien, menurut hasil wawancara dengan Staf Sub Bagian Rekam Medis, sikap perilaku pimpinan Kepala Bagian Rekam Medis memiliki model Konsiderasi, yang memiliki ciri ciri: 1) ramah tamah; 2) mendukung dan membela bawahan; 3) mau berkonsultasi; 4) mau mendengarkan pendapat bawahan; 5) mau menerima usul bawahan; 6) memikirkan kesejahteraan bawahan; 7) memperlakukan bawahan setingkat dirinya. Tidak hanya memmentingkan kebijakan-kebijakan dirinya sendiri.

Berdasarkan hasil uraian diatas, bahawa perilaku pemimpin Konsiderasi, di lingkungan Rumah Sakit di Kota Bandung khususnya di Bagian Rekam Medis, dapat memberikan arahan yang positif bagi aparatur sebagai bawahan untuk meningkatkan pelayanan SIMRS di Kota Bandung sudah termasuk memiliki kecepatan dalam mengolah data pasien, hal ini tidak terlepas dari pengaruh seorang pemimpin.

Kinerja aparatur yang kuat untuk melaksanakan, memanfaatkan, mengembangkan dan mengambil langkah-langkah pelayanan yang akurat dan cepat dalam pembangunaan teknologi informasi perlu diwujudkan. Melalui pelayanan SIMRS yang kuat untuk mewujudkan penggunaan teknologi informasi pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja pelayanaan rumah sakit terhadap pasien. Penggunaan pelayanan SIMRS menginginkan adanya kinerja aparatur dan langkah-langkah yang jelas dalam rangka mewujudkan pembangunan di segala bidang. Penggunaan SIMRS diharapkan dapat menggali kinerja yang lebih optimal baik oleh aparatur rumah sakit ataupun pasien. Instruksi ini merupakan kinerja aparatur rumah sakit dalam pengembangan SIMRS di Kota Bandung.

Pengembangan sumber daya aparatur dalam penerapan *website* yang dilakukan oleh Sub Bagian Data dan Informasi Kepegawaian Propinsi Jawa Barat secara konseptual dapat juga mengubah sikap pegawai terhadap pekerjaan. Hal ini disebabkan pemahaman pegawai terhadap pekerjaannya juga berubah, karena sikap seseorang aparatur memiliki elemen-elemen kognitif, yaitu keyakinan dan pengetahuan seseorang terhadap suatu obyek.

Kendala-kendala yang dihadapi dalam proses penyimpanan data mengenai pelayanan kepada pasien melalui SIMRS di Kota Bandung, menurut hasil wawancara dipengaruhi oleh sumber daya manusia. Keberadaan sumber daya manusia ini posisinya sangat mutlak dalam suatu kegiatan organisasi, maka salah satu hal yang perlu terus dikembangkan dan ditingkatkan dari sumber daya manusia yaitu para pegawai dilingkungan aparatur Rumah Sakit di Kota Bandung, agar semakin mempunyai kemampuan teknis dan manajerial untuk melayani kepentingan dan kebutuhan pengguna jasa atau pasien. Dengan kata lain melalui upaya peningkatan potensi dan kapabilitas sumber daya manusia melalui jenjang pendidikan maka berbagai program pembangunan yang multi dimensi dapat berjalan dengan baik, karena mutu sumber daya manusia yang berpendidikan relatif tinggi tentunya wawasan, pengetahuan dan pemahaman terhadap pekerjaan pun akan mampu mengimbangi tuntutan dan perubahan pasien yang kompleks dan bergerak cepat.

Berdasarkan uraian diatas sudah jelas bahwa kendala proses penyimpanan data mengenai pelayanan kepada pasien karena faktor sumber daya manusia, manusia adalah motor penggerak segala sesuatu kegiatan, untuk mendapatkan sumber daya manusia yang efektif diperlukan kemampuan aparatur yang memiliki kemampuan dibidangnya dan teknologi informasi terus berkembang sesuai dengan zaman. Sehingga ada kemungkinan perubahan basis pengembangan di masa depan, disertai dengan alasan teknis yang kuat dan mengarah kepada hasil akhir yang lebih baik.

Seorang pemimpin harus memiliki kemampuan dalam penyelenggaraan suatu kegiatan organisasi agar kegiatan tersebut dapat terselenggara dengan efisien, agar terjadi ketertiban dalam kegiatan organisasi diperlukan pengaturan mengenai pembagian tugas, cara kerja dan hubungan antara yang satu dengan pekerjaan yang lain. Pemimpin dapat diartikan predikat yang disandang seseorang sebagai pemimpin yang memiliki kewenangan, maka pemimpin wajib melaksanakan fungsinya untuk memperoleh produktivitas.

Dalam pelayanan SIMRS diperlukan cara kerja yang profesionalisme aparatur yang tinggi untuk memberikan pelayanan pasien se-akurat mungkin, agar dapat tercapai kepuasan pasien. Menurut hasil wawancara, profesionalisme aparatur Rumah Sakit di Kota Bandung dalam pelayanan SIMRS sudah cukup baik, walaupun relativ, sikap profesionalisme yang dibutuhkan oleh Rumah Sakit di Kota Bandung, harus sesuai dengan Job yang terdapat dibagian-bagian Rumah Sakit, job tersebut diatur di bagian, baik Bagian Rekam Medis mengatur tugas menyiapkan penyusunan program, pengumpulan dan pengolahan data pasien.

Tidak adanya aturan yang jelas dalam pembagian tugasnya, khususnya Staff tanpa jabatan, sebenarnya PNS itu semuanya pejabat, bisa dikatakan pejabat struktural, dan Pejabat non struktural. Pejabat struktural adalah pejabat yang memiliki suatu jabatan tertentu yang diembannya, sedangkan pejabat non struktural tidak memiliki jabatan dalam penempatan kerja yang jelas, misalnya staff di Kepala Bagian Rekam Medis, kepala bagian Rekam Medis nya adalah pejabat, sedangkan staff nya adalah pejabat non struktural, setiap orang staff harus memiliki job-job

tersendiri yang melekat, hal ini disadari oleh Rumah Sakit di Kota Bandung, bahwa pembagian kerja di staff belum jelas, karena tidak adanya label tugas yang jelas pada setiap staff Rumah Sakit di Kota Bandung.

Untuk itu, dalam pelayanan pasien melalui SIMRS, menggunakan perangkat komputer sangat dibutuhkan, keahlian aparatur khususnya Rumah Sakit di Kota Bandung sangat dituntut cara kerja yang profesional agar mencapai data yang akurat dalam pelayanan SIMRS di Kota Bandung. Dan untuk memperoleh cara kerja yang profesional untuk menangani pelayanan SIMRS di Kota Bandung diperlukan pendidikan sumber daya apartur, pendidikan sumber daya aparatur bisa menggunakan cara pelatihan khusus untuk menagani data-data pasien Rumah Sakit di Kota Bandung, data-data tersebut diintegrasikan ke *server database.*

Ide awal pembuatan SIMRS di Kota Bandung adalah untuk menyajikan akses data pasien yang cepat, mudah *up to date,* disisi lain hal ini, merupakan tantangan tersendiri karena fakta bahwa SIMRS tersebut dengan mudah diakses oleh aparatur rumah sakit.

Produktivitas adalah salah satu faktor yang penting dalam mempengaruhi proses kemajuan dan kemunduran suatu perusahaan, artinya meningkatkan produktivitas berarti meningkatkan kesejahteraan dan mutu. Oleh sebab itu perlu dilakukan suatu pengukuran produktivitas di instansi yang bertujuan untuk mengetahui tolak ukur produktivitas yang telah dicapai dan merupakan dasar dari perencanaan bagi peningkatan produktivitas di masa datang. Sejauh mana pengukuran produktivitas lini produksi dengan mengggunakan model pengukuran

objective matrik (omax), Model pengukuran produktivitas *Objective Matrix* dikembangkan oleh James L.Riggs berdasarkan pendapat bahwa produktivitas adalah fungsi dari beberapa faktor kinerja yang berlainan.

Konsep dari pengukuran ini yaitu penggabungan beberapa kriteria kinerja kelompok kerja ke dalam sebuah matrik. Setiap kriteria kinerja memiliki sasaran berupa jalur khusus untuk perbaikan serta memiliki bobot sesuai dengan tingkat kepentingannya terhadap tujuan organisasi. Hasil akhir dari pengukuran ini adalah nilai tunggal untuk suatu kelompok kerja. Suatu organisasi yang besar membutuhkan jumlah faktor kinerja yang lebih besar bila dibandingkan dengan suatu organisasi yang lebih kecil. Dengan menggunakan Omax, pihak manajemen dapat dengan mudah menentukan kriteria apa yang akan dijadikan ukuran produktivitas. Pada akhirnya pihak manajemen dapat mengetahui produktivitas unit organisasi yang menjadi tanggung jawabnya berdasarkan bobot dan skor untuk setiap kriteria dapat memberikan gambaran mengenai perkembangan produktivitas instansi dan memberikan perbaikan yang menuju pada peningkatan produktivitas di masa datang.

