BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 *Communication* Dalam Kebijakan *e-Government* Melalui *Billing System* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Loket Pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi (RSJP) Jawa Barat.

Salah satu faktor yang berpengaruh supaya terciptanya peningkatan efisiensi kerja adalah terjalinnya suatu komunikasi yang baik dan lancar diantara para pelaksana *Billing System* yang ada di Loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat. Komunikasi merupakan syarat pertama bagi keberhasilan implementasi kebijakan, dimana para pelaksana harus mengetahui apa yang seharusnya mereka lakukan. Sehingga proses komunikasi antar pegawai Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat khususnya para aparatur di Loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Komunikasi menunjukkan proses penyampaian pesan dari sumber kepada penerima. Oleh karena itu, komunikasi akan berhasil dengan baik apabila pesan yang disampaikan dapat dimengerti oleh penerima pesan. Komunikasi merupakan suatu konsep yang dapat dimaknai sebagai sebuah proses dimana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain tentang cara berfikir, merasakan dan bertindak, di mana hal tersebut merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif. Pada dasarnya, komunikasi memberikan kontribusi besar pada kehidupan masyarakat yaitu memberikan dasar

atau fondasi kepada tiap individu pada masyarakat dalam menciptakan partisipasi yang efektif dalam masyarakat. Selain itu, melalui komunikasi memungkinkan lingkungan masyarakat yang kondusif.

Dalam meneliti proses komunikasi, yang diteliti adalah siapa yang menjadi komunikator dan siapa yang menjadi komunikan. Komunikasi merupakan proses yang terus berkesinambungan dimana Proses komunikasi dalam implementasi kebijakan *Billing System* di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat Dilakukan untuk menanamkan nilai-nilai serta pengetahuan aparatur dan semua unsur yang mengandung maksud dan tujuan ke arah yang lebih baik dapat tercapai. Proses komunikasi kebijakan dilakukan melalui transformasi atau penyampaian informasi, melalui kejelasan informasi dan adanya konsistensi penyampaian informasi. Komunikasi harus berlangsung sebagai suatu pola yang berkesinambungan.

Peranan komunikator di dalam strategi komunikasi sangatlah penting, strategi komunikasi harus luwes sedemikian rupa sehingga komunikator sebagai pelaksana kebijakan dapat segera mengadakan perubahan apabila ada suatu faktor yang mempengaruhi. Suatu pengaruh yang menghambat komunikasi bisa datang sewaktu – waktu, faktor – faktor yang mempengaruhi bisa terdapat pada komponen media atau komponen komunikan, sehingga efek yang diharapkan tak kunjung tercapai. Hambatan yang sewaktu-waktu datang seperti tidak kehadirannya aparatur yang menjadi komunikan dan terkadang dipengaruhi oleh kompenen media sebagai alat bantu dalam mengkomunikasikan sebuah kebijakan kepada aparatur khususnya aparatu di loket pembayaran.

Seorang komunikator akan mempunyai kemampuan untuk melakukan perubahan sikap, pendapat, dan tingkah laku komunikasi melalui mekanisme daya tarik jika pihak komunikan merasa bahwa komunikator ikut serta dengannya, dengan kata lain pihak komunikan merasa adanya kesamaan antara komunikator dengannya. Disinilah pentingnya komunikasi yang efektif dalam implementasi kobijakan *Billing System*, pelaksana kebijakan harus bisa memberi kenyamanan kepada seluruh aparatur di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat agar implementasi kebijakan *Billing System* dapat terlaksana dengan baik

Komunikasi menggambarkan suatu Proses yang menghubungkan unsur-unsur yang ada dalam komunikasi itu sendiri. Komunikasi kebijakan *Billing System* pada loket pembayaran di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat dimaksudkan untuk memudahkan aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya pasien yang berobat jalan ataupun hanya berobat ke Rumah Sakit Jiwa. Hal ini penting mengingat loket pembayaran di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat merupakan Sub Bagian yang bertugas mengurusi dan melayani administrasi pasien. Dalam proses komunikasi, setiap unsur yang ada di loket pembayaran di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat merupakan penentu keberhasilan komunikasi kebijakan sehingga dapat tepat sasaran. komunikasi yang dilaksanakan dengan sasaran kepada objek komunikasi yaitu aparatur loket pembayaran di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat pada khususnya dengan maksud untuk memberikan pemahaman tentang kebijakan *Billing system* dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

Proses komunikasi kebijakan *Billing System*, berdasarkan mekanisme yang baik yaitu transmisi, kejelasn dan konsistensi. Adanya mekanisme yang digunakan dalam penyampaian komunikasi kebijakan oleh aparatur Bagian keuangan Provinsi Jawa Barat kepada aparatur yang berada di loket pembayaran diharapkan terdapat perubahan pada akselerasi pelayanan terhadap masyarakat khususnya pasien yang berobat. Dengan komunikasi yang baik tersebut aparatur mengetahui nilai-nilai dalam proses komunikasi. Komunikasi kebijakan ialah proses komunikasi yang terjadi dalam suatu kebijakan dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja kebijakan tersebut.

Tugas inti dari aparatur adalah mengkomunikasikan kebijakan dengan baik, supaya objek komunikasi lebih paham dan mengerti tentang maksud dan tujuan dari materi yang di komunikasikan. Pesan-pesan yang disampaikan oleh aparatur kadangkala berlainan dan tidak selamanya sejalan satu sama lain, tetapi proses komunikasi dapat berjalan lancar apabila pesan-pesan yang disampaikan oleh apartur tidak bertentangan atau saling mendukung satu sama lain.

Implementasi kebijakan dapat berjalan dengan efektif bila proses komunikasi yang dilakukan oleh bagian keuangan Rumah sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat kepada aparatur di loket pemabayaran dilakukan dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan visi dan misi. Komunikasi dalam implementasi kebijakan *Billing system* melalui Komuniaksi atau penyampaian informasi kepada aparatur di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat, kejelasan informasi dan adanya konsistensi penyampaian informasi. Proses

komunikasi yang baik akan mendorong aparatur untuk dapat lebih meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur bagian keuangan Rumah Sakit jiwa Provinsi Jawa Barat mengenai komunikasi, bahwa Proses komunikasi pelaksanaan kebijakan *Billing System* sangat baik, proses komunikasi disini dikatakan baik karena proses komunikasi mengenai Implementasi kebijakan *Billing System* tidak berbelit-belit dan langsung kepada aparatur di Loket pembayaran sebagai pelaksana *Billing System.*

Komunikasi disini dibagi menjadi tiga (3) tahapan, dimana Komunikan pertama adalah bagian keuangan yang menjadi komunikan yang akan menjelaskan kebijakan *Billing System* kepada aparatur di loket pembayaran yang menajadi Komunikator sebagai pengelola *Billing System.* Selanjutnya Aparatur di loket pembayaran menjadi Komunikan yang akan memberitahukan kepada pasien atau masyarakat bahwa telah ada kebijkan *Billing System* dalam upaya peningkatan pelayanan di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat.

Komunikasi yang terjadi antara Bagian keuangan dengan aparatur di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat adalah komukasi secara internal kepegawain Rumah Sakit Jiwa khususnya aparatur di loket pembayaran berupa surat perintah dan pengumuman yang ditujukan langsung kepada aparatur di loket pembayaran.

Proses Komunikasi kepada pasien tidak hanya bertatap muka saja akan tetapi selalu diberikan informasi melalui pengumuman berbentuk selembaran

yang selalu ditempelkan di papan informasi dekat dengan loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat.

4.1.1 *Transmision* di Badan Keuangan Dalam Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui *Billing System*

Penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali terjadi masalah dalam penyaluran komunikasi yaitu adanya salah pengertian (miskomunikasi) yang disebabkan banyaknya tingkatan birokrasi yang harus dilalui dalam proses komunikasi, sehingga apa yang diharapkan terdirtorsi di tengah jalan.

Penyaluran komunikasi oleh Bagian keuangan kepada subbagian keuangan pendapatan di Loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat dalam Implementasi kebijakan *Billing System* akan dapat menghasilkan suatu pelaksanaan yang baik apabila penyampaian informasi tersebut dilakukan sesuai dengan yang telah direncanakan.

Keberhasilan kebijakan dapat dilihat dari adanya penyampaian informasi yang tepat dan jelas sesuai dengan sasaran, dengan begitu informasi akan sampai dengan baik kepada seluruh aparatur. Proses penyampaian informasi mengenai *Billing System* yang dilakukan oleh Bagian keuangan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat sudah jelas dan dapat dimengerti oleh tiap aparatur terutama aparatur di Loket Pembayaran.

Proses penyampaian Informasi kebijakan *Billing System* dilakukan oleh Bagian keungan kepada aparatur di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi

Jawa Barat, hal tersebut dilakukan agar kebijakan *Billing System* dapat tertransformasikan secara tepat kepada tiap aparatur. Penyampain informasi tersebut dilakukan dengan cara memberitahukan kepada tiap individu melalui kepala bagiannya bahwa pelaksanaan kebijakan *Billing system* dapat dilakukan dengan menggunakan jaringan Komputerusasi dan terkoneksi dengan bagian-bagian di Rumah Sakit Jiwa yang Saling berkaitan. Penyampaian informasi juga dilakukan dengan memberikan penjelasan-penjelasan secara jelas kepada aparatur loket pembayaran Rumah sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat sebagai pelaksana *Billing System*.

Penyampaian informasi yang dilakukan oleh oleh bagian keungan kepada aparatur di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat ini tidak terbatas dari tatap muka antar aparatur saja, penyampaian informasi dilakukan juga dengan penyebaran surat edaran yang ditujukan kepada seluruh aparatur di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat, Komunikasi secara Vertikal antara Kepala bagian keuangan terhadap aparatur di loket pembayaran dalam menyampaikan Informasi kebijakan *Billing System*. Proses komunikasi ini berupa instruksi, petunjuk, penjelasan, perintah yang harus aparatur pahami dan dijalankan sesuai aturan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Aparatur bagian Keuangan mengenai Transmisi oleh badan keuangan dalam implementasi kebijakan *e-Government* melalui *Billing System*, proses penyaluran informasi tentang implementasi kebijakan *Billing System* telah dikatakan cukup baik, ini dibuktikan dengan banyaknya upaya yang dilakukan oleh pihak pelaksana kebijakan dalam

menyampaikan informasi tentang penggunaan *Billing System* baik dari petunjuk penggunaan ataupun diberikan penjelasan langsung mengenai kegunaan *Billing System* kepada aparatur di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat.

Pemberian Intruksi kepada aparatur di loket pembayaran berupa surat perintah mengenai pelaksaan *billing System* di Loket pembayaran, sedangkan petunjuk dan penjelasan mengenai kebijakan *Billing System* berupa Modul mengenai *Billing System* mengenai cara pemakain dan kegunaannya, sedangkan perintah berbentuk tugas pelaksanaan yang jelas mengenai Kebijakan penggunaan *Billing System* dalam peningkatan pelayanan kepada pasien atau masyarakat.

Petunjuk dan penjelasan mengenai kebijakan *Billing System* berupa Modul tentang penggunaan *Billing System.* Modul disini dikeluarkan oleh pihak pengembang system informasi baik secara bagian yang bertanggung jawab dengan Sistem informasi ataupun pihak pengembang yang memenangkan tander pengadaan Sistem Informasi bagi intansi Rumah Sakit Jiwa.