Kinerja Aparatur merupakan salah satu faktor penting dalam pelayanan yang sangat dirasakan keberadaannya, apabila kinerja aparatur tidak dilaksanakan dengan tepat, maka hasil akhir tidak akan tercapai dengan memuaskan. Kinerja Aparatur dapat dicapai hasil akhir yang sesuai dengan yang telah direncanakan dan telah ditentukan, maka fungsi kinerja harus mampu berjalan seefektif mungkin. Oleh karena itu seorang pemimpin harus benar-benar mengetahui, menguasai, mendalami dan menghayati. Selanjutnya dapat menerapkannya dan melaksanakannya dengan

tepat kepada setiap individu, sedangkan pelaksanaan itu sendiri harus benar-benar menguasai setiap rangkaian dari pada gerak ke arah tujuan itu sesuai dengan fungsinya masing-masing dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya serta penuh tanggung jawab, maka diharapkan dapat menimbulkan pelayanan yang baik tanpa ada paksaan.

Hasil kerja yang dicapai oleh seorang aparatur, yang menjalankan tugas penuh tanggung jawab, dapat mempermudah arah penataan organisasi pemerintahan. Akibatnya akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efesien.

Salah satu faktor yang berpengaruh supaya terciptanya produktifitas kerja aparatur adalah terjalinnya suatu pelayanan yang baik dan lancar diantara para pelaksana pelayanan dan pasien yang ada pada Rumah Sakit di Kota Bandung. Pelayanan, merupakan syarat pertama bagi keberhasilan kinerja aparatur, dimana para pelaksana harus mengetahui apa yang seharusnya mereka lakukan. Sehingga proses pelayanan pasien Rumah Sakit di Kota Bandung, khususnya para aparatur Subag Rekam Medis dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Produktifitas aparatur Rumah Sakit di Kota Bandung merupakan peran yang sangat penting dalam sukses atau tidaknya pelayanan SIMRS kepada pasien. Dalam sumber daya manusia merupakan cara sederhana berguna untuk meningkatkan pelayanan SIMRS, misalnya melihat besarnya produktivitas aparatur dengan menggunakan faktor-faktor, seperti motivasi, lamanya pelatihan, dan kompetensi aparatur. Dengan kemampuan melihat produktivitas di masa yang akan datang maka

dengan cara tersebut, dapat dijadikan sarana untuk membantu menentukan strategi yang bersifat penting untuk diprioritaskan di Rumah Sakit Kota Bandung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Subag Rekam Medis Rumah Sakit di Kota Bandung, mengenai kinerja diantara para pelaksana, bahwa Pelaksana SIMRS adalah staf aparatur Subag Rekam Medis, tetapi yang ditunjuk untuk mengoperasikan dan mengelola SIMRS yang ada pada Rumah Sakit di Kota Bandung hanya berjumlah satu orang. Sebaiknya pelaksana SIMRS di Kota Bandung bertambah, karena dengan banyaknya aparatur yang bisa menggunakan SIMRS, maka produktivitas kerja aparatur akan tercapai.

4.2 Kualitas Layanan Aparatur dalam Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Kota Bandung.

Biaya, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang ada oleh Rumah Sakit di Kota Bandung tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak didukung dengan dana atau modal yang tersedia. Pembelian alat-alat komputer, jaringan komunikasi ataupun sarana prasana yang memadai membutuhkan modal yang cukup agar Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan SIMRS dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah digariskan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Subag Rekam Medis Rumah Sakit di Kota Bandung, bahwa Sumber daya finansial atau biaya sangat diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan, karena semua program memerlukan modal yang tidak sedikit. Oleh karena itu kesiapan modal sangat diperlukan, seperti untuk

pembelian alat-alat komputer, pengadaan sarana-prasarana, dan pengadaan jaringan komunikasi lainnya. Modal sangat diperlukan untuk mensukseskan kinerja aparatur dalam pelayanan SIMRS, karena dalam pelaksanaannya banyak sekali memerlukan modal atau dana.

Modal tersebut digunakan untuk pengadaan sarana-prasarana, jaringan komputer, pengadaan jaringan komunikasi berbasis data base dan tentunya pengadaan jaringan internal. Selama ini kinerja aparatur dalam pelayanan SIMRS masih mengalami sedikit kendala dan pelaksanaannya pun belum maksimal, hal tersebut dikarenakan adanya keterbatasan modal sehingga pelaksanaan belum maksimal dilaksanakan.

Modal yang tersedia belum mencukupi, sehingga menjadikan pelaksanan yang telah dijalankan mengalami kendala. Kendala-kendala tersebut adalah adanya keterbatasan dana sehingga pelaksanaan SIMRS belum maksimal. Modal yang dianggarkan oleh Rumah Sakit di Kota Bandung untuk pengadaan komputerisasi masih dinilai kurang mencukupi, modal yang ada belum mencukupi untuk pembelian atau pengadaan sarana dan prasarana yang dapat mendukung keberhasilan pelaksanaan SIMRS.

Modal merupakan faktor yang sangat penting dalam kinerja aparatur karena tanpa adanya modal yang banyak maka kinerja aparatur tersebut tidak akan terlaksana dengan baik. Hal tersebut dikarenakan untuk membangun SIMRS diperlukan jaringan komunikasi yang luas seperti jaringan internet dan intranet dan juga perlu adanya

perbaikan infrastruktur-infrastruktur yang dapat menunjang keberhasilan kinerja aparatur dalam pelayanan SIMRS sehingga memerlukan modal yang tidak sedikit.

Kualitas layanan yang dilakukan oleh aparatur Rumah Sakit sebagai pelaksana SIMRS melalui transformasi atau penyampaian informasi kepada pasien, pencatatan data pasien yang cepat dan akurat, serta adanya konsistensi penyampaian informasi kepada pasien. Kualitas layanan yang dilakukan oleh aparatur rumah sakit menunjukkan proses penyampaian pesan dari sumber kepada penerima. Oleh karena itu, kualitas layanan akan berhasil dengan baik apabila informasi yang disampaikan dapat dimengerti oleh penerima data yaitu pasien.

Kualitas layanan merupakan suatu konsep yang dapat dimaknai sebagai proses dimana pasien dapat berinteraksi dengan kinerja aparatur, di mana hal tersebut merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan pelayanan yang efektif. Pada dasarnya, SIMRS memberikan kontribusi besar pada kinerja aparatur yaitu memberikan pelayanan atau kepuasan kepada tiap individu pada pasien agar dapat menciptakan pelayanan yang efektif. Selain itu, kualitas layanan juga dapat menciptakan lingkungan rumah sakit yang kondusif, karena tanpa adanya kualitas layanan maka SIMRS tidak akan berjalan dan pasien juga tidak akan mendapatkan kepuasan atas kinerja aparatur.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan Aparatur Rumah Sakit di Kota Bandung perlu didukung oleh ketersediaan Sumber daya untuk menjamin keberhasilan pelaksanaan SIMRS di Kota Bandung. Sumber Daya aparatur, merupakan kebutuhan mutlak yang harus dilaksanakan pada setiap kinerja aparatur

yang berkompetensi melalui perwujudan dan interaksi yang sinergis, sistematis dan terencana atas dasar pelayanan. Pengembangan sumber daya aparatur di Rumah Sakit Kota Bandung diarahkan kepada pembentukan kualitas layanan dalam SIMRS melalui peningkatan sumber daya pendidikan dan pelatihan atau diklat pada aparatur Rumah Sakit di Kota Bandung.

Selain melakukan pelayanan yang cepat dan akurat perlu ditingkatkan kualitas SDM aparatur, agar tercipta pelayanan yang efektif. Selain itu juga prosedur atau cara kerja aparatur harus sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah. Kualitas layanan merupakan salah satu penentu keberhasilan kinerja aparatur dalam pelayanan SIMRS. Pengembangan aparatur bertujuan agar aparatur dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dalam melaksanakan tugasnya. Pengembangan sumber daya aparatur diterapkan, supaya aparatur mendapatkan pelatihan khusus dalam penanganan SIMRS. Dalam pelaksanaan pelayanan SIMRS sangat membutuhkan aparatur yang ahli dalam bidang teknis untuk mengoperasionalkan dan mengaplikasikan data-data pasien yang tersimpan dalam rekam medis.

Strategi pembinaan dan pengembangan sumber daya aparatur sangat diperlukan oleh pengguna SIMRS di Kota Bandung. Dalam hal ini yaitu bagi para manajemen dan bagi pengelola dan teknisi sistem informasi. Dengan demikian diharapkan terciptanya sumber daya aparatur yang berkualitas.

Pembinaan dan pengembangan sumber daya aparatur yang pertama, yaitu bagi para manajemen dengan menumbuhkan dan meningkatkan pemahaman dan

apresiasi terhadap pentingnya sistem informasi. Setelah ada pemahaman terhadap sistem informasi akan menjadikan kepedulian bahwa sistem informasi merupakan suatu kebutuhan. Karena dengan adanya sistem informasi dapat mempermudah dalam proses pelayanan SIMRS di Kota Bandung.

Kedua, bagi pengelola dan teknisi sistem informasi, yaitu dengan melakukan peningkatan dan pembinaan kemampuan manajerial dan kemampuan teknis melalui pelatihan-pelatihan yang bersifat internal yang bekerja sama dengan lembaga pendidikan di bidang manajemen dan teknologi informatika. Untuk kedepannya perlu *re-training* seiring dengan perkembangan teknologi informatika, pendidikan formal di bidang teknologi informatika, serta pola karir yang jelas dan terarah.

Untuk meningkatkan kualitas sumber daya aparatur yang handal, Rumah Sakit di Kota Bandung harus membuat suatu program peningkatan kompetensi sumber daya aparatur informasi, yaitu melalui pelatihan pengembangan aplikasi yang bertujuan bagi para pengelola aplikasi agar setiap aplikasi yang mengalami perubahan/peremajaan dapat diikuti dan dilaksanakan oleh pengelola dengan baik. Selain itu perlu *re-training* untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi di bidang perangkat keras maupun perangkat lunak, maka secara periodik perlu direncanakan pendidikan atau pelatihan untuk refreshing khusus bidang Teknologi Informasi.

Selain pelatihan dan *re-training*, yang paling penting adalah membudayakan penggunaan komputer. Penggunaan komputer sebagai sarana guna menunjang kegiatan sehari-hari perkantoran membutuhkan waktu untuk sosialisasi. Untuk itu, penggunaan komputer harus bergeser dari pemahaman pribadi/khusus kepada alat

yang dapat digunakan bagi semua orang. Pemahaman ekslusif harus digeser pada pengertian sebagai alat yang perlu untuk digunakan untuk semua orang sehingga dalam waktu yang tidak relatif lama budaya penggunaan komputer telah tersosialisasikan.

Pembudayaan komputer untuk kegiatan harian perlu adanya motivasi dan dorongan secara terus menerus. Salah satu pemacu kearah itu adalah peran Pimpinan yang harus dapat menjadi *leader* serta merupakan prioritas utama bagi sosialisasi penggunaan komputer. Sehingga budaya penggunaan komputer sudah tidak asing lagi dan dapat diterima.

Strategi pemusatan upaya di bidang infrastruktur, dilakukan melalui pendekatan pembangunan infrastruktur dasar dan optimalisasi pemanfaatan infrastruktur yang telah dimiliki. Pembangunan infrastruktur dilakukan dengan metode kemitraan saling menguntungkan dengan *stakeholder* atau institusi yang kompeten dengan tetap berada pada koridor hukum dan peraturan yang berlaku.

Meningkatkan pemeliharaan dan perawatan SIMRS secara keseluruhan yang meliputi semua komponen atau aspek yang terlibat seperti sumber daya aparatur, perangkat keras, perangkat lunak, data pasien dan lain sebagainya. Strategi ini sangat penting guna menjamin kelancaran operasional yang optimal dan berkesinambungan.

Faktor pembinaan kemampuan SDM merupakan prioritas, sehingga dalam jangka panjang secara mandiri mampu melakukan pemeliharaan dan menjawab *problem* yang terjadi pada perangkat keras, perangkat lunak dan data dengan cepat

dan baik. Karena kemampuan SDM inilah yang menggunakan dan mengoperasikannya.

Pelatihan dapat juga dilakukan secara khusus untuk mengubah kepuasan dan motivasi kerja bilamana dibutuhkan. Pentingnya pelatihan dan pengembangan menghendaki kegiatan ini dilakukan dengan baik melalui langkah-langkah tertentu, yaitu analisis kebutuhan (kebutuhan organisasi, kebutuhan tugas, kebutuhan pegawai), penentuan tujuan dan materi latihan, pemilihan metode latihan yang tepat, dan evaluasi pelatihan.

Berdasarkan pendidikan dan pelatihan bertujuan untuk mengembangkan sumber daya aparatur supaya lebih profesional. Pengembangan sumber daya aparatur Rumah Sakit di Kota Bandung dilakukan melalui pelatihan-pelatihan yang diberikan. Pelatihan-pelatihan yang diberikan kepada aparatur supaya bisa meningkatkan kinerja aparatur sehingga profesional pegawai dapat terwujud. Karena dengan adanya pelatihan pegawai untuk mengembangkan sumber daya aparatur supaya para aparatur tersebut bisa melaksanakan tugasnya secara profesional, artinya pegawai yang bekerja sesuai dengan tugas dan jabatannya. Pelayananan pasien melalui SIMRS merupakan usaha dari Rumah Sakit di Kota Bandung dalam memberikan kemudahan bagi setiap aparatur dan pasien untuk memperoleh informasi. Keberadaan SIMRS yang ada di Rumah Sakit Kota Bandung, menginginkan semua kebutuhan informasi dapat disampaikan kepada seluruh aparatur Rumah Sakit dan pasien di Kota Bandung.

Rumah Sakit di Kota Bandung melalui penggunaan SIMRS merupakan usaha dalam memberikan pelayanan terbaik di bidang rekam medis bagi aparatur Rumah Sakit dan pasiennya dalam memenuhi kebutuhan pelayanan. Pencapaian yang diinginkan oleh Rumah Sakit di Kota Bandung melalui penggunaan SIMRS dapat memberikan pelayanan dibidang rekam medis secara luas dan dapat digunakan oleh aparatur dan kebutuhan pasien dapat terpenuhi.

Penggunaan SIMRS diharapkan kebutuhan pasien akan kinerja aparatur dalam pelayanan dapat diperoleh dengan cepat dan tepat waktu. Disamping itu aparatur dapat mengetahui tentang sesuatu hal yang berkaitan dengan pelayanan, seperti pengumpulan data pasien, pengolahan data pasien, penyajian informasi, analisa dan penyimpulan informasi yang dibutuhkan untuk kegiatan yang dibutuhkan oleh aparatur Rumah Sakit di Kota Bandung dan disesuaikan dengan kebutuhan.

Berdasarkan hasil penelitian, Secara umum Sumber Daya yang ada di Rumah sakit Kota Bandung dalam proses kinerja aparatur dalam pelayanan SIMRS telah berjalan cukup baik, tetapi peneliti melihat pada unsur Sumber Daya Manusianya masih ada kekurangan yaitu belum semuanya aparatur Rumah Sakit di Kota Bandung yang menguasai komputer. Tetapi, dalam upayanya meningkatkan mutu SDM, pihak Rumah Sakit di Kota Bandung sudah melaksanakan berbagai pelatihan dengan baik.

Sumber daya informasi atau infrastruktur, merupakan salah satu sumber daya penentu keberhasilan kinerja aparatur dalam pelayanan SIMRS di Kota Bandung. Sumber daya infrastruktur meliputi penyimpanan – penyimpanan data kebutuhan pelaksana pelayanan SIMRS. Sumber daya infrastruktur di Rumah Sakit Kota

Bandung diarahkan untuk meningkatkan pelayanan yang berbasis pada penggunaan pada teknologi informasi.

Sumber daya informasi atau infrastruktur Rumah Sakit di Kota Bandung bersumber dari anggaran pemasukan Rumah Sakit. Ini merupakan salah satu usaha pemerintah Kota Bandung dalam meningkatkan pelayanan publik terutama di bidang rekam medis. Rekam Medis sangat berpengaruh sekali terhadap pelayanan di Rumah Sakit Kota Bandung. Apabila pasien atau masyarakat mudah dalam pelayanan SIMRS maka akan meningkatkan kualitas pelayanan.

Anggaran pemasukan dan pengeluaran sebagai roda perekonomian Rumah sakit sangat berpengaruh pada SIMRS di Kota Bandung. Salah satu faktor penentu pertumbuhan ekonomi adalah tersedianya faktor modal. Ketersediaan modal jumlahnya relative terbatas, keterbatasan inilah yang mendorong pemerintah untuk meningkatkan pelayanan SIMRS di Kota Bandung.

Pemerintah mengeluarkan anggaran untuk pembuatan SIMRS sebesar kurang lebih Rp.600.000.000,- pada tiap Rumah Sakit di Kota Bandung. Pemerintah membuat SIMRS karena 30% sudah akurat dan sisanya masih kurang akurat dalam pelayanan sistem informasi. Keakuratan aparatur dapat meningkatkan kualitas layanan yang efektif dan efisien pada kinerja aparatur Rumah Sakit di Kota Bandung.

Oleh karena itu, SIMRS sangat berpengaruh besar terhadap kinerja aparatur Rumah Sakit di Kota Bandung. Dengan adanya SIMRS tersebut, maka kualitas pelayanan terhadap pasien dapat meningkat secara cepat dan akurat. Kepuasan kerja harus diciptakan sebaik-baiknya, supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan dan

kedisiplinan aparatur rumah sakit meningkat. Kepuasan kerja mempengaruhi tingkat kedisiplinan aparatur artinya kepuasan diperoleh dari pekerjaan, maka kedisiplinan aparatur baik, sebaliknya jika kepuasan kerja kurang tercapai dari pekerjaannya, maka kedisiplinan aparatur rendah dalam pelayanan SIMRS di Kota Bandung.