Pemberian intruksi yang diberikan oleh bagian keuangan kepada loket pembayaran berupa surat perintah yang dikeluarkan dari kepala bagian keuangan dan akuntansi dalam penggunaan *Billing Sytem* di loket pembayaran dalam, penggunaan *Billing System* diharapkan membantu kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat demi terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien.

Petunjuk yang diberikan oleh bagian keuangan baik berupa surat perintah dan petunjuk penggunaan *Billing System.* Petunjuk penggunaan diberikan melalui

modul yang dikeluarkan untuk membantu aparatur di loket pembayaran dalam menjalakan dan mengoperasikan *Billing System.*

Modul penjelasan *Billing System* dikeluarkan oleh pihak pengembang sebagai pihak ke 3 sebagai penyedia *aplikasi Billing System,* Modul penjelasan *Billing Sytem* sendiri dikembangkan kembali oleh bagian Pusat informasi sebagai pengembangan lanjutan yang berada di Rumah sakit Jiwa, pengembangan itu baik berupa pengembangan *aplikasi* dan memperjelas modul tentang *Billing Sytem* untuk disesuaikan di lingkungan Rumah Sakit Jiwa.

Penjelasan Modul sendiri menurut aparatur di loket pembayaran sudah cukup jelas, penjelasan mengenai *Billing Sytem* sendiri sudah sangat sistematis karena menjelaskan mulai dari awal pengoprasian sampai dengan hasil akhir yang bisa dihasilkan setalah para aparatur memasukan data pasien ke *apliksi Billing System.*

Penjelasan modul sendiri dibantu dengan penjelasan secara detail oleh pihak pengembang kepada aparatur yang mempergunakan *Billing System.* Penjelasan yang diberikan oleh pihak pengembang selanjutnya diberikan kepada bagian pusat informasi Rumah sakit Jiwa sebagai pihak yang akan membantu dalam menjelaskan tentang *Billing Sytem* kepada aparatur khususnya aparatur di loket pembayaran.

Penjelasan yang diberikan oleh Pusat Informasi terkadang menjadi tidak efektif karena pemahamana aparatur di loket pembayaran yang kurang, kurangnya pemahaman apartur sendiri dikarenakan rasa khawatir dalam menjalankan *Billing System.* Ketakutan aparatur di loket pembayaran takut hilangnya data pasien yang

akan dimasukan ke *Billing System.* Meskipun tidak efektif dalam memberikan penjelasan penggunaan *Billing System,* pusat informasi selalu tiap per 3 bulan selalu memberikan pelatihan dan pemahaman terhadap pengunaan *Billing System.*

Pemberian informasi yang dilakukan oleh pusat informasi kepada aparatur di loket pembayaran berupa pendidikan kilat dalam pemahaman mengenai *Billing System.* Pendidikan kilat berupa tata cara penggunaan *Billing System* dari awal pengoperasian dan bagaimana cara memasukan data pasien ke dalam aplikasi *Billing System* dan menjelaskan hasil dari memasukan data pasien berupa pencetakan surat tagihan kepada pasien atau masyrakat.

Pendidikan kilat mengenai *Billing System* dilakukan di limgkungan Rumah Sakit sendiri dengan para pelatih langsung dari bagian Pusat Informasi yang berasal dari bagian bagian kepegawain dan pengembangan SDM, pendidikan yang diberikan waktunya relatif singkat karena dengan pemberian pendidikan kilta mengenai *Billing System* terlalu lama maka akan banyak waktu yang terbuang dan bisa menghambat pelayanan kepada pasien di loket pembayaran.

Pendidikan kilat mengenai *Billing System* belum maksimal ini bisa dilihat dari pemahaman para aparatur dalam menjalankan *Billing System* belum sepenuhnya dikuasai oleh aparatur, dan terlalu lamanya jarang waktu dalam pendidikan kilat kepada aparatur. Waktu pendidikan yang diberikan relative singkat karena selama 3 hari para aparatur yang mengikuti pendidikan diberikan materi dengan durasi pertemuan hanya 3 jam, oleh karena itu proses pendidikan pealtihan belum dikatakan maksimal dalam pengembangan sumber daya aparatur dalam aplikasi *Billing System*

4.1.2 *Clarity* Kebijakan di Bagian Keuangan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat Dalam Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui *Billing System*

Komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan (*street-level-bureaucrats)* harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu/mendua.Penyampaian informasi dengan jelas, dapat dimengerti dan dipahami oleh seluruh aparatur loket pembayaran di Rumah sakit Jiwa Provinsi Jawa barat merupakan faktor yang bisa menentukan keberhasilan dalam implementasi kebijakan *Billing System* . Penyampaian informasi *Billing System* itu sendiri dilakukan oleh bagian Keuangan kepada aparatur di loket pembayaran, bentuk penyampaiannya melalui penjelasan bahwa aplikasi *Billing System* adalah aplikasi yang akan memudahkan akselerasi pelayanan pasien atau masyarakat yang berobat ke Rumah sakit Jiwa sehingga dapat membantu proses administrasi pasien atau masyarakat disaat mendaftar atau akan melakukan pembayaran lebih cepat dan akurat.

Kejelasan informasi merupakan suatu ukuran tentang tata cara penyelenggaraan pelayanan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka kepada pihak yang membutuhkan. Agar mudah diketahui, dipahami dan dimengerti oleh seluruh aparatur, baik diminta maupun tidak diminta. Hal tersebut berarti kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh keterbukaan dalam pelayanan, berarti keterbukaan dalam semua mekanisme yang dilalui, biaya pelayanan, keterbukaan aparatur dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan keterangan aparatur loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat dalam kejelasan Kebijakan yang dibuat oleh bagian keuangan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat dalam implementasi kebijakan *e-Government* melalui *Billing System,* penyampaian informasi sudah cukup jelas, dapat dimengerti dan dipahami oleh aparatur loket pembayaran di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat , penggunaan *Billing System* tentunya akan meningkatkan pelayanan yang prima karena sudah jelas dan dimengerti. Dalam memberikan kejelasan informasi tentang kebijakan *Billing System*. Pihak pelaksana kebijakan dalam hal ini Bagian keuangan Rumah sakit jiwa Provinsi Jawa Barat melalui Pusat Informasi telah menjalankan langkah – langkah yang baik dalam mengupayakan kejelasan penyampaian informasi dalam kebijakan *Billing System* diantaranya adalah dengan membuat buku panduan teknis pelaksanaan *Billing System* dan memberikan pelatihan-pelatihan agar lebih paham dalam menjalankan *Billing System*.

Kejelasan informasi dalam kebijakan *Billing System* melalui penjabaran secara menditail tentang buku panduan teknis agar bisa dimengerti dan dipahami oleh aparatur dalam menjalankan aplikasi *Billing System* . kejelasam informasi tidak hanya mengenai buku panduan teknis akan tetapi kejelasan informasi dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada pasien atau masyarakat.

Kejelasan Kebijakan yang dibuat oleh bagian keuangan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat dalam implementasi kebijakan *e-Government* melalui *Billing System*, kejelasan dalam menyampaikan informasi ini cukup, karena beberapa aparatur di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat masih ada

yang belum paham tentang penggunaan *Billing System* itu sendiri akan tetapi paham akan tujuan penggunaan *Billing System* dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat.

Kejelasan mengenai kebijakan *Billing System* bukan hanya mengenai pemberian pelayanan kepada pasien akan tetapi kejelasan akan pemahaman mengenai pengoperasionalan *Billing System* Kejelasan dalam kebijakan penggunaan *Billing System* akan baik apabila pemahamahan akan *Billing System* oleh aparatur di loket pembayaran, akan tetapi Ketidak pahaman para Aparatur mengenai penggunaan *Billing Sytem* karena para aparatur yang berada di loket pembayaran masih masih kebingungan apabila harus menggunakan komputer dengan alasan takut menghilangkan data-data yang penting oleh karena itu beberapa aparatur tidak paham dalam menjalankan *Aplikasi Billing System*. Ketidak pahaman para aparatur juga dikarenakan perpindahanan pegawai baru dari Rumah Sakit Jiwa Kota Bandung

Kejelasan Biaya pelayanan di loket pembayaran cukup jelas karena selain dari bukti pembayaran tentang biaya pelayanan ada juga penjelasan mengenai biaya layanan yang ditempel di papan informasi loket pembayaran. Kejelasan biaya pelayanan terkadang menjadi kendala karena keluarga pasien atau masyrakat tidak membaca di papan informasi dan sering tidak melihat dari bukti pembayaran.

Biaya pelayanan yang ditetapkan oleh Rumah Sakit Jiwa bukan menjadi kewenangan para aparatur di loket pembayaran, kebijakan biaya yang ditetapkan menjadi tanggung jawab Direktur beserta staff dengan ijin pemerintahn daerah

setempat. Biaya pelayanan sendiri terbagi mulai dari pasien Askes, Jamkesmas, bantuan Walikota dan Gakinda.

Masyarakat atau pasien yang datang ke Rumah Sakit Jiwa Provinsi kebanyakan memakai Jamkesmas dan Gakinda, masyarakat atau pasien yang mendapfat dengan Jamkesma dan Gakinda diharuskan memenuhi persyaratan yang harus dipenuhi disaat akan mendaftar di loket pembayara disaat administrasi pertama disaat mendaftar.

Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pasien atau masyarakt disaat administrasi awal masyarakat atau pasien harus membawa surat keterangn dari daerah asalnya yang menyatakan bahwa yang bersangkutan memang datang dari keluarga yang tidak mampu sedangkan disaat akan menyelesaikan administrasi pembayaran masyarakat atau pasien harus memiliki klaim dari pihak yang bertanggung jawab disaat masyarakat atau pasien berada di Rumah sakit menjalani pengobatan.

Permasalahan yang muncul disaat akan mendaftar disaat administrasi pertama adalah persyaratan yang dibawa pasien kadang belum lengkap oleh akibat itu maka proses pelayanan kepada masyarakat atau pasien menjadi terlambat karena kelalaian oleh masyarakt atau pasien bukan dipersulit oleh aparatur di loket pembayaran.

Penjelasan mengenai persyaratan disaat administrasi awal sudah tertera di papan pengumuman di depan loket pembayaran, penjelasan berupa pengumunan dan ditempel di papan pengumuman, penjelasan tentang persyaratan pendaftaran

telah tertera dengan lengkap apa saja yang harus dipenuhi disaat akan mendaftar atau menyelesaikan pembayaran di saat di loket pembayaran.

Keterbukaan di loket pembayaran menjadi sangat penting karena dengan banyaknya pasien atau masyrakat akan menjadi kendala apabila terjadinya pilih-pilih terhadap pasien atau masyrakat yang yang akan daftar ke rumah sakit atau akan melakukan pembayaran dengan tidak terbukanya aparatur dalam memberikan pelayanan menjadi tidak maskimalnya pelayanan yang efektif dan efisien.

Keterbukaaan aparatur di loket pembayaran sangan baik karena aparatur dalam memberikan pelayanan tidak pilih-pilih dan sangat terbuka, dengan keterbukaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan visi dan misi Rumah Sakit Jiwa dalam melaksanakan pelayanan dengan standar unggulan.