Melengkapi kenyamanan pelaksanaan pelayanan SIMRS di Kota Bandung. Terus berusaha dan senantiasa mengembangkan sistem teknologi informasi manajemen rumah sakit. Selain mengembangkan sistem informasi juga Rumah sakit di Kota Bandung, melengkapi fasilitas sarana dan prasarana pelayanan SIMRS. Bidang Instalasi Rekam Medis ini merupakan alternatif bentuk peningkatan pelayanan SIMRS di Kota Bandung.

Menurut hasil wawancara, untuk meningkatkan sumber daya manusia harus lah memiliki, pendidikan sumber daya aparatur khususnya di Sub Bagian Rekam Medis Rumah sakit di Kota Bandung dilakukan untuk mengarahkan pegawai agar mampu menjalankan tugasnya dengan baik dan benar. Pendidikan sumber daya aparatur tidak hanya ditunjukan kepada pegawai baru, tetapi juga pegawai lama. Pendidikan sumber daya aparatur bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme, dengan tujuan jika aparatur mau melakukan pendidikan dengan kata lain para aparatur tersebut bisa dibimbing dan diarahkan dalam meningkatkan kualitas kerja yang berorientasi pada profesional untuk meningkatkan pelayanan Rumah Sakit di Kota Bandung melalui SIMRS dapat memberikan pelayanan kepada pasien secara cepat dan akurat.

4.3 Responsivitas Aparatur dalam Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Kota Bandung.

Aparatur merupakan bagian dari organisasi sebagai wadah dalam mencapai tujuan bersama, serta mempunyai peranan atau tugas untuk melayani kebutuhan pasien. Dalam pelayanan SIMRS di Kota Bandung kebutuhan pasien belum terpenuhi, karena adanya aparatur atau pegawai yang masih redudansi atau mempunyai tugas yang merangkap. Redudansi dalam arti belum mampu untuk memenuhi tugas aparatur dalam pelayanan SIMRS di Kota Bandung.

Kebutuhan pasien dalam pelayanan SIMRS di Kota Bandung belum terpenuhi, karena masih kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu dalam mengaplikasikan komputer dan mengelola sistem informasinya. Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan SIMRS adalah diadakannya pendidikan dan pelatihan pada semua aparatur atau pegawai Rumah Sakit di Kota Bandung.

Karakteristik atau sikap aparatur terhadap pelayanan kepada pasien dapat dilihat melalui tingkatan kinerja aparatur dalam pelayanan SIMRS di Kota Bandung. Kinerja aparatur merupakan acuan dasar bagi pelaksana rekam medis mengenai pembagian tugas dan kewenangan. Aparatur Rumah Sakit di Kota Bandung dalam melaksanakan pekerjaannya selalu memperhatikan pelayanan kepada pasien.

Sikap merupakan salah satu dari budaya pelayanan SIMRS, sikap ini merupakan kesepakatan individu tentang nilai-nilai atau aturan-aturan bersama dalam kehidupan bersosialisasi dan mengikat semua pelaksana pelayanan. Penerapan norma-norma atau aturan-aturan Rumah Sakit di Kota Bandung, sudah dilakukan

sesuai prinsip pelayanan publik. Prinsip ini selalu diingatkan oleh Pimpinan Rumah Sakit di Kota Bandung. Norma atau aturan menentukan batas-batas normatif perilaku anggota atau aparatur Rumah Sakit, menentukan sifat dan bentuk-bentuk pengendalian dan pengawasan, menentukan gaya manajerial yang dapat diterima oleh aparatur, menentukan cara-cara kerja yang tepat di Rumah sakit Kota Bandung.

Responsivitas sebagai salah satu indikator pelayanan berkaitan dengan daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana diatur di dalam aturan perundangan. Sementara itu, Siagian (2000) dalam pembahasannya me-ngenai Teori Pengembangan Organisasi mengindikasikan bahwa responsivitas menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Sesuai dengan pandangan tersebut, responsivitas memerlukan kesiapan sumber daya dari seluruh aparatur yang ada di Rumah Sakit kota Bandung. Tanpa adanya sumber daya yang memadai, SIMRS tidak akan berjalan dengan baik. Kemampuan untuk mengoperasikan SIMRS harus memadai, oleh sebab itu aparatur yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan SIMRS harus diberi pendidikan dan pelatihan-pelatihan.

Secara spesifik peran norma-norma atau aturan-aturan penting dilaksanakan oleh semua aparatur yang berada di lingkungan Rumah Sakit. Dengan adanya norma-norma serta aturan-aturan tersebut diharapkan aparatur Rumah sakit di Kota

Bandung, dapat menciptakan tanggung jawab terhadap pelayanan SIMRS dan mampu menciptakan stabilitas terhadap pasien pada pelayanan SIMRS serta dapat menggunakan program-program pada aplikasi SIMRS yang telah ada.

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian Rumah Sakit di Kota Bandung. SIMRS memiliki manfaat sebagai berikut. Sebagai standarisasi yang wajib dilakukan oleh aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan, mengurangi kesalahan dan kelalaian. Menjamin proses yang telah ditetapkan dan dijadwalkan dapat berlangsung sebagaimana seharusnya. Menjamin tersedianya data pasien untuk penyempurnaan proses. Meningkatkan responsivitas dengan melakukan kemampuan aparatur untuk mengenali kebutuhan pasien, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan SIMRS di Kota Bandung sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat atau pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan aparatur yang bertugas melayani pasien di ruang triase atau pendaftaran pasien. Aturan-aturan dalam melayani pasien itu diwujudkan dengan cara penegakan kedisplinan dan mengembangkan pendidikan dan pelatihan atau diklat untuk meningkatkan kinerja aparatur Rumah Sakit di Kota Bandung.

Berdasarkan keterangan-keterangan tersebut, maka penilaian terhadap responsivitas aparatur dalam pelayanan SIMRS adalah masyarakat (pasien) dan pengguna pelayanan (aparatur) yang menggunakan fasilitas SIMRS. Disamping itu pemerintah sendiri yang harus menilai, apakah pihak-pihak tertentu yang menggunakan fasilitas SIMRS sudah cukup puas dengan layanan yang diberikan.

Birokrasi publik, pada dasarnya dihadirkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun birokrasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, tetapi dalam menjalankan misi, tujuan dan programnya menganut prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas, dan menempatkan masyarakat sebagai *stakeholder* yang harus dilayani secara optimal. Layanan publik, merupakan hak masyarakat yang pada dasarnya mengandung prinsip: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung-jawab, kelengkapan sarana, dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan keramahan, dan kenyamanan. Tangkilisan, (2005 : 224) menyebutkan bahwa birokrasi publik tidak berorientasi langsung pada tujuan akumulasi keuntungan, namun memberikan layanan publik dan menjadi katalisator dalam penyelenggaraan pembangunan maupun penyelenggaraan tugas negara. Orientasi pada pelayanan menunjuk pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik.

Responsivitas sebagai salah satu indikator pelayanan berkaitan dengan daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana diatur di dalam aturan perundangan. Sementara itu, Siagian (2000) dalam pembahasannya me-ngenai Teori Pengembangan Organisasi mengindikasikan bahwa responsivitas menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Dalam Keputusan Menpan No. 63/Kep./M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik, disebutkan bahwa layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga kelompok layanan administratif, yaitu : Pertama, kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik; Kedua, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik; Ketiga, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik. Layanan publik dalam hal ini dipahami sebagai segala kegiatan yang dilaksanakan oleh institusi Pemerintah dalam rangka melayani masyarakat sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, paling tidak terdapat tiga pelaku yaitu : pembuat kebijakan, penyedia/pelaksana layanan publik, dan penerima layanan. Dalam sistem pemerintahaan dominan, perumus dan pelaksana layanan publik dilakukan oleh pemerintah, dan masyarakat sebagai penerima layanan (Susanto : 2005).

Kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan melalui SIMRS di Kota Bandung dapat dilihat dari responsivitas para aparatur sebagai pembuat kebijakan, penyedia/pelaksana layanan publik, sikap cepat tanggap yang harus diniliki oleh para pembuat kebijakan harus senantiasa dipelihara agar pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan dengan baik, efektif dan efisien.

Tetapi, pelayanan publik oleh birokrasi seharusnya digerakkan oleh visi dan misi pelayanan, namun pada kenyataannya justru digerakkan oleh peraturan dan anggaran yang tidak dimengerti oleh publik karena tidak disosialisasikan secara transparan (Dwiyanto, 2002 : 84).

Pada kenyataannya, keinginan mewujudkan layanan publik secara optimal, tidak dapat dijalankan dengan baik karena birokrasi tidak cukup responsif terhadap dinamika semakin menguatnya kemampuan masyarakat, baik melalui mekanisme pasar maupun mekanisme organisasi sosial kemasyarakatan memungkinkan birokrasi meredefinisikan kembali misinya. Pengalaman membuktikan bahwa birokrasi yang dikendalikan dari jauh hanya menghasilkan penyeragaman yang seringkali tidak cocok dengan situasi dan kondisi pada variabilitas antar daerah. Banyak program pemerintah gagal memperoleh dukungan penuh dan partisipasi masyarakat karena tidak sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi daerah. Perbedaan kultural, geografis, dan ekonomis melahirkan kebutuhan yang berbeda dan menuntut program-program pembangunan yang berbeda pula.

Hasil wawancara dilapangan, peneliti bisa menyimpulkan bahwa responsivitas kinerja aparatur dalam pelayanan SIMRS di Kota Bandung belum cukup baik. Ini dapat dilihat dari belum memadainya kemampuan dari aparatur Rumah Sakit dalam mengoperasikan sistem SIMRS, oleh sebab itu perlu adanya pendidikan dan pelatihan yang harus dijalani oleh aparatur Rumah Sakit di Kota Bandung, sehingga kinerja aparatur pelayanan SIMRS di kota Bandung dapat berjalan baik, efektif dan efisien.

Pandangan yang sejalan, dikemukakan oleh Susanto (2005), dalam tulisannya tentang Manajemen Layanan Publik, bahwa layanan publik yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintah dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan khalayak, sebagai 'konsumen' mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk organisasi birokrasi, sehingga birokrasi selalu

mendapat pengertian yang negatif. Selain itu, penyedia layanan masih belum patuh kepada ketentuan baku yang dibuatnya sendiri dalam menjalankan tugasnya. Penyimpangan dari ketentuan yang telah ditetapkan acapkali tanpa adanya konsekuensi pengenaan sanksi.

Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Pelaksanaan SIMRS menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya bagi para pasien yang ada di Rumah Sakit di Kota Bandung. Karena, dengan SIMRS ini diharapkan pelayanan kepada pasien menjadi lebih cepat, efektif dan efisien.

Terjadinya berbagai penyimpangan dalam pemberian layanan publik dapat disebabkan oleh : Pertama, para birokrat yang bertanggungjawab pada penyelenggaraan layanan publik masih terpaku pada paradigma lama dengan semangat pangreh praja yang masih melekat; Kedua, peraturan atau ketentuan yang berlaku mengandung banyak lubang (loopholes) atau kelemahan yang mendorong terjadinya penyimpangan; Ketiga, pengguna jasa layanan publik juga sering memanfaatkan kelemahan peraturan dan ingin menempuh jalan pintas; Keempat, pengguna jasa masih berada pada posisi yang lemah. Kumorotomo (2005 : 7) Ada beberapa hal yang dapat dikemukakan untuk menjelaskan mengapa selama ini banyak kebijakan, program, dan pelayanan publik kurang responsif terhadap aspirasi masyarakat. Pertama, para birokrat kebanyakan masih berorientasi kepada kekuasaan

dan bukannya kepada kepentingan publik. Birokrat menempatkan dirinya sebagai penguasa. Budaya paternalistik seringkali juga mengakibatkan turunnya kualitas pelayanan publik. Kedua, terdapat kesenjangan yang lebar antara apa yang diputuskan oleh pembuat kebijakan dengan yang dikehendaki oleh rakyat.

Dilulio, 1994 dalam Dwiyanto (2002:60), menekankan bahwa responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, hal ini sesuai dengan fakta dilapangan tempat peneliti melakukan penelitian, pelaksanaan SIMRS dapat digambarkan sebagai perwujudan permintaan masyarakat terhadap sebuah pelayanan yang lebih cepat, efektif, dan efisien.

Kelambanan Rumah Sakit di Kota Bandung dalam merespon animo atau keluhan pasien, telah meningkatkan frekwensi kritikan, baik secara langsung maupun melalui surat. Misalnya, tentang kelambanan pelayanan SIMRS di Kota Bandung dan pelayanan bagi pasien yang tidak mampu. Keluhan dan kritikan yang disampaikan oleh masyarakat atau pasien kepada Rumah Sakit di Kota Bandung, terutama berkenaan dengan kebijakan yang ditetapkan, dan kontrol yang lemah. Hal ini sekaligus merupakan *signal* yang masih kurang bagi pelayanan SIMRS di Kota Bandung yang demokratis di masa mendatang. Pengembangan SIMRS di Kota Bandung di bawah kewenangan otonomi daerah, membutuhkan partisipasi dan dukungan semua pihak.

Salah satu kebijakan Rumah Sakit di Kota Bandung yang tidak responsif terhadap kebutuhan pasien tetapi malahan lebih merespon kepentingan elite birokrasi, misalnya adalah kebijakan tentang penyediaan dan layanan anggaran SIMRS di Kota Bandung. Karena masih kurang tersediannya komputer di setiap instalasi Rumah Sakit di Kota Bandung. Kebijakannya dirumuskan dengan tujuan dan sasaran yang jelas, yakni untuk kepentingan pasien, tetapi dalam prakteknya banyak pasien yang tidak puas dengan pelayanan SIMRS di Kota Bandung. Pada konteks ini, responsivitas bersinggungan dengan rasa keadilan dan transparansi.

Sifat responsif ini dapat dibagi dalam dua konteks. Pertama, pihak penyelenggara SIMRS di Kota Bandung harus mampu menangkap isu-isu dan permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam dinamika penyelenggaraan SIMRS tersebut. Aparatur harus mampu merespon harapan-harapan *stakeholders* dan menyikapi permasalahan yang terjadi. Yang kedua, dalam konteks yang lebih luas, Rumah Sakit di Kota Bandung secara institusi harus mampu bersikap responsif terhadap permasalahan yang terjadi di lingkungan Rumah Sakit dan mampu bertindak atau berpartisipasi untuk menyikapinya. Pada dasarnya, aparatur harus mampu responsif untuk menyikapi permasalahan-permasalahan Rumah Sakit di Kota Bandung dan selalu berusaha untuk memenuhi harapan-harapan dan amanat yang diembannya dari pasien.

Hasil wawancara dilapangan, peneliti bisa menyimpulkan bahwa responsif Rumah Sakit di Kota Bandung cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari keluhan pasien yang kurang puas dalam pelayanan, sehingga dari permasalahan tersebut muncul

tanggapan – tanggapan dari pasien yang langsung ditanggapi oleh pihak Rumah Sakit di Kota Bandung.

4.4 Responsibilitas Aparatur dalam Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tanggung jawab aparatur berarti keadaan yang dapat dipercaya dan terpercaya. Sebutan ini menunjukan bahwa aparatur professional menampilkan kinerja secara hati-hati, teliti dan kegiatan aparatur dilaporkan secara jujur. Pasien merasa yakin bahwa aparatur bertanggung jawab dan memiliki kemampuan, pengetahuan dan keahlian yang relevan dengan disiplin ilmunya. Kepercayaan tumbuh dalam diri pasien, karena kecemasan akan muncul bila pasien merasa tidak yakin bahwa aparatur yang melayani kurang terampil, pendidikannya tidak memadai dan kurang berpengalaman.

Beberapa cara dimana aparatur dapat mengkomunikasikan tanggung jawabnya. Menyampaikan perhatian dan rasa hormat pada pasien. Bila aparatur terpaksa menunda pelayanan, maka aparatur bersedia memberikan penjelasan dengan ramah kepada pasiennya. Menunjukan kepada pasien sikap menghargai (respect) yang ditunjukkan dengan perilaku aparatur. Berbicara dengan pasien yang berorientasi pada perasaan pasien bukan pada kepentingan atau keinginan aparatur. Tidak mendiskusikan pasien lain di depan pasien dengan maksud menghina

Proses administrasi yang dilakukan di lingkungan Rumah Sakit di Kota Bandung dilaksanakan oleh aparatur Bagian Rekam Medis sehingga terjadi

penumpukan permohonan administrasi maka akan terjadi keterlambatan pelayanan maka dari itu diperlukan aplikasi SIMRS yang dapat di pergunakan oleh setiap aparatur sehingga dalam pelaksanaan administrasi bagian rekam medis hanya memberikan otorisasi terhadap administrasi yang dikeluarkan.

Responsibilitas menjelaskan pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine, 1990). Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

Pada umumnya tujuan dari peraturan-peraturan tersebut adalah agar setiap Rumah Sakit dapat menyelenggarakan Rekam Medis yang baik. Peraturan Menteri Kesehatan No. 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis/*Medical Record* ditegaskan agar semua tenaga medis dan para medis di rumah sakit yang terlibat di dalamnya dapat menyelenggarakan rekam medis dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan yang digariskan.

Berdasarkan penelitian di lapangan, proses responsibilitas yang dilaksanakan oleh seluruh aparatur RS telah berjalan sesuai dengan aturan yang ditetapkan, ini terlihat dengan adanya dasar hukum yang mendasari teciptanya kinerja aparatur dalam pelayanan SIMRS yang lebih efektif dan efisien.