Keterbukaan dalam pelayanan menyangkut pembiayaan dan pemberian pelayanan kepada pasien atau masyarakat tanpa pandang bulu, keterbukaan aparatur di loket pembayaran selalu melayani pasien baik dari Askes ataupun Jamkesmas dengan terbuka tanpa memberikan kesulitan apapun kepada pasien atau masyarakat.

Masyarakat atau pasien memberikan penilian yang baik terhadap aparatur di loket pembayaran, karena aparatur selalu terbuka akan memberitahukan biaya selama pengobatan dan pemberitahuan kelengkapan disaat ada kekurangan persyaratan disaat akan melakukan administrasi awal di loket pembayaran.

.

4.1.3 *Consistency* Kebijakan di Bagian Keuangan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat Dalam Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui *Billing System*

Konsistensi atau Perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan.Jika perintah yang diberikan sering berubah-rubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan dalam menjalankan suatu kebijakan.

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah harus konsisten atau tetap sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan, jangan sampai kebijakan yang dibuat oleh pemerintah menyimpang dari ketentuan dalam pelaksanaannya. Dalam pelaksanaannya *Billing System* sesuai dengan ketetapan peraturan yang telah ditentukan, peraturan tersebut berupa Surat keputusan Direktur Rumah sakit dalam penggunaan *Billing System* di loket pembayaran.

Loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat dalam melaksanakan kebijakan *Billing System* berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku, sehingga tidak menyimpang dari peraturan–peraturan yang dijadikan landasan hukum dalam pelaksanaan *Billing System* tersebut, dimana konsistensi yang dimaksud adalah dengan diadakannya secara terus menerus perbaikan *Billing System* untuk memberikan peningkatan pelayanan terhadap pasien atau masyarakat yang akan berobat jalan ataupun masyrakat yang berobat ke Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat.

Peraturan-peraturan yang dijadikan landasan hukum dalam kebijakan *Billing System* menjadi tolak ukur dalam meningkatkan pelayan kepada pasien

atau masyarakat, peraturan yang ditetapkan oleh bagian keuangan menjadi pegangan aparatur di loket pembayaran agar sesuai tujuan yang ditetapkan dan mencapai pelayanan yang efektif dan efisien seusai dengan visi dan misi yang ditetapkan oleh Rumah Sakit Jiwa.

Konsistensi penggunaan *Billing System* bisa dilihat dari perbaikan terus menerus dari segi aplikasi oleh Pusat Informasi sebagai unit yang bertanggung jawab dalam pengembangan atau perbaikan apliksi *Billing System* supaya lebih baik dari segi aplikasi dan mudah dipahami oleh aparatur yang melaksanakan di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat.

Dalam melaksanakan implementasi kebijakan *Billing System,* loket Pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat sebagai pelaksana kebijakan sudah berkonsisten dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Aparatur dalam menjalankan tugasnya tersebut tidak menyimpang dari ketentuan peraturan-peraturan yang berlaku. Pihak pelaksana kebijakan tetap konsisten dalam menjalankan tugasnya dan juga konsisten dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat. Wujud konsistensi yang dilakukan oleh aparatur loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat adalah dengan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien atau masyarakat yang akan mendaftar untuk berobat jalan atau hanya berobat dan disaat akan membereskan administrasi atau pembayaran.

Peraturan-peraturan yang berlaku dan ditetapkan oleh bagian keuangan harus sesuai dengan visi dan misi Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat dalam peningkatan pelayanan kepada pasien atau masyarakat, peraturan yang berlaku

selain harus sesuai dengan visi dan misi harus pula sesuai tugas pokok dan fungsi bagian keuangan dimana loket pembayaran adalah sub bagian pendapatan yang sering berhadapan langsung dengan pasien atau masyarakat dalam hal administrasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur loket pembayaran dalam Konsistensi Kebijakan yang dibuat oleh bagian keuangan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat dalam implementasi kebijakan *e-Government* melalui *Billing System* di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat sudah cukup baik. Ini dibuktikan dengan peningkatan pelayanan kepada pasien atau masyarakat yang berkunjung ke Rumah Sakit Jiwa dan perbaikan dalam segi aplikasi *Billing System* supaya lebih baik dan cepat dalam memproses suatu data atau kebutuhan akan administrasi pasien atau masyarakat agar lebih tepat, cepat dan akurat. Adapun kekuatan hukum dalam pelaksanaan *Billing System* keluar dari surat keputusan direktur Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa barat guna meningkatkan pelayanan kepada pasien atau masyrakat agar lebih maksimal dan efisien.

Konsistensi dalam kebijakan *Billing System* ini dalam pengembangan *apliksai Billing System* agar lebih mudah mengopersioanalkan oleh aparatur di loket pembayaran, baik dari segi tampilan *aplikasi* dan proses dalam operasioanl tidak rumit dan dapat dipahami. Pengembangan *Billing System* bertujuan agar memaksimalkan kinerja aplikasi *Billing System* guna terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien.

Pengembangan *apliksai Billing System* oleh Pusat Informasi semata-mata untuk memberikan kemudahan kepada aparatur di loket pembayaran,

pengembangan *apliksai Billing System* bukan hanya dari segi tampilan saja akan tetapi dari konten-konten yang ada di dalamnya lebih mudah dan dapat dipahami oleh aparatur di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa.

Perubahan-perubahan dalam konten di dalam *apliksai Billing System* bisa terlihat disaat pengoperasionalnnya, dimana langkah-langkah disaat akan meng infut data tidak terlalu rumit dan bisa dipahami oleh aparatur.perubahan konten lebih ke penyederhanaan pengoperasionalkan agar lebih efektif dan efisien.

Konsistensi pengembangan *Billing System* bertujuan agar memaksimalkan kinerja aplikasi *Billing System* guna terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien dan lebih memaksimalkan kinerja aparatur lebih baik dan efektif dalam melaksanakan pekerjaannya tanpa ada hambatan yang sering dihadapi.

Konsistensi pengembangan *Billing System* sedikit terganggu dengan rusaknya jaringan *local area network* (LAN) disaat pengembangan berjalan, rusaknya jaringan di akibatkan kurangnya pemeliharaan. Pemeliharaan jaringan menjadi tanggung jawab pihak ke 3 dan bukan menjadi tanggung jawab bagian Pusat Informasi.

Pemeliharaan jaringan diserahkan ke pihak ke 3 karena di Rumah Sakit sendiri belum memiliki badan pemeliharan terhadap jaringan, berhentinya pemeliharaan karena habisnya masa kontrak kerjasama pemeliharaan jaringan dengan pihak Rumah Sakit. Tidak dilanjutkannya kontrak kerjasama dikarenakan menunggu dana anggaran baru dan diharuskannya tender dalam pengadaan jaringan di intansi Rumah Saki Jiwa Provinsi Jawa Barat.

Rusaknya jaringan mengakibatkan terhambatnya proses pelaporan dari bagian-bagian yang mendukung data pada *Billing System* dan menjadikan menurunnya kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pada saat akan menyelesaikan administrasi pelunasan pembayaran.

Menurunnya kinerja apartur di loket pembayaran karena proses pelaporan yang seharunya terhubung langsung dengan bagian-bagian tersebut menjadi manual karena rusaknya jaringan, proses pelaporan menjadi manual dan mengakibatkan pekerjaan aparatur menjadi berat karena biasanya data yang sudah di *Billing System* di input datanya oleh bagian di Rumah Sakit dilakukan oleh aparatur di loket pembayaran.

Bagian-bagian yang terhubung dengan *apliksi Billing System* adalah unit pelayanan rawat jalan, unit gawat darurat, unit rawat inap, unit kesehatan jiwa anak, remaja dan dewasa, dan unit pelayanan kesehatan umum, bagian-bagian yang disebut terkoneksi langsung ke *Billing System* dimana tiap unit pelayanan memberikan pelaporan mengenai tindakan medis, obat yang diberikan kepada masyarakat dan pasien dan lamanya pasien atau masyarkat menginap di Rumah Sakit.

Rusaknya jaringan dan mengakibatkan proses pelaporan menjadi manual dari tiap bagian dan penginfutan data oleh aparatur di loket pembayaran menjadi terlambatnya kinerja aparatur, meskipun penginfutan tidak menggangu proses pelayanan karena penginfutan data tidak bersamaan dengan pelayanan disaat melakukan administrasi dan pembayaran karena adanya aparatur di loket pembayaran yang menginfut data ke *apliksi Billing System.*

4.2 *Resources* Dalam Kebijakan *e-Government* Melalui *Billing System* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Loket Pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi (RSJP) Jawa Barat.

Implementasi kebijakan Tidak menjadi masalah, jelas dan konsisten implementasi program dan akuratnya komunikasi dikirim. Jika aparatur yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program kekurangan sumberdaya dalam melakukan tugasnya. Komponen sumberdaya ini meliputi jumlah *staff*, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yamg diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana.

Sumber daya kebijakan, merupakan kebutuhan yang mutlak harus dilaksanakan pada setiap organisasi melalui perwujudan dan interaksi yang sinergis, sistematis dan terencana atas dasar kemitraan. Pengembangan sumber daya kebijakan di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat diarahkan kepada pembentukan birokrasi bermartabat. birokrasi pemerintahan yang bersih, makmur, taat dan bersahabat. Bersih dalam arti bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, Makmur dalam arti mampu memenuhi kebutuhan dasar dan berkeinginan untuk mencapai kehidupan dan penghidupan yang lebih baik. Taatdalam arti birokrasi memahami dan mentaati serta menjalankan norma-norma agama dan budaya serta peraturan-peraturan yang menjadi landasan dalam

penyelenggaraan pemerintahan, Bersahabat dalam arti mampu bersosialisasi, memberikan teladan dan menjadi panutan masyarakat serta ramah dan bersahabat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pengembangan sumber daya aparatur bertujuan agar dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan informasi dalam melaksanakan tugasnya. Pengembangan sumber daya aparatur diterapkan supaya aparatur mendapatkan pelatihan khusus dalam implementasi kebijakan *Billing System*. Dalam pelaksanaannya kebijakan *Billing System* sangat membutuhkan aparatur yang ahli dalam bidang teknis untuk mengoperasionalkan dan mengaplikasikan data-data yang tersimpan dalam komputer.

Dalam kebijakan *Billing System*, terdapat sumber - sumber kebijakan yang dapat menentukan keberhasilannya dalam menciptakan efisiensi kerja. Sumber-sumber kebijakan tersebut antara sumber daya manusia, Informasi, Fasilitas (sarana dan prasarana) dan wewenang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur di loket pembayaran dalam Sumberdaya dalam Implementasi kebijakan *Blilling System* di loket pembayaran cukup baik, karena beberapa hal bagian masih dalam tahap perbaikan dikarenakan bergabungnya Rumah Sakit Kota Bandung ke Rumah Sakit Jiwa Cimahi yang akhirnya menjadi Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat maka ada beberapa penambahan baik dari segi sumberdaya manusia ataupun sarana dan prasaranadalam mendukung Kebijakan *Billing System* dalam memberikan pelayanan lebih baik kepada pasien atau Masyarakat.

Sumberdaya yang dimiliki oleh loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa belum merata dari segi pendidikan dan kemampuan aparatur dalam menjalakan aplikasi *Billing System,* kemampuan aparatur dalam menyerap perkembangan teknologi masih kurang, karena pemahaman mereka tentang teknologi yang sangat rumit dan beranggapan akan menghambat kinerja aparatur.

Sumber daya manusia yang ada di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa belum dapat dikatakan memadai, karena belum banyak aparatur yang menguasai bidang komputer yang dapat menunjang kebijakan *Billing System*. Oleh karena itu pelaksanaan kebijakan *Billing System* sudah terlaksana dengan baik tetapi belum maksimal, untuk mengatasi permasalahan akan penggunaan *Billing System* melakukan langkah pelatihan dan pendidikan pegawai untuk lebih ahli dalam bidang komputer yang dapat mendukung kebijakan *Billing System*.

Sumber daya manusia yang diperlukan adalah mereka yang ahli komputer karena akan dijadikan sebagai operator atau tenaga ahli komputerisasi di loket pembayaran. Oleh karena itu, adanya pelatihan dan pendidikan sedikitnya dapat mengatasi kendala pada bagian pengoperasionalan komputer. Upaya yang dilakukan oleh bagaian keuangan memaksimalkan aparatur yang sudah paham dalam pengoperasionalan *Billing System* agar adanya pemahaman secara langsung bagi aparatur di loket pembayaran. Pendidikan yang tidak merata dikarenakan belum terspesialisanya kemampuan aparatur sesuai dengan pendidian yang ditempuh, tidak meratanya pemahaman dalam menjalankan *Billing System* terkadang menjadi sebuah kendala dan terkadang menghambat kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan.

Sumber daya manusia yang berpotensi diperlukan karena dapat memberikan dukungan mengenai kebijakan *Billing System*, sumber daya manusia yang diperlukan adalah yang mempunyai keahlian atau yang mampu dalam bidang. Hal tersebut dikarenakan akan sesuai dengan kenyataan yang diperlukan oleh bagian keuangan di loket pembayaran disaat melayani pasien atau masyarakat.

Sumber daya dana dalam mendukung pengembangan *aplikasi Billing System* menjadi hal yang sangat mendukung selain sumber daya manusia, karena ketidak adaanya sebuah sistem yang dibuat akan mengurangi kinerja aparatur khususnya di loket pembayaran.

Sumber dana menjadi hal penting karena disaat pengadaan awal sebuah sistem informasi dibutuhkan dana tidak sedikit terlebih disaat pengembangan sebuah sistem informasi, sumber dana untuk pengadaan sebuah sistem informasi telah di masukan kedalam ranacangan anggaran tahunan Rumah Sakit Jiwa Provinsi per tahun meskipun alokasi dana tidak begitu besar.

Minimnya dana pengadaan *aplikasi Billing System* menuntut instansi Rumah Sakit untuk mengembangkan*, aplikasi Billing System* melalui Pusat Informasi, pengembangan *Billing System* tidak lepas dari pembelian terlebih dahulu dari pihak ketiga sebagai pemenang pengadaan *aplikasi Billing System.*

Pengembangan *aplikasi* membantu pihak intansi Rumah Sakit dalam hal penganggaran dana karena anggaran yang disediakan masih dirasa kurang dan dengan pengembangan oleh Pusat Informasi sedikit membantu pemerintah dan membantu peningkatan skill sumber daya manusia di Rumah Sakit Jiwa, dengan

memiliki kemampuan yang lebih bisa membantu Rumah Sakit Jiwa bersaing dengan Rumah Sakit swasta.

Kekuatan dana Rumah Sakit Jiwa menurut aparatur di Pusat Informasi sangat besar akan tetapi sering adanya kebijakan baru mengenai Rumah Sakit Mandiri maka kekuatan dana Rumah Sakit tergantung dengan pendapat Rumah Sakit Tersebut, telah berubahnya Rumah Sakit Jiwa menjadi Rumah Sakit Peovinsi maka kekuatan dana yang diberikan pemerintah daerah berkurang dan tiap tahun akan dikurangi sampai pemerintah daerah tidak memberikan anggaran.

Berubahnya status Rumah Sakit menjadi Rumah Sakit Provinsi maka kekuatan dana dalam pengembangan sistem informasi khususnya pengembangan *aplikasi Billing System* berkurang. Oleh karena keberadaan Pusat Informasi sedikit membantu penghematan anggaran Rumah Sakit.

Berkurangnya sumber daya dana dalam pengembangan *aplikasi Billing System* tidak merubah kebijakan yang telah dibuat, dengan sumber dana yang tidak begitu besar tetapi di bantu dengan sumber daya aparatur di Pusat Informasi telah membantu meringankan akan kebutuhan dana yang besar akan pengembangan sebuag *aplikasi Billing System.*

Kebijakan *aplikasi Billing System* telah didukung oleh sumber daya yang memadai meskipun tidak di dukung dengan sumber daya finasial/dana, sumber daya manusia melalui Pusat Informasi adalah kecukupan kualitas dan kuantitas dalam melingkupi kelompok sasaran. Kehandalan aparatur di loket pembayaran dalam pelayanan akan berjalan efektif dan mencapai tujuan yang di inginkan.

4.2.1 *Staff* Dalam Implementasi Kebijakan *e-Government* Melalui *Billing System* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Loket Pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi (RSJP) Jawa Barat.

Sumberdaya manusia yang tidak memadahi (jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya program secara sempurna karena mereka tidak bisa melakukan pengawasan dengan baik.Jika jumlah *staff* pelaksana kebijakan terbatas maka hal yang harus dilakukan meningkatkan skill/kemampuan para pelaksana untuk melakukan program.Untuk itu perlu adanya manajemen sumber daya manusia yang baik agar dapat meningkatkan kinerja program.Ketidakmampuan pelaksana program ini disebabkan karena kebijakan konservasi energi merupakan hal yang baru bagi mereka dimana dalam melaksanakan program ini membutuhkan kemampuan yang khusus, paling tidak mereka harus menguasai komputer.

Kurangnya keterampilan-keterampilan pengelolaan merupakan masalah besar yang sering dihadapi oleh pemerintahan daerah begitu juga dengan Intansi Kesehatan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat, hal ini disebabkan oleh minimnya sumber daya manusia yang dapat digunakan atau untuk dilatih secara professional. Faktor lain adalah kesulitan dalam merekrut dan mempertahankan administrator yang kompeten khusus dalam menjalankan administrator atau pengelola *Billing System* hanya beberapa orang yang lebih mengetahui, terlebih karena dengan sedikit orang yang bisa mengaplikasikan akan bisa lebih menjaga kerahasian keuangan Rumah sakit Jiwa Provinsi.

Salah satu yang sering dihadapi Intansi Kesehatan Rumah Sakit Jiwa sedikitnya para aparatur yang mempunyai keterampilan-keteramapilan pengelolan sebuah kebijakan, sedikitnya ketermapilan aparatur dikarenakan latar belakang propesional disaat pengangkatan jabatan tidak berdasarkan kemampuan-kemampuan para aparatur yang sesungguhnya.

Tingkat pendidikan aparatur di loket pembayaran bermacam-macam mulai dari tamatan jenjang SLTA sampai dengan jenjang Strata 1, belum ratanya tingkat pendidikan tidak menjadi kendala karena Tingkat pemahaman aparatur dalam kebijakan *Billing System* di Loket pembayaran sudah cukup baik karena aparatur yang berada di loket pembayaran memahami dan mengetahui kebijakan *Billing System* dalam upaya memberikan peningkatan pelayanan kepada pasien dan masyarakat.

Kemampuan para aparatur khususnya aparatur bagian keuangan kepada aparatur di loket pembayaran dalam menyampainkan program kebijakan *Billing System* dan mengarahkan para aparatur dalam pemahaman *Biilling System* sudah sangat baik karena itu sudah menjadi tuntuan bagi aparatur di bagian keuangan dalam memberikan pemahaman kepada aparatur di loket pembayaran.

Aparatur yang berada di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat tidak semua bisa menguasai aplikasi *Billing System,* tercatat hanya ada dua (2)aparatur yang mampu menjalakan aplikasi *Billing System* dari lima (5)aparatur yang bertugas di loket pembayaran. Namun disisi yang lain kurangnya aparatur yang menguasai *Billing System* juga akan menimbulkan persoalan yang pelik menyangkut pelayanan kepada pasien disaat akan mengurus administrasi

karena aparatur yang menjadi operator tidak hadir maka proses pelayanan akan terhambat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur di loket pembayaran, mengenai staf cukup dengan sedikitnya aparatur yang berada di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat, karena di loket pembayaran menyangkut mengenai data dan uang maka semakin sedikit aparatur maka akan lebih efektif dan mengurangi resiko untuk melakukan kecurangan-kecurangan yang bisa dilakukan aparatur. Meskipun begitu ada sedikit permasalahan dengan aparatur yang mampu menguasai *Billing System* dengan sedikit orang yang bisa menjalankan *Billing System* secara tidak langsung belum meratanya kemampuan para aparatur dalam penguasaan aplikasi *Billing System,* apabila aparatur yang mampu menguasai *Billing System* tidak masuk kerja maka bisa disimpulkan akan berhentinya pelayanan melalui *Billing system* karena aparatur yang lain tidak mampu menjalankan aplikasi tersebut akan tetapi dari segi pemahaman kebijakan *Billing System* para aparatur sudah sangat paham dan mampu menjalankan sesuai tujuan dari kebijakan *Billing System* itu sendiri.

Sumber Daya Manusia merupakan hal yang dapat menentukan keberhasilan kebijakan *Billing System* dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat. Proses pendaftaran di loket pembayaran dapat dijelaskan sebagai berikut : *pertama*, adanya kemampuan untuk mengelola data pasien atau masyarakat yang daftar, *kedua* mempunyai keahlian untuk memasukan data psien disaat menggunakan *Billing System*, *ketiga* mempunyai pengetahuan untuk

menyajikan data akhir dari *Billing System* disaat pasien akan pulang dari berobat atau disaat akan membereskan administrasi.

Oleh karena itu, aparatur di loket pembayaran adalah unsur penggerak dan pelaksana kebijakan *Billing System* di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa. Dalam hal ini sumber daya manusia yang dapat menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan *Billing System* adalah sumber daya manusia yang memiliki potensi yang handal atau aparatur yang mempunyai kemampuan untuk mengatasi masalah-masalah tentang kebijakan *Billing System* tersebut.

Potensi yang handal tersebut di atas dapat dilihat berdasarkan kriteria yang diperlukan, kriteria yang utama diperlukan adalah mereka yang ahli dalam bidang komputer dan mampu untuk mengoperasionalisasikannya serta ahli dalam pelayanan informasi. Masih banyak para aparatur di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Jawa barat yang kurang menguasai komputerisasi, dan banyak juga yang sudah menguasai dan ahli dalam mengoperasionalisasikan komputer.

Sumber daya manusia yang ada di loket pembayaran belum memadai, karena sebagain dari aparatur yang mampu menguasai bidang komputer yang dapat menunjang keberhasilan kebijakan *Billing System*. Oleh karena itu terkadang pelaksanaan belum maksimal, untuk mengatasinya bagian keuangan melakukan langkah pelatihan dan pendidikan pegawai untuk lebih ahli dalam bidang komputer yang dapat mendukung keberhasilan kebijakan *Billing System*

Kurangnya keterampilan aparatur di loket pembayaran karena kurangnya pengelolaan-pengelolaan dari segi pelatihan yang belum maksimal, faktor lain yang terkadang menajdi kendala dalam kebijakan *aplikasi Billing System* dalam

merekrut aparatur yang benar-benar layak seseuai dengan kemampuannya dan kompeten pada umumnya.