Hal ini sesuai dengan Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Rekam Medik/*medicalRecord* di Rumah Sakit dengan surat Keputusan Direktur jenderal Pelayanan medik nomor HK.00.06.45.141 tentang Pembentukan Tim Penyusunan

Revisi Buku Petunjuk Teknis Manajemen Informasi Kesehatan Rumah Sakit, tanggal 13 April 2005. Salah satu cara yang digunakan untuk melakukan pencatatan data medis pasien selama pasien itu mendapatkan pelayanan medis di rumah sakit dan dilanjutkan dengan penanganan berkas medis. Rekam Medis dapat meliputi penyelenggaraan penyimpanan serta pengeluaran berkas dari tempat penyimpanan untuk melayani permintaan/peminjaman apabila pasien membutuhkannya, maupun keperluan-keperluan yang lainnya.

Responsibilitas merupakan suatu konsep yang menjelaskan persesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik dengan prinsip-prinsip administasi yang benar atau dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Dan dalam fungsi pelayanan publik memerlukan birokrasi yang profesional dengan dipadukan otoritas dan kemampuan diskresi, koordinasi serta responsibilitas (Herring, 1987: 78).

Instansi dalam hal ini Rumah Sakit di Kota Bandung harus mematuhi peraturan perundang-undangan serta melaksanakan tanggung jawab terhadap tugas sehingga dapat terpelihara kesinambungan tujuan dalam jangka panjang. Pedoman pokok pelaksanaannya yaitu organisasi Instansi dalam hal ini Rumah Sakit di Kota Bandung harus berpegang pada prinsip kehati-hatian dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, anggaran dasar dan peraturan organisasi (*by-laws*). Instansi dalam hal ini Rumah Sakit di Kota Bandung harus melaksanakan tanggung jawab sosial dengan antara lain peduli terhadap masyarakat atau pasien dan kelestarian lingkungan terutama di sekitar Rumah Sakit dengan membuat perencanaan dan pelaksanaan yang memadai.

Prinsip responsibilitas, merupakan tanggung jawab korporasi sebagai aparatur yang tunduk kepada hukum dan bertindak dengan memperhatikan kebutuhan-kebutuhan pasien. Aparatur yang kreatif dan inovatif mampu mendayagunakan tanggung jawab, terus menerus mengubah diri dan mau untuk diubah serta dapat mengikuti perubahan yang terjadi, akan dapat tetap eksis di era globalisasi. Hal ini selalu ada upaya untuk memberdayakan sumber daya manusia, karena manusia yang berdaya adalah manusia yang dapat berfikir kreatif, inovatif, mandiri, dan dapat mendayagunakan semua pengetahuan yang dimiliki sehingga mampu membangun dirinya sendiri dan membangun pasien.

Kedisiplinan yang perlu ditegakan oleh setiap aparatur meliputi disiplin waktu dan disiplin perbuatan agar tunduk dan taat pada aturan yang berlaku. Disiplin merupakan suatu bentuk ketaatan dan pengendalian diri, erat hubungannya dengan upaya pencapaian tujuan, oleh karena itu merupakan suatu ketaatan atau pengendalian diri yang rasional. Jika disiplin itu dapat dikembangkan secara meluas, maka akan tercapai suatu tingkat kestabilan dan kelancaran organisasi.

Disiplin merupakan sikap patuh dan taat terhadap norma dan aturan yang baik berlaku baik yang tertulis mapun yang tidak tertulis, yang berhubungan dengan pekerjaan yang dilaksanakan untuk mencapai hasil kerja yang sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Oleh karena itu disiplin kerja aparatur sangat mempengaruhi terhadap kinerja dalam suatu lembaga atau organisasi secara keseluruhan, apabila aparatur dalam organisasi tersebut memiliki tingkat kedisiplinan yang baik dalam melaksanakan tugas-tugasnya maka hasilnya akan baik dan bisa dikatakan cukup

memuaskan dan secara tidak langsung akan membawa pengaruh yang positif bagi organisasi tersebut.

Berdasarkan keterangan aparatur Rumah Sakit di Kota Bandung berkaitan dengan kedisiplinan kerja aparatur telah melaksanakan kedisiplinan kerja sesuai dengan aturan yang berlaku. Kedisiplinan tersebut dilaksanakan sebagai komitmen dan konsisten terhadap pelayanan SIMRS kepada pasien. Rumah Sakit di Kota Bandung untuk menerapkan disiplin setiap aparatur yang bertugas di Bidang Rekam Medis diberikan pelatihan mengenai pengembangan kepribadian dalam melayani pelayanan kepada pasien.

Responsibilitas merupakan salah satu faktor penting dari manajemen yang sangat dirasakan keberadaannya, apabila responsibilitas tidak dilaksanakan dengan tepat, maka hasil akhir tidak akan tercapai dengan memuaskan. Responsibilitas dapat dicapai hasil akhir yang sesuai dengan yang telah direncanakan dan telah ditentukan, maka responsibilitas harus mampu berjalan seefektif mungkin. Oleh karena itu seorang pemimpin harus benar-benar mengetahui, menguasai, mendalami dan menghayati semua tanggungjawab aparatur. Selanjutnya dapat menerapkannya dan melaksanakannya dengan tepat kepada setiap individu, sedangkan pelaksanaan itu sendiri harus benar-benar menguasai setiap rangkaian (bagian-bagian) dari pada gerak ke arah tujuan itu sesuai dengan fungsinya masing-masing dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya serta penuh tanggung jawab, maka diharapkan dapat menimbulkan semangat kerja tanpa ada paksaan.

Responsibilitas merupakan suatu usaha positif dalam menggerakan dan mengarahkan sumber daya manusia agar secara produktif berhasil sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Responsibilitas merupakan kebutuhan dan sekaligus sebagai perangsang untuk mengarahkan sumber daya manusia ke arah tujuan yang diinginkan. Memberikan tanggungjawab kepada aparatur merupakan suatu cara agar aparatur dapat bekerja secara aktif dan berkompeten pada pelayanan SIMRS.

Tanggung jawab merupakan aspek penting dalam aparatur Rumah Sakit di Kota Bandung. Tanggung jawab adalah kesediaan seseorang untuk menyiapkan diri dalam menghadapi resiko terburuk sekalipun, memberikan kompensasi atau informasi terhadap yang pernah dilakukannya dalam melaksanakan tugas. Maka aparatur harus menjalankan pelayanan kepada pasiennya penuh rasa tanggungjawab.

Aparatur dituntut untuk bertanggung jawab dalam setiap tindakan, khususnya selama melaksanakan tugas pelayanan SIMRS di Kota Bandung. Meskipun tidak sedang melaksanakan dinas, aparatur dituntut untuk bertangungjawab dalam tugas-tugas yang melekat dalam diri aparatur kepada pasien. Peran penting aparatur adalah memberikan pelayanan SIMRS di Kota Bandung.

SIMRS di Kota Bandung merupakan salah satu sistem yang cukup efektif untuk melayani pasien di Rumah Sakit Kota Bandung. Sistem Informasi ini merupakan sarana pelayanan pasien Rumah Sakit seperti data pasien, penyimpanan data pasien, dan pelaporan data pasien.

Penerapan *e-Government* di dalam penerapannya membutuhkan kinerja aparatur yang optimal, sehingga perlu adanya pengembangan kapasitas dan keahlian

dan kemampuan sumber daya aparatur yang ada di lembaga pemerintah. Pengembangan keahlian sumber daya aparatur pemerintah, sumber daya manusia merupakan pengelola, pengembang dalam penggunaan *e-Government* merupakan faktor yang turut mentukan bahkan menjadi kunci keberhasilan pelaksanaan dan penerapan *e-Government* di Rumah Sakit Kota Bandung. Peningkatan *e-Government* diperlukan dengan adanya peningkatan kinerja aparatur dan penataan yang matang dalam pendayagunaannya melalui perencanaan yang matang dan berkesinambungan sesuai dengan tugas dan fungsi.

Rumah Sakit di Kota Bandung dalam penyediaan perangkat jaringan komputer. Sebagai sarana pembuat SIMRS disesuaikan dengan kebutuhan yang berkembang. Penyediaan infrastruktur jaringan dan komputer ini sudah bertambah, namun masih kurang pada bagian – bagian Rumah Sakit lainnya.

Pengelolaan sumber daya informasi dan infrastruktur difokuskan pada upaya penyelenggaraan fasilitas pemberian pelayanan kepada pasien. Terkait dengan penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi Rumah Sakit di Kota Bandung. Hal tersebut dilaksanakan sebagai bentuk dukungan terhadap penyelenggaraan good governance. Upaya ini dilakukan melalui pengembangan sistem pengolahan data berbasis teknologi informasi.

Sarana dan prasarana yang dibutuhkan Rumah Sakit di Kota Bandung. Terdiri dari sarana prasarana yang umum dibutuhkan oleh suatu organisasi serta sarana dan prasarana khusus untuk fungsi tertentu. Strategi penyiapan sarana dan prasarana umum diarahkan pada perbaikan kondisi lingkungan kerja. Sementara sarana dan

prasarana untuk fungsi tertentu diarahkan pada terjaminnya target pencapaian dari penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi.