Jumlah staf yang banyak tidak secara otomatis mendorong sebuah kebijakan akan berhasil akan tetapi dengan sediktinya staf akan meamaksimalkan sebuah kebijakan dalam mencapi tujuan yang ingin dicapai, akan tetapi tidaklah cukup dengan jumlah pelaksana yang memadai tetapi para pelaksaan khususnya aparatur di loket pembayaran harus memiliki keterampilan-keterampilan yang diperlukan dalam melaksanakan sebuah kebijakan publik.

staf di loket pembayaran sudah dianggap sanggup melaksanakan kebijakan *Billing System* dengan memberikan sebuah pelayanan yang lebih baik dan dengan sedikitnya jumlah staf di loket pembayaran tidak akan menghambat pelaksanakan kebijakan *Billing System* tetapi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pelayanan-pelayan di instansi pemerintahan sering dainggap lambat dan cenderung tidak efisien, dengan *Billing System* Rumah Sakit Jiwa ingin menunjukan mampu memberikan pelayanan lebih baik kepada masyarakat melalui *aplikasi Billing System* di loket pembayaran dan menunjukan kinerja aparatur yang sigap dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Adanya kompetisi melalui indek kerja pegawai di seluruh pemerintahan termasuk di intansi Rumah Sakit khususnya di loket pembayaran bisa merangsang aparatur untuk menunjukan kinerja lebih baik dengan pemberian bomus akan mampu dalam menjalankan sebuah kebijakan dari pemerintah pusat khusus di intansi Rumah Sakit tercapainya tujuan pelayan melalui *Billing System.*

4.2.2 *Information* Dalam Implementasi Kebijakan *e-Government* Melalui *Billing System* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Loket Pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi (RSJP) Jawa Barat

Informasi merupakan sumberdaya penting bagi pelaksanaan kebijakan. Ada dua bentuk informasi yaitu informasi mengenai bagaimana cara menyelesaikan kebijakan/program serta bagi pelaksana harus mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan dan informasi tentang data pendukung kepatuhan kepada peraturan pemerintah dan undang-undang. Kenyataan dilapangan bahwa tingkat pusat tidak tahu kebutuhan yang diperlukan para pelaksana dilapangan. Kekurangan informasi/pengetahuan bagaimana melaksanakan kebijakan memiliki konsekuensi langsung seperti pelaksana tidak bertanggungjawab, atau pelaksana tidak ada di tempat kerja sehingga menimbulkan inefisien.Implementasi kebijakan membutuhkan kepatuhan organisasi dan individu terhadap peraturan pemerintah yang ada.

Informasi yang relevan dan cukup tentang berkaitan dengan bagaimana cara mengimplementasikan suatu kebijakan khususnya dalam kebijakan *Billing System* di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat, selain tentang kesanggupan aparatur dari berbagai pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan *Billing System* tersebut. Hal itu dimaksudkan agar para pelaksana khususnya aparatur di loket pembayaran tidak akan melakukan suatu kesalahan dalam menginterpretasikan bagaimana cara mengimplemtasikan atau melaksanakan kebijakan *Billing System* tersebut. Disamping itu informasi penting menyadarkan aparatur yang terlibat dalam implementasi kebijakan *Billing System*

agar diantara mereka mau melaksanakan dan mematuhi apa yang menjadi tugas dan kewajiban.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur bagian keuangan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat dalam Informasi dalam implementasi kebijakan *e-Government* melalui *Billing System* dalam meningkatkan pelayanan Publik di Loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi (RSJP) Jawa Barat sudah cukup baik, para aparatur telah menjalankan Informasi disini berupa tindakan nyata dalam menyelesaikan tugasnya dalam memberikan pelayanan yang lebih baik melalui *Aplikasi Billing System* dalam peningkatan pelayanan yang efektif dan efisien dan aparatur telah berusaha memenuhi apa saja kebutuhan yang sangat dibutuhkan oleh Rumah Sakit Jiwa sendiri yang terkadang pemerintahan daerah belum tentu mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada di lapangan. Dalam kebijakan *Billing System* sendiri aparatur Rumah Sakit Jiwa sendiri yang dituntut mampu mengatasi permasalahan yang sering muncul disaat dilapangan, permasalahan itu diatasi dengan kemampuan dalam menghadapi permasalahan dilapangan khususnya di loket pembayaran permasalahan yang terjadi sering berbenturan dengan program yang dijalankan dimana aparatur yang menguasai *Billing System* hanya sedikitt, sejauh ini permasalahan masih biasa diatasi oleh aparatur loket pembayaran.

Permasalahan yang sering dihadapi oleh aparatur seperti kebutuhan pendukung sarana dan prasaran yang layak, aparatur di loket pembayaran sering menghadapi situasi banyaknya pasien yang mendaftar dan membayar tanpa diberikan ruang tunggu yang besar bagi masyarakat atau pasien yang berada di

loket pembayaran. Permasalahan yang lain disaat berhadapan dengan pasien yang sering marah-marah karena pemahaman meraka akan kelengkapan administrasi yang masih kurang.

Dalam implementasi kebijakan *Billing System* diperlukan waktu yang cukup lama agar kebijakan tersebut dapat berhasil, akan tetapi bukan hanya waktu saja yang diperlukan melainkan manusia dan modal juga penting. Oleh karena itu ketiga faktor ini sangat mendukung keberhasilan *Billing System* apabila dapat dipenuhi. Waktu merupakan suatu penentuan agar kebijakan yang telah ada dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Dalam menentukan waktu untuk pencapaian keberhasilan pelaksanaan *Billing System* tidak bisa ditentukan dengan cepat karena tidak hanya waktu saja yang diperlukan melainkan hal-hal lain yang dapat mendorong keberhasilan *Billing System* juga perlu diperhatikan

Informasi yang ada diberikan oleh bagian keuangan merupakan suatu sistem untuk memfasilitasi pelayanan masyarakat melalui *Billing System* dalam mewujudkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik. Informasi kebijakan *Billing System* disampaikan kepada masyarakat secara: *pertama* akurat, bahwa aparatur di loket pembayaran dalam menyampaikan informasi kebijakan *Billing System* harus benar mengenai syarat-syarat daftar administrasi, biaya administrasi dan hasilnya sesuai dengan peraturan yang berlaku. *Kedua* yaitu tepat waktu, bahwa aparatur di loket pembayaran memberikan informasi waktu mengenai proses disaat administrasi. *Ketiga* aparatur di loket pembayaran didalam memberikan informasi mengenai administrasi pasien dan disaat pembayaran mulai syarat-syarat yang diberitahukan secara lengkap.

Informasi dalam kebijakan *Billing System* mengemai bagamaina melaksnakan kebijakan tersebut. Aparatur di loket pembayaran perlu mengetahui apa saja yang dilakukan dan bagaimana aparatur melakukan sebuah kebijakan *Billing System.* Dengan demikian aparatur di loket pembayaran mampu melaksanakan kebijakan dengan petunjuk yang jelas mengenai kebijakan *Billing System* dan membahas aspek apa saja yang dibutuhkan dalam menjalankan kebijakan di loket pembayaran.

Pemberian informasi kepada aparatur di loket pembayaran dalam menjalankan *Billing System mulai dari* pengoperionlan *Billing System* sampai dengan hasil dari penggunaan *Billing System,* pemberian informasi kepada aparatur tidak hanya pengoperasionalan sebuah *aplikasi Billing System* tetapi bagaimana memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat atau pasien yang sedang melakukan administrasi pendaftaran tetapi bagaimana memberikan pelayanan yang lebih baik dan efisien.

Aspek-aspek yang sering diperhatikan di loket pembayaran adalah disaat pemberian informasi kepada masyarakat atau pasien yang berada di loket pembayaran bagaimana tata cara pendaftaran, penyelesain administrasi dan memberitahukan kelengkapan apa saja di saat akan menyelesaikan administrasi penadftaran.

Informasi mengenai program-program yang berada di loket pembayaran adalah penting terutama disaat ada kebijakan-kebijakab baru atau kebijakan-kebijakan yang melibatkan persoalan teknis seperti adanya persyaratan tambahan

disaat akan mendaftar di loket pembayaran bagi pengguna Jamkesmas, Askes ataupun masyakat yeang menggunakan Gakinda.

Informasi yang didapatkan aparatur atau diberikan aparatur kepada pasien atau masyarakat karena dengan adanya infomasi yang diberikan maka sebuah kebijakan akan terlaksana dengan baik dan tercapai apa yang ingin dituju melalui sebuah kebijakan yang telah ditetapkan dan di jalankan.

Kurangnya informasi bisa mengakibatkan sebuah kebijakan tidak berjalan sesuai dengan rencana, kurangnya pengetahuan aparatur mengenai tanggung jawab dalam menjalankan sebuaj\h kebijakan akan mengakibatkan sebuah kebijakan akan tidak efektif dan efisien.

Kebijakan *aplikasi Billing System* telah diinformasikan secara dengan baik beserta tanggung jawab yang ditanggung aparatur di loket pembayaran mengenai bagaimana menjaga sebuah data informasi pasien dan menjaganyalebih baik dan tanggung jawba yang lebih besar mengenai ketepatan penghitungan keuangan yang apabila tidak tepat bisa mengakibatkan kerugian bagi pihak Rumah Sakit.

Informasi mengenai kebijakan *Billing System* terhadap peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh bagian keuangn keapda loket pembayaran mengenai dasar hukum penggunaan kebijakan *Billing System* sampai dengan informasi peraturan pemerintah mengenai pemberian pelayanan yang lebih baik kepada pasien yang efektif dan efisien.

4.2.3 *Authority* Dalam Implementasi Kebijakan *e-Government* Melalui *Billing System* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Loket Pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi (RSJP) Jawa Barat

Kewenangan yang cukup untuk membuat keputusan sendiri yang dimiliki oleh suatu lembaga akan mempengaruhi lemabaga itu dalam melaksanakan suatu kebijakan. Kewenangan menjadi penting kehadirannya ketika mereka dihadapkan suatu masalah dan mengaharuskan mereka mengambil suatu keputusan.Manakala lembaga itu tidak diberikan kewenangan untuk membuat keputusan itu sendiri dalam memecahkan masalah yang dihadapi bukan saja wibawa lembaga itu saja yang merosot di mata masyarakat yang dilayani.

Dalam implementasi kebijakan *Billing System* yang dilaksanakan oleh loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat, wewenang yang dimiliki oleh bagian keuangan khususnya di loket pembayaranharus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan. Ketika wewenang itu nihil, maka kekuatan para pelaksana tidak terlegitimasi sehingga dapat mengagalkan proses pelaksanaan itu sendiri.

Tetapi, dalam konteks yang lain, ketika wewenang formal tersebut ada, maka sering terjadi kesalahan dalam melihat efektivitas kewenangan. Di satu pihak, efektivitas kewenangan diperlukan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan. Tetapi disisi lain, efektivitas akan menyurut manakala wewenang diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingannya sendiri atau demi kepentingan kelompoknya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur loket pembayaran dalam Kewenangan implementasi kebijakan *e-Government* melalui *Billing System* dalam meningkatkan pelayanan Publik di Loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat masih kurang baik, wewenang yang diberikan oleh bagian keuangan kepada aparatur di loket sebagaioperator *Billing System* itu sendiri masih mengalami kendala. Diantaranya adalah aparatur tidak bisa mengeluarkan keputusan yang diluar tugasnya seperti pasien yang menolak harga obat yang terlalu mahal disaat akan melakukan pembayaran. semua harga obat itu sudah tercantum di apotik dan disaat di loket pembayaran tidak bisa merubah harga obat karena diluar kewenangan Loket pembayaran.

Kewenangan yang dimiliki oleh aparatur di Loket Pembayaran disaat ada pasien yang masih kekurangan persyaratan-persyaratan yang diharuskan maka aparatur bisa meminta utnuk dipenuhi terlebih dahulu kelengkapan yang diperlukannya dan aparatur di loket pembayaran tidak serta merta merubah data pasien seijin bagian yang berwenang utnuk mengubah data medis pasien karena itu sudah melanggar kewenangan dari aparatur loket pembayaran.

Kewenangan yang dimiliki oleh aparatur di loket pembayaran harus sesuai tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan dan disahkan, kewenangan aparatur juga harus sesuai visi dan misi Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat yang ingin memberikan pelayanan terbaik kepada pasien atau masyarakat.

Sumber daya kewenangan di loket pembayaran dilaksanakan berdasarkan tugas seksi-seksi bagian masing-masing dan setiap seksi-seksi bertanggung jawab atas tugasnya. Sumber daya kewenangan dapat terlaksana jika didukung oleh

sumber daya manusia sebagai pelaksana, sumber daya anggaran untuk pembiayaannya dan sumber daya prasarana yang memadai untuk penunjangnya.

Penyebaran kewenangan melalui seksi-seksi bagian berdasarkan kebutuhan yang diperlukan melihat kondisi lapangan pekerjaan, penyebaran kewenangan dibutuhkan untuk lebih memaksimalkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan efektif demi tercapainya tujuan sesuai visi dan misi yang telah ditentukan. Penyebaran wewewang akan berbeda dari satu program ke program lain seperti hak mengeluarkan surat penangguhan pembayaran karena kurangnya administrasi pasien.

Aparatur di loket pembayaran mempunyai batas wewenang untuk melaksanakan suatu kebijakan *Billing System* dengan tepat bila kewengan formal tidak ada sering kali para aparatur bertindak diluar kewenangannya karena berdasarkan peri kemanusian. Kewenangan yang sering di abaikan ketika seorang pasien telah mendaftar dan masih ada kelengkapan yang belum terpenuhi karena tempat tinggal pasien jauh dan tidak memungkinkan untuk dipenuhi pada saat itu.

Terdapat penbatasan pada pengguna wewenang erektif dalam kebijakan *Billing System* sekalipun demikian sak\ngsi-sangsi yang telah dimiliki oleh Rumah Sakit Jiwa dapat meamainkan perannya yang penting bagi pelaksna kebijakan di loket pembayaran. Dengan begitu sebuah kebijakan *Billing System* akan di taati oleh aparatur dalam menjalankan kebijakan demi menghindari kesalahan yang dibuat aparatur.

Kurangnya wewenang yang efektif disadari oleh para aparatur di loket pembayaran, oleh karena itu para aparatur di loket pembayaran menjalankan

kerjasama yang baik dengan para aparatur-aparatur lainnya jika ingin mencapai sebuah kebijakan yang efektif dan efisien.

Kewenanangan yang selalu diberikan dalam sebuah kebijakan selalu khusus, kebijakan kewenangan dalam pengoperasionlakan *Billing System* diserahkan kepada aparatur di loket pembayaran dan kewenangan yang diberikan kepada aparatur terkadang oleh aparatur dianggap sebuah kewajiban yang harus dijalankan oleh aparatur tanpa terkecuali.

Pemahaman sebuah kewenangan dilakukan melalui sebuah pemberian penjelasan oleh bagian keuangan kepada aparatur di loket pembayaran, pemahaman kewenangan bagi aparatur di loket pembayaram yang dijelaskan bagaimana sebuah control yang dilakukan kepada aparatur dalam menjalankan sebuah kebijakan.

Kewenangan yang telah ditetapkan oleh bagian keuangan kepada aparatur di loket pembayaran harus ditaati dan dijalankan apabila dilanggar maka akan ada sebuah sangsi tegas yang diberikan kepada aparatur di loekt pemabayran karena lalay akan kewenangannya dalam bekerja atau menjalankan kebijakan *Billing System.*

Kontrol kewenangan kepada aparatur loket pembayaran akan selalu diawasi oleh bagian keuangan karena dengan kontrol yang baik akan menghindari penyalahgunaan kewenangan oleh aparatur di saat ada kesempatan dalam menjalankan kebijakan *Billing System* yang bisa mengakibatkan tidak tercapainya sebuah kebijakan karena kelalayan kewenangan yang dilanggar oleh aparatur khususnya di loket pemabayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat.

Kewenangan aparatur di loket pembayaran dalam menjalankan sebuah kebijakan diberikan tugas, sebagai berikut: *Pertama*, membangun kepercayaan masyarakat kepada aparatur di loket pembayaran bahwa *aplikasi Biling System* dapat membantu pelayan lebih baik. *Kedua*, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat atau pasien disaat melakukan adminitrasi pendaftaran dan administrasi pelunasan pembayaran. *Ketiga*, memastikan persyaratan-persyaratan bagi pasien terpenuhi disaat pendaftaran ataupun disaat pelunasan pembayaran. *Keempat*, penginfutan data pasien supaya tepat dan menghindari kesalahan yang berakibat fatal bagi pasien.

Kelima, menangani dan menyelesaikan perkara kekurangan persyaratan bagi pasien di saat ada kesalahan data pasien . *Keenam*, memberikan pelayanan yang cepat da tepat disaat administrasi pelunasan. *Ketujuh*, , Melaksanakan secara konsisten semua Peraturan yang telah ditetapkan oleh bagian keuangan ataupun aturan yang ditetapkan oleh intansi Rumah Sakit.

Kewenangan yang telah diberikan kepada aparatur di loket pembayaran terkadang tidak efektif disaat dilapangan karena banyaknya kendala-kendala yang terkadang di luar kemampuan para aparatur, kewenangan akan menjadi lebih efektif apabila para aparatur menjalankan semua kewenangan yang telah ditetapkan tanpa terkecuali.

4.2.4 *Faciilities* Dalam Implementasi Kebijakan *e-Government* Melalui *Billing System* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Loket Pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi (RSJP) Jawa Barat

Lembaga Pemerintahan memerlukan fasilitas-fasilitas yang lengkap. Sumber daya peralatan di loket pembayaran Rumh Sakit Jiwa terdiri dari: peralatan umum yang dibutuhkan oleh suatu lembaga dan peralatan khusus untuk kepentingan tertentu. Penyiapan peralatan umum diarahkan pada perbaikan kondisi lingkungan kerja, seperti: adanya kenyamanan untuk bekerja di loket pembayaran Rumh Sakit Jiwa. Kondisi kerja yang nyaman harus ditunjang oleh peralatan yang lengkap dan terpelihara dan ruang tunggu yang nyaman bagi pasien atau masyarkat disaat berada di loket pembayaran.

Fasilitas yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan/program harus terpenuhi seperti kantor, peralatan, serta dana yang mencukupi. Tanpa fasilitas ini mustahil program dapat berjalan.Infrastruktur, merupakan salah satu sumber daya penentu keberhasilan implementasi kebijakan *Billing System*. Sumber daya infrastruktur di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat bersumber dari anggaran Rumah Sakit Jiwa ProvinsiJawa Barat. Ini merupakan salah satu usaha pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan pelayanan

Fasilitas fisik mungkin merupakan sumber penting dalam implementasi suatu kebijakan khususnya kebijakan *Billing System.* Seorang pelaksna mungkin memiliki staff yang handal dan memahami kebijakan *Billing System* tetapi tanpa bangunan/ kantor untuk melaksanakan pekerjaannya tidak memadai kemungkinan

implementasi kebijakan *Billing System* tidak akan terlaksana dengan baik terlebih tidak maksimal disaat memberikan pelayanan terhadap pasien atau masyarakat.

Falisitas-fasilitas yang berada di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat pada umumnya cukup baik karena beberapa kebutuhan seperti perkantoran sudah memadai, karena setiap bagian telah memiliki perkantoran yang memadai dan mendukung Aparatur dalam menjalankan tugasnya.

Fasilitas yang berada di Loket pembayaran sendiri memiliki sebuah kantor ruangan yang cukup memadai dengan posisi paling depan di kantor Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat dengan diberikan fasilitas ruang tunggu kepada pasien atau masyarakat yang menunggu di loket pembayaran. Peralatan yang dibutuhkan di loket pembayaran menurut aparatur sudah cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat yang akan mendaftar atau melakukan pembayaran.

Pendukung lainnya dari fasilititas adalah dukungan dari segi Sistem informasi baik dari segi *Hardware* maupun *Sofware* masih belum maksimal karena dalam perkembangan ini menyangkut dana pengembangan sistem Informasi masih sangat kecil karena dana yang dialokasikan harus trbagi-bagi dengan program kebijakn lainnya meskipun dari segi pengembangannya telah memiliki satu unit yang bertanggung jawab dalam pengembangan sistem informasi.

Dukungan dari segi *Harware* dan *sofware* dalam kebijakan *Billing system* sendiri masih perlu banyak perbaikan, karena menyangkut pendanaan yang besar

yang mengakibatkan dukungan *Harware* dan *sofware* menjadi tidak maksimal dalam kebijakan *Billing system* itu sendiri.

Kendala lain yang sering menjadi penghambat dari kebijakan *Billing System* sendiri adalah sering rusaknya jaringan *Local area network (LAN)* yang menghubungkan ke berbagai bagian dalam mendukung kebijakan *Billing System.* Rusaknya atau tidak berfungsinya jaringan tersebut menjadi penghambat bagi aparatur khususnya di Loket pembayaran, karena dengan kerusakan jaringan maka *infut* data pasien menjadi terlamabat yang harusnya langsung terhubung ke *Billing system* menjadi manual dan mengakibatkan pekerjaan yang berat di bagian loket pembayaran yang harus *Infut* data pasien kembali.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur di loket pembayaran mengenai Fasilitas dalam implementasi kebijakan *e-Government* melalui *Billing System* dalam meningkatkan pelayanan Publik di Loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi (RSJP) Jawa Barat sudah cukup baik, dari segi fasilitas secara umum sudah cukup baik karena dalam mendukung implemtasi Kebijakan *Billing System* telah mempunyai kantor yang memadai dan ruang tunggu bagi pasien atau masyarakat di loket pembayaran, terkadang pasien ataau masyarakat yang sedang di *Billing System* sedikit mengeluhkan ruang tunggu yang kurang besar karena Ruang tunggu saat ini dianggap belum cukup baik karena ruang tunggu yang terlalu dekat dengan pintu masuk utama yang terlalu banyak lalu lalang orang.