Fasilitas merupakan hal yang diperlukan dalam pelayanan SIMRS di Kota Bandung, karena dengan adanya fasilitas maka pelayanan SIMRS tersebut dapat berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam pelayanan SIMRS. Para pelaksana bisa memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, akan tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka pelayanan SIMRS tersebut tidak akan berjalan dengan maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informasi dan pelaporan, fasilitas yang dimiliki oleh Rumah Sakit di Kota Bandung dalam pelayanan SIMRS belum memenuhi syarat yang telah ditentukan, karena masih kurangnya jaringan dan komputer untuk pelayanan SIMRS. Namun sampai saat ini, Rumah Sakit di Kota Bandung dalam pelayanan SIMRS masih berjalan dengan baik dan efektif. Dengan kurangnya jaringan dan komputer dalam menunjang pelayanan SIMRS, bukan berarti pelayanan SIMRS di Kota Bandung tidak berjalan dengan yang diharapkan. Pelayanan SIMRS di Kota Bandung, meskipun kurangnya jaringan dan komputer, SIMRS masih tetap berjalan dengan cepat dan akurat.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa walaupun fasilitas dalam pelaksanaan SIMRS di Kota Bandung masih kurangnya jaringan dan komputer, bukan menjadi halangan bagi pihak Rumah Sakit di Kota Bandung dalam melayani pasien melalui SIMRS.

Staf adalah salah satu sumber pelaksana yang penting, karena staf merupakan penunjang keberhasilan dalam pelaksanaan suatu kegiatan. Salah satu masalah yang dihadapi oleh pemerintah adalah sedikitnya pejabat yang mempunyai keterampilan-keterampilan dalam pengelolaan. Latihan-latihan yang diberikan kepada para pelaksana sudah cukup maksimal.

Tingkat kemampuan staf pada pelayanan SIMRS di Kota Bandung setidaknya mempunyai pengetahuan dalam bidang komputer dan mengetahui tentang proses pengelolaan data pasien. Staf yang dimiliki oleh Rumah Sakit di Kota Bandung, dalam pelayanan SIMRS khususnya pada Bidang Rekam Medis merupakan hal yang dapat menentukan keberhasilan pelayanan SIMRS di Kota Bandung. Dalam hal ini, staf yang memiliki potensi yang handal. Potensi staf yang handal pada pelayanan SIMRS di Kota Bandung dapat dilihat dari kriteria seperti paham dalam bidang komputer rekam medis.

Staf yang dimiliki oleh Rumah Sakit di Kota Bandung khususnya pada Bidang Rekam Medis, sudah sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan ditambah dengan pelatihan mengenai proses pengelolaan data pasien yang nantinya akan menunjang dalam pelaksanaan SIMRS. Hal ini dibuktikan dengan diadakannya pendidikan dan pelatihan bagi aparatur Rumah Sakit di Kota Bandung. Hal tersebut dilaksanakan, karena dalam pelayanan SIMRS dibutuhkan staf yang ahli dan kompeten dalam menjalankan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit demi menciptakan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas, pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Kota Bandung saat ini dapat dikatakan telah memiliki staf yang cukup memadai dibidangnya khususnya pada Bidang Rekam Medis dalam melaksanakan SIMRS. Karena selain sudah memiliki kemampuan dalam bidang komputer, mereka juga diberi kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada aparatur yang berkaitan dengan proses pengelolaan data pasien sehingga para pelaksana SIMRS dapat menjalankan tugasnya dengan mudah karena sudah memiliki pengetahuan yang memadai.

4.5 Akuntabilitas aparatur dalam pelayanan Sistem informasi Manajemen Rumah Sakit di Kota Bandung.

Akuntabilitas secara harfiah dalam bahasa inggris biasa disebut dengan *accoutability* yang diartikan sebagai "yang dapat dipertanggungjawabkan". Atau dalam kata sifat disebut sebagai accountable. Beberapa ahli menjelaskan bahwa *accountability* merupakan kewajiban untuk menjelaskan bagaimana realisasi otoritas yang diperolehnya tersebut. Maka kewajiban aparatur salah satunya untuk meningkatkan pelayanan SIMRS di Kota Bandung.

Akuntabilitas merupakan acuan kepada seberapa besar kebijaksanaan dan kegiatan organisasi publik dapat dipertanggungjawabkan. Kinerja organisasi publik atau penyelenggara pelayanan dinilai baik apabila seluruhnya atau setidaknya sebagian besar kegiatannya didasarkan pada upaya-upaya untuk memenuhi harapan dan keinginan pasien dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,

selain itu juga akuntabilitas dapat diartikan sebagai kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada pasien yang memiliki hak meminta pertanggungjawaban.

Akuntabilitas juga merupakan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam pencapaian hasil pada pelayanan pasien. Dalam hubungan ini, diperlukan evaluasi kinerja yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pencapaian hasil serta cara-cara yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan. Pengendalian (*control*) sebagai bagian penting dalam manajemen yang baik adalah hal yang saling menunjang dengan akuntabilitas. Dengan kata lain pengendalian tidak dapat berjalan efisien dan efektif bila tidak ditunjang dengan mekanisme akuntabilitas yang baik.

Akuntabilitas dapat diartikan sebagai kewajiban-kewajiban dari individu-individu atau pejabat yang dipercayakan untuk mengelola sumber-sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggungjawabannya. Akuntabilitas terkait erat dengan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam hal pencapaian hasil pada pelayanan publik dan menyampaikannya secara transparan kepada pasien.

Akuntabilitas merupakan salah satu unsur pokok perwujudan good governance yang saat ini sedang diupayakan di Rumah Sakit Kota Bandung. Pemerintah diminta untuk melaporkan hasil dari program yang telah dilaksanakan sehingga pasien dapat menilai apakah aparatur Rumah Sakit di Kota Bandung telah bekerja dengan cepat dan efektif. Akuntabilitas dapat dilihat dari perspektif fungsional dan perspektif sistem akuntabilitas. Beberapa teknik yang dikembangkan

untuk memperkuat system akuntabilitas sangat dipengaruhi oleh metode yang banyak dipakai dalam, manajemen dan analisis seperti management by objectives, dan anggaran kinerja.

Akuntabilitas diartikan sebagai hubungan antara pihak yang memegang kendali dan mengatur entitas dengan pihak yang memiliki kekuatan formal atas pihak pengendali tersebut. Dalam hal ini dibutuhkan juga pihak ketiga yang accountable untuk memberikan penjelasan atau alasan yang masuk akal terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan dan hasil usaha yang diperoleh sehubungan dengan pelaksanaan suatu tugas dan pencapaian suatu tujuan tertentu.

Akuntabilitas adalah kewajiban untuk menyampaikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang / badan hukum / pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau ber-kewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggung - jawaban.

Berdasarkan pengamatan di lapangan, proses akuntabilitas yang dilaksanakan oleh aparatur yang ada di lingkungan Rumah Sakit di Kota Bandung sudah cukup baik, ini dapat dilihat dari adanya pelaporan berbentuk teks dokumen yang diserahkan kepada Direktur Rumah Sakit di Kota Bandung dan diserahkan kepada Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

Akuntabilitas sangat terkait dengan kinerja aparatur Rumah Sakit di Kota Bandung. Akuntabilitas kinerja merupakan pertimbangan dalam membuat kebijakan dan program, mengukur hasilnya atau hasil dibandingkan dengan standarnya. Sistem akuntabilitas kinerja menyediakan kerangka kerja untuk mengukur hasil (tidak hanya

mengukur proses atau beban kerja) dan mengorganisasikan informasi dapat digunakan secara efektif. Sistem ini memberikan informasi kepada kinerja aparatur, sehingga dapat mencapai keberhasilan. Sistem ini juga berguna bagi pengguna jasa atau pelayanan kepada pasien.

Akuntabilitas terfokus pada hasil dari suatu kegiatan SIMRS di Kota Bandung. Hal inilah yang membedakan akuntabilitas dengan cara – cara yang lebih tradisional dalam mempertanggungjawabkan pelaksanaan suatu kebijakan atau program. Sistem pelaporan dan manajemen lainnya cenderung terkonsentrasi pada masukan (input) atau proses data pasien. Pengertian yang lebih luas, akuntabilitas pelayanan publik berarti bertanggung jawab kepada publik atau pasien.

Pihak – pihak yang berkepentingan dengan akuntabilitas pelayanan publik adalah publik dan kepuasan pasien dalam pelayanan SIMRS di Kota Bandung dan bertanggungjawab kepada pasien. Pemimpin dan pengawas dari pelayanan, yang merupakan berkepentingan terhadap pelayanan SIMRS di Kota Bandung

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian Rumah Sakit di Kota Bandung. Akuntabilitas memberikan gambaran suatu tingkat ketaatan kepada peraturan dan prosedur yang berlaku, kemampuan untuk mengevaluasi kinerja, keterbukaan dalam pembuatan keputusan, mengacu pada jadwal yang telah ditetapkan dan menerapkan efisiensi dan efektivitas pengeluaran biaya.