Adapaun dari pendukung Sistem Informasi masih sangat kurang karena peralatan yang mendukung baik dari segi *Harware* dan *sofware* belum mendukung dalam implementasi kebijakan *Billing System*.Perangkat keras atau

Harware yang dipakai masih perlu peremajaan dikarenakan sudah tidak layak dipakai terlebih dari segi perangkat lunak atau *sofware* masih banyak mempergunakan *sofware* bajakandanbukan *yang* original, ini dikarenakan kurangnya modal/dana dalam pembelian *harware* atau *sofware.*

Sumber daya peralatan yaitu perangkat *hardware* komputer tidak saja sebagai sumber daya peralatan bagi aparatur tetapi digunakan sebagai penunjang kerja aparatur di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa. Sumber daya peralatan komputer diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh aparatur di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa.

Peralatam *Hardware* atau komputer disini harus ditunjang dengan perangkat yang lebih baik dan terbaru, dengan *Hardware* yang paling baru akan membantu juga kinerja aparatur di loket Pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat. Peralatan menjadi sangat vital peranannya karena menjadi alat bantu utama aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Fasilitas dan kelengakapan bagi aparatur sangat perlu untuk dipenuhi, karena dengan kebutuhan akan fasilitas terpenuhi maka sebuah kebijakan akan berjalan baik dan mencapai tujuan dengan memberikan pelayan kepada masyarakat yang efektif dan efisien. Apabila kebutuhan fasilitas dan kelengakapan tidak terpenuhi maka sebuah kebijakan tidak berjalan dengan efektid dan tidak akan mencapai tujuan yang diharapkan.

Penyediaan fasilitas dan kelengkapan dalam mendukung sebuah kebijakan tidak selalu mudah karena untuk memenuhi semua itu menyangkut sebuah anggaran yang besar, anggaran yang besar bisa memenuhi semua penyedian fasilitas dan kelengakapn dengan di dukung dengan sumber daya manusia yang handal, akan tetapi apabila anggaran pendukung besar dalam penyedian fasilitas tanpa di dukung sumber daya manusia yang baik tidak akan efektif.

Fasilitas yang berada di loekt pembayaran masih dirasa kurang menurut beberapa keluarga pasien karena fasilitas yang tersedia belum memberikan kenyamana disaat sedang menunggu pendaftaran di loket pembayaran, masyarakatan mengharapkan perbaikan yang lebih baik bagi kelengkapan fasilitas yang baik mulai dari ruang tunngu yang khusus, tempat duduk yang nyaman bagi keluarga pasien dan ruangan tunggu yang bebas rokok dan kebisingan kendaraan.

Fasilitas dan kelengkapan bukan hanya untuk masyarakt yang sedang daftar di loket pembayaran akan tetapi bagi aparatur di loket pembayaran harus dipenuhi oleh intansi Rumah Sakit Jiwa mulai dari ruangan pekerjaan yang besar, sirkulasi udara yang baik dan dibantu oleh fasilitas teknologi yang baik guna memaksimalkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakt yang berada di loket pemabayaran.

Fasilitas yang berada di loket pembayaran sedang dalam proses perbaikan yang lebih baik karena intansi Rumah Sakit Jiwa ingin memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien atau masyarakat dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

4.3 *Dispositons* Dalam Kebijakan *e-Government* Melalui *Billing System* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Loket Pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi (RSJP) Jawa Barat.

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor atau aparatur. Jika aparatur setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan yang akan di jalankan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah dan tidak tercapainya program yang telah dibuat.

Sikap/ respon memiliki tiga (3), bentuk sikap/respon aparatur terhadap kebijakan yang akan dijalankan; kesadaran pelaksana, petunjuk/arahan pelaksana untuk merespon program kearah penerimaan atau penolakan, dan intensitas dari respon tersebut. Para pelaksana mungkin memahami maksud dan sasaran program namun seringkali mengalami kegagalan dalam melaksanakan program secara tepat karena mereka menolak tujuan yang ada didalamnya sehingga secara sembunyi mengalihkan dan menghindari implementasi program.Disamping itu dukungan para pejabat pelaksana sangat dibutuhkan dalam mencapai sasaran program.

Dukungan dari pimpinan sangat mempengaruhi pelaksanaan program dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Wujud dari dukungan pimpinan ini adalah Menempatkan kebijakan menjadi prioritas program, penempatan pelaksana dengan orang-orang yang mendukung program, memperhatikan keseimbangan daerah, agama, suku, jenis kelamin dan karakteristik demografi

yang lain. Disamping itu penyediaan dana yang cukup guna memberikan insentif bagi para pelaksana program agar mereka mendukung dan bekerja secara total dalam melaksanakan kebijakan/program.

Kecenderungan, keinginan atau kesepakatan para pelaksana untuk melaksanakan kebijakan yang diterapkan atau ditetapakan khusus di Loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat Dalam implementasi kebijakan *Billing System*, jika ingin berhasil secara efektif dan efisien, para aparatur di loket pembayaran tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan *Billing System* Tersebut, tetapi aparatur Kebanyakan dapat mengimplementasikan kebijakan dengan leluasa. Alasannya adalah menyangkut dengan komitmen aparatur dengan ditetapkannya kebijakan dengan ketetapan dari bagian keuangan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat sebagai sebuah komitmen pekerjaan.

Alasan lainnya adalah karena kompleksnya kebijakan itu sendiri. Bagaimanapun juga cara mana yang dilakukan implementor dalam melakukan keleluasaan itu, sebagain besar tergantung pada kecenderungan mereka terhadap suatu kebijakan. Kemudian sikap itu akan dipengaruhi oleh pandangan mereka terhadap suatu kebijakan yang diterapkan dan bagaimana melihat pengaruh kebijakan itu terhadap kepentingan-kepentingan secara umum dan pribadinya.

Karakteristik atau sikap pelaksana kebijakan dalam melaksanakan kebijakan *Billing System* dapat dilihat melalui struktur birokrasi, norma-norma atau aturan dan pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Struktur birokrasi merupakan acuan dasar bagi pelaksana kebijakan mengenai pembagian tugas dan

kewenangan yang diembannya. Aparatur loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat dalam melaksanakan pekerjaannya selalu memperhatikan posisi jabatan yang diembannya. Sruktur birokrasi memegang peranan yang penting dalam pelaksanaan kebijakan dan melaksanakan dan menciptakan kultur birokrasi yang kondusif.

Sikap merupakan salah satu dari budaya birokrasi, sikap ini merupakan kesepakatan individu tentang nilai-nilai bersama dalam kehidupan organisasi dan mengikat semua pelaksana kebijakan. Penerapan norma-norma di loket Pembayaran rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat, sudah dilakukan sesuai peratutan atau tata tertib yang berlaku. Prinsip ini selalu diingatkan oleh bagian keuangan rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat dalam setiap rapat koordinasi. Oleh karena itu, norma-norma akan menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh aparatur di Loket Pembayaran rumah Sakit Provinsi Jawa Barat. Norma menentukan batas-batas normatif perilaku anggota organisasai, menentukan sifat dan bentuk-bentuk pengendalian dan pengawasan, menentukan gaya manajerial yang dapat diterima oleh aparatur, menentukan cara-cara kerja yang tepat di Loket Pembayaran rumah Sakit Provinsi Jawa Barat.

Secara spesifik peran norma-norma penting dilaksanakan oleh birokrasi. Dengan adanya norma tersebut diharapkan aparatur di loket Pembayaran rumah Sakit Provinsi Jawa Barat, dapat menciptakan rasa memiliki terhadap organisasi, menciptakan jati diri para anggota organisasi, menciptakan keterikatan emosional antara organisasi dan pekerja yang terlibat didalamnya, membantu menciptakan

stabilitas organisasi sebagai suatu sistem dan menemukan pola pedoman perilaku sebagai hasil dari norma-norma kebiasaan yang terbentuk dalam keseharian.

Berdasarkan hasil wawancaradengan aparatur loket pembayaran dalam Kecenderungan dalam kebijakan *e-Government* melalui *Billing System* dalam meningkatkan pelayanan Publik di Loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat sangat baik, karena Norma-norma dalam menjalankan tugas itu diwujudkan dengan cara penegakan kedisiplinan, keramahan dan kesopanan. Setiap aparatur loket pembayaran Rumah Sakit Provinsi Jawa Barat, dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat selalu memperhatikan etika dan kesopanan dalam berkomunikasi baik dalam tutur bahasa, raut muka, maupun bahasa tubuh. Setiap aparatur loket pembayaran Rumah Sakit Provinsi Jawa Barat, dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Aparatur di loket pembayaran memberikan pelayanan secara objektif dan tidak pilih-pilih demi terciptanya pelayanan yang lebih cepat tepat dan transparan.

Karakteristik atau sikap pelaksana kebijakan dalam melaksanakan kebijakan *Billing System* dapat dilihat melalui komitmen, norma-norma atau aturan dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, jika pelaksanaan ingin efektif maka para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya.

Komitmen-komiten aparatur di loket pembayaran dalam menjalakan kebijakan *Billing System* sesuai dengan visi dan misi dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyakat, komitmen yang ditunjukan

oleh aparatur selalu dibarengi dengan pola hubungan-hubungan antar sesame aparatur dan hubungan bawahan kepada pimpinan yang baik agar mendukung kebijakan *Billing System* dalam membantu kinerja aparatur khususnya di loket pembayaran.

Sikap merupakan salah satu dari budaya birokrasi, sikap ini merupakan kesepakatan individu tentang nilai-nilai bersama dalam kehidupan organisasi dan mengikat semua pelaksana kebijakan. Penerapan norma-norma oleh Bagian Keuangan khususnya di loket pembayaran, sudah dilakukan sesuai peratutan atau tata tertib yang berlaku. Prinsip ini selalu diingatkan oleh Kepala Bagian Keuangan Rumah Sakit Jiwa dalam setiap rapat koordinasi. Oleh karena itu, norma-norma akan menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh aparatur Bagian Keuangan khususnya di loket pembayaran. Norma menentukan batas-batas normatif perilaku anggota organisasai, menentukan sifat dan bentuk-bentuk pengendalian dan pengawasan, menentukan gaya manajerial yang dapat diterima oleh aparatur, menentukan cara-cara kerja yang tepat di Bagian Keuangan khususnya di loket pembayaran

Secara spesifik peran norma-norma penting dilaksanakan oleh birokrasi. Dengan adanya norma tersebut diharapkan aparatur Bagian Keuangan khususnya di loket pembayaran, dapat menciptakan rasa memiliki terhadap organisasi, menciptakan jati diri para anggota organisasi, menciptakan keterikatan emosional antara organisasi dan pekerja yang terlibat didalamnya, membantu menciptakan stabilitas organisasi sebagai suatu sitem dan menemukan pola pedoman perilaku sebagai hasil dari norma-norma kebiasaan yang terbentuk dalam keseharian.

4.3.1 *Effect Of Dispositions* Dalam Kebijakan *e-Government* Melalui *Billing System* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Loket Pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi (RSJP) Jawa Barat

Pengaruh Disposisi atau Kecenderungan- kecendurangan pelaksana dalam implementasi kebijakan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan *e-Government* melalui *Billing System* dalam peningkatan pelayanan publik di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat.Hambatan-hambatan yang sering muncul adalah maksud umum dari suatu standar dan tujuan suatu kebijakan ketika para pelaksana khususnya aparatur tidak sepenuhnya menyadari dan memahami terhadap tujuan umum dari suatu standar dan tujuan sautu kebijakan diterapkan. Arah pemahaman pelaksana terhadap maksud dari suatu standard dan tujuan kebijakan merupakan hal penting. Pemahaman terhadap standard dan tujuan kebijakan merupakan sebuah potensi yang besar dalam keberhasilan implementasi kebijakan.

Tingkat komitmen dan kejujuran aparatur dalam implementasi kebijakan adalah hal terpenting dari Pengaruh Disposisi atau Kecenderungan-kecendurangan, karena dalam melaksanakan suatu kebijakan dapat mempengaruhi keinginan dan kemauan untuk melaksankan suatu kebijakan, keinginan dan kemauan seorang aparatur bisa dilihat dari pengetahuan dari suatu kebijakan dijalankan, pemahaman dan pendalaman suatu kebijakan dan penerimanan aparatur dalam kebijakan apakah menerima, menolak ataukah netral.

Komitmen yang dipegang oleh bagian keuangan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat dalam melaksanakan implementasi kebijakan *Billing System*

di Loket pembayaran telah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 13 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Perkantoran Elektronis, mengatakan bahwa Dalam rangka meningkatkan produktivitas dan efisiensi di lingkungan internal setiap instansi pemerintah, perlu diaplikasikan suatu sistem yang terintegrasi dengan penerapkan teknologi komunikasi dan informasi pada setiap unit yang ada dalam lingkungan operasionalnya sehingga menjadi sarana utama media pertukaran data di lingkungannya. Salah satu alat yang digunakan dalam penerapan sistem informasi di instansi pemerintah adalah perkantoran elektronis. Perkantoran elektronis mempunyai komponen utama, antara lain persuratan elektronis, pengarsipan elektronis, penelusuran surat, penelusuran disposisi, agenda harian, sistem basis data, dan sistem pengamanan. Untuk dapat menggunakan aplikasi perkantoran elektronis diperlukan pendukung sebagai berikut: perangkat keras, perangkat lunak dan jaringan komputer.

Komitmen bagian keuangan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat merupakan suatu keputusan yang harus dicapai, sikap ini yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan karena dengan berkomitmen dia dapat melaksanakan kebijakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan tanpa meyelewengkan suatu pekerjaan apapun. Dalam melaksanakan implementasi kebijakan *Billing system* di loket pembayaran tersebut, sepenuhnya mengacu pada dasar hukum tersebut. Hal tersebut dilakukan karena agar pelaksanaan *Billing system* dapat dicapai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Bagian keuangan dalam Pengaruh Disposisi dalam kebijakan *e-Government* melalui *Billing System* dalam

meningkatkan pelayanan Publik di Loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi (RSJP) Jawa Barat sudah baik, karena telah melaksanakan kebijakan *Billing System* sesuai dengan surat keputusan direktur rumah sakit jiwa mengenai penggunaan *Billing system* di loket pembayaran, walaupun dalam pelaksanaannya masih menemukan adanya kendala dalam mencapai keberhasilan pelaksanaan kebijakan*Billing System* seperti belum terintegrasinya secara keseluruhan untuk setiap bagian-bagian di rumah sakit karena kendala sering rusaknya jaringan yang mendukung *Billing system.*

Berdasarkan petunjuk teknis pelaksanaan *Billing system* oleh bagian keuangan Rumah Sakit JiwaProvinsi Jawa Barat dalam menjalankan kinerjanya sesuai dengan komitmen yang mereka pegang teguh. Komitmen tersebut adalah sebagaimana yang tertuang dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e – Government* yang di dalamnya memuat beberapa strategi bagaimana memanfaatkan teknologi informasi secara optimal, diantaranya adalah :

1. Standarisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antar portal pemerintah.
2. Standarisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik (*electronic document management system*) serta standarisasi meta – data yang memungkinkan pemakai menelusuri informasi tanpa harus memahami strutur informasi pemerintah.

3. Perumusan kebijakan tentang pengamanan informasi serta pembakuan sistem otentifikasi dan *public key infrastucture* untuk menjamin keamanan informasi dalam penyelenggaraan transaksi dengan pihak – pihak lain, terutama yang berkaitan dengan kerahasiaan informasi dan transaksi finansial.
4. Pengembangan aplikasi dasar seperti *e – billing, e – procurement, e – reporting* yang dapat dimanfaatkan oleh setiap situs pemerintah untuk menjamin keandalan, kerahasiaan, keamanan, dan interoperabilitas transaksi informasi dan pelayanan publik.
5. Pengembangan jaringan intra pemerintahan untuk mendukung keandalan dan kerahasiaan transaksi informasi antar instansi pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Apabila kelima standarisasi Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e – Government* yang telah dikemukakan diatas, diharapkan akan terbangun suatu aplikasi informasi yang berkualitas dapat diterapkan di semua instansi pemerintahan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur bagian keuangan, komitmen dari para pelaksana implementasi kebijakan *Billing System* sudah dapat cukup baik, ini dikerenakan aparatur sebagai pelaksana kebijakan tersebut selalu menjalankan apa yang menjadi tugasnya sesuai tugas pokok dan fungsi meskipun disaat menjalankan kebijakan *Billing System* belum sesuai dengan harapan karena faktor pendukung *Billing system* yang sering mengalami gangguan.

Gangguan yang sering dialami oleh aparatur sering mengganngu kebijakan *Billing System*, gangguan yang sering terjadi ketika Jaringan penghubung antar bagian dalam mendukung *billing System* sering mengalami gannguan, seringnya gangguan tidak merubah komitmen para aparatur di loket pembayaran dalam kebijakan *Billing System*. Para aparatur menjalankan komitmennya dengan didasari memberikan pelayanan yang baik kepada pasien atau masyarakat di loket pembayaran.

Standarisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik (*electronic document management system*) serta standarisasi meta – data yang memungkinkan pemakai menelusuri informasi tanpa harus memahami strutur informasi pemerintah merubah budaya demokrasi di seluruh pemerintahan daerah di Indonesia

Standarisasi dan prosedur dalam menejmen dokumen berakibat diterapakanya kebijakan *apliksi Billing System* yang menunut aparatur di loket pembayaran yang harus menghilangkan budaya konvensional berpindah dengan sebuah era yang terkomuterisasi dan terkoneksi dengan bagian-bagian yang berkaitan dengan kebijakab *Billing System.*

Efek dari kebijakan penggunaan *Billing System* menuntut para aparatur di loket pembayaran untuk lebih terhadap kemajuan teknologi yang mampu mengangkat kinerja aparatur dalam bekerja menjadi lebih baik dan efisien dalam bekerja, efek dari kebijakan *Billing System* merubah perspepsi tentang pelayanan di Rumah Sakit menjadi lebih baik dan mementingkan pelayanan kepada masyarakat lebih diutamakan denga pelayanan yang efektif dan efisien.

4.3.2 *Insentives* Dalam Kebijakan *e-Government* Melalui *Billing System* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Loket Pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi (RSJP) Jawa Barat

Incetives atau mengubah kecenderungan yang ada pelaksana melalui manipulasi *incitives* oleh pembuat kebijakan melalui keuntungan-keuntungan atau biaya-biaya akan membuat pelaksana melaksanakan perintah dengan baik dalam implementasi kebijakan *e-Government* melalui *Billing System* di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa provinsi Jawa Barat. Merubah aparatur dalam birokrasi pemerintahan merupakan pekerjaan tersulit dan terkadang tidak menjamin proses implementasi berjalan sesuai tujuan. Umumnya para aparatur bertindak bertindak menurut kepentingannya sendiri dengan menambah keuntungan-keuntungan atau biaya tertentu akan mendorong pelaksanaan menjadi lebih baik meskipun itu diluar peraturan yang telah ditetapkan dimana para aparatur tidak diperbolehkan meminta sesuatu kepada masyarakat diluar administrasi dengan alasan untuk mempercepat proses pekerjaan.

Aparatur di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat memiliki sifat keterbukaan karena loket pembayaran berhadapan langsung dengan pasien atau masyarakat disaat akan mendaftar atau menyelesaikan pembayaran terlebih sifat demokratis aparatur di loket pembayaran ketika mencari solusi dari masalah pada saat administrasi pasien ada kekurangan. Para aparatur terkadang menangguhkan suatu keputusan yang mereka setujui dalam rencana peningkatan tujuan yang ingin dicapai.terkadang para aparatur menghindari dampak sepenuhnya dari suatu kebijakan dengan memandang selektif persyaratan-

persyaratan, mengabaikan beberapa persyaratan yang bertentangan dengan pandangan mereka.

Sikap aparatur di loket pembayaran dalam melaksanakan implementasi kebijakan *Billing System*, berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan yaitu untuk akselerasi pelayanan pasien atau masyarakat yang efektif dan efisian sehingga dapat membantu proses pelayanan kepada pasien atau masyarakat umumnya. Melalui sikap terbuka atau jujur tersebut diharapkan dapat memberikan dampak yang baik terhadap proses kerja para aparatur di Loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat.

Sikap keterbukaan yang dilakukan oleh aparatur di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat sudah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, hal tersebut terlihat melalui sikap keterbukaan pada saat pasien atau masyrakat disaat akan mendaftar dan disaat pasien akan membayar, dalam penyampaian / penyerahan informasi dokumen – dokumen pribadi setiap pasien atau masyarakat kepada aparatur di loket pembayaran sebagai pengelola *Billing System* dan selanjutnya akan dilakukan *data entry*. keterbukaan atau jujur tersebut dapat memberikan dampak baik yang dirasakan oleh pelaksana kebijakan, dalam hal ini sikap keterbukaan yang dilakukan oleh apatur di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat telah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Sikap keterbukaan sebagai pelaksana kebijakan yang dimiliki oleh oleh apatur di loket pembayaran Rumah Sakit JiwaProvinsi Jawa Barat merupakan wujud nyata Pemerintah dalam kinerjanya melalui kebijakan – kebijakan *e - Government*, bersikap jujur dengan menginformasikan segala sesuatu yang

berhubungan mengenai tindakan-tindakan medis, obat yang diberikan dan jenis penyakit yang diderita dan dat tersebut sudah ada pada saat pasien akan keluar dari rumah sakit jiwa. Hal tersebut dilakukan bertujuan agar tidak menimbulkan penyimpangan terhadap pengelolaan *Billing Sytem* dan menimbulkan kecurigaan pasien atau masyarakat.

Aparatur di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat Provinsi Jawa Barat dalam melaksanakan kebijakan *Billing System* juga dapat menerima masukan atau aspirasi dari setiap pasien atau masyarakat apabila dalam pelaksanaan kebijakan dinilai menyimpang dari kebijakannya. Sikap tersebut merupakan sikap demokratis yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan yang mampu menerima masukan dari pihak lain, karena pelaksana kebijakan juga harus mempunyai sifat yang demokratis dalam mengambil keputusan agar keputusan yang dibuat tidak merugikan pihak lain.

Sifat demokratis yang dimiliki apatur di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat merupakan bukti bahwa mereka menerima masukan atau aspirasi dari pihak lain dalam hal