Rumah Sakit harus dapat mempertanggung jawabkan kinerjanya secara transparan dan wajar. Untuk itu organisasi Rumah Sakit di Kota Bandung harus dikelola secara benar, terukur dan sesuai dengan kepentingan Rumah Sakit dengan

tetap memperhitungkan kepentingan lain diluar Rumah Sakit di Kota Bandung. Akuntabilitas merupakan prasyarat yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang berkesinambungan.

Pedoman Pokok Pelaksanaannya yaitu Rumah Sakit harus menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai bidangnya dalam organisasi yang selaras dengan visi, misi, sasaran tujuan dan strategi organisasi. Rumah Sakit harus meyakini bahwa semua mempunyai kompetensi sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan perannya dalam pelaksanaan Sistem SIMRS di Kota Bandung. Rumah Sakit harus memastikan adanya sistem pengendalian internal yang efektif dalam pengelolaan organisasi Rumah Sakit tersebut. Rumah Sakit harus memiliki ukuran kinerja untuk semua jajaran Rumah Sakit yang konsisten dengan nilai-nilai, sasaran utama dan strategi, serta memiliki sistem penghargaan dan sanksi *(reward and punishment system)*. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, setiap aparatur harus berpegang pada etika organisasi dan pedoman perilaku (*code of conduct*) yang telah disepakati.

Kinerja Rumah Sakit pemerintah adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi Rumah Sakit di Kota Bandung yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Akuntabilitas kinerja adalah perwujudan kewajiban suatu Rumah Sakit di Kota Bandung untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan

misi organisasi dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan melalui sistem pertanggungjawaban secara periodik. Akuntabilitas kinerja pada pokoknya adalah instrumen yang digunakan Rumah Sakit di Kota Bandung dalam memenuhi kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi organisasi.

Norma merupakan aturan-aturan bagi para pelaksana pelayanan dalam melaksanakan SIMRS, dengan adannya norma dapat membatasi sikap para pelaksana pelayanan SIMRS agar tidak bertindak sewenang-wenang. Norma atau aturan tersebut jelas akan mempengaruhi sikap para pelaksana pelayanan SIMRS dalam menjalankan tugasnya, norma diperlukan agar dalam bertugas mereka tetap memperhatikan dan memperdulikan norma yang ada.

Norma sangat diperlukan oleh pelaksana pelayanan SIMRS, karena dengan adanya norma para pelaksana pelayanan SIMRS dalam melaksanakan tugasnya dapat terstruktur dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Norma atau aturan juga dapat mempengaruhi sikap pelaksana pelayanan SIMRS dalam menjalankan tugasnya, karena apabila mereka bertindak sewenang-wenang maka dengan adanya aturan tersebut dapat mencegah hal tersebut.

Rumah Sakit di Kota Bandung sebagai pelaksana pelayanan SIMRS selalu memperhatikan norma atau aturan yang berlaku, karena mereka juga menginginkan pelaksanaan SIMRS dapat berhasil dicapai. Selain itu juga dengan adanya norma atau aturan maka dapat menciptakan kedisipilinan di antara mereka, mereka juga akan bekerja dengan disiplin demi mencapai keberhasilan pelaksanaan SIMRS.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Subag Rekam Medis Rumah Sakit di Kota Bandung. Norma atau aturan tersebut berasal dari peraturan yang berlaku di Rumah Sakit Kota Bandung, dan sudah pasti sesuai dengan Peraturan dan Tata Tertib Pegawai Negeri Sipil. Berdasarkan aturan tersebut mereka melaksanakan tugasnya sebagai pelaksana pelayanan SIMRS, sehingga aturan tersebut dapat mempengaruhi sikap pelaksana pelayanan SIMRS.

Pengaruh dari adanya norma atau aturan tersebut adalah sikap dari pelaksana pelayanan SIMRS, mereka lebih disiplin dan profesional dalam melaksanakan tugasnya. Hal tersebut dilakukan agar keberhasilan SIMRS dapat tercapai, walaupun pada kenyataannya pelaksanaan SIMRS di Kota Bandung belum berhasil secara maksimal karena belum terintegrasinya secara keseluruhan. Akan tetapi sebagai pelaksana pelayanan SIMRS mereka tetap menjalankan kedisiplinan tersebut demi terciptanya akselerasi pelayanan SIMRS yang efektif dan efisien.

Aturan yang berlaku di lingkungan Rumah Sakit di Kota Bandung, sebagai pelaksana SIMRS merupakan langkah pemerintah untuk memberikan peringatan kepada pelaksana pelayanan SIMRS dalam menjalankan tugasnya. Maksud dari peringatan tersebut bertujuan agar pelaksana pelayanan SIMRS dalam menjalankan tugasnya tidak menyimpang dari ketentuan hukum yang berlaku, dengan adanya norma-norma tersebut pihak pelaksana pelayanan SIMRS akan dibatasi sikapnya mereka tidak dapat bertindak sesuai dengan keinginan pribadinya melainkan menjalankan tugas guna kepentingan pemerintah dan negara.

Norma-norma yang berlaku tidak hanya berasal dari peraturan-peraturan yang bersifat lebih tinggi kedudukan hukumnya, melainkan ada juga norma-norma yang berasal dari Rumah Sakit di Kota Bandung juga wajib di perhatikan oleh pelaksana pelayanan SIMRS. Norma-norma tersebut merupakan kedisiplinan dalam bekerja, saling menghormati antara pelaksana pelayanan dan tentunya tetap konsisten dalam pelaksanaan SIMRS. Norma-norma yang ada bukan menjadi kendala bagi Rumah Sakit di Kota Bandung, melainkan mereka tetap konsisten dan tetap jujur dalam melaksanakan SIMRS.

Melalui norma atau aturan tersebut, akselerasi pelayanan SIMRS yang efektif dan efisien dapat tercipta. Tugas – tugas aparatur yang dilakukan dengan menggunakan SIMRS seperti pengumpulan data pasien, pengolahan data pasien, penyajian informasi, analisa dan penyimpulan informasi memang belum terlaksana dengan maksimal karena masih adanya kendala, akan tetapi pelaksanaan SIMRS yang dilakukan sudah dapat dipertanggungjawabkan kepada atasan atau dalam artian sudah dapat menciptakan akselerasi pelayanan SIMRS yang cukup efektif dan efisien. Berdasarkan uraian tersebut, bahwa norma atau aturan dapat mempengaruhi sikap pelaksana pelayanan dan juga melalui norma atau aturan pelaksanaan SIMRS.

Kinerja Aparatur dalam pelayanan SIMRS di Kota Bandung antara lain dilihat dari: komitmen, dalam melaksanakan tugas-tugasnya sudah sesuai berdasarkan petunjuk teknis prosedur pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Kota Bandung. Kejujuran, yang dilakukan dapat terlaksana dengan baik. Pendidikan, hampir dapat dikatakan memadai karena sering diadakannya latihan- latihan

kedinasan. Demokratis, Semua kritik dan aspirasi dari aparatur Rumah Sakit di Kota Bandung sebagai pengguna SIMRS tetap akan ditanggapi sebagai masukan. Norma-norma, aturan-aturan bagi para pelaksana pelayanan SIMRS sudah di taati dengan baik.

Karakteristik atau sikap pelaksana pelayanan dalam melaksanakan SIMRS dapat dilihat melalui struktur birokrasi, norma-norma atau aturan dan pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Struktur birokrasi merupakan acuan dasar bagi pelaksana pelayanan mengenai pembagian tugas dan kewenangan yang diembannya. Aparatur Rumah Sakit di Kota Bandung dalam melaksanakan pekerjaannya selalu memperhatikan posisi jabatan yang diembannya. Struktur birokrasi memegang peranan yang penting dalam pelaksanaan pelayanan sehingga dapat melaksanakan dan menciptakan kultur birokrasi yang kondusif.

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian di Rumah Sakit di Kota Bandung. SIMRS memiliki manfaat sebagai berikut. Sebagai standarisasi yang wajib dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan, mengurangi kesalahan dan kelalaian. Menjamin proses yang telah ditetapkan dan dijadwalkan dapat berlangsung sebagaimana seharusnya. Menjamin tersedianya data pasien untuk penyempurnaan proses SIMRS di Kota Bandung. Meningkatkan akuntabilitas dengan melaporkan dan mendokumentasikan hasil dalam pelaksanaan tugas. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas. Memberikan cara konkrit untuk perbaikan kinerja. Menghindari terjadinya variasi proses pelaksanaan kegiatan dan tumpang tindih pelaksanaan tugas. Membantu Kepala Bagian – bagian Rumah Sakit yang terlibat

dalam proses pelayanan menjadi lebih mandiri. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar dan memberikan informasi kinerja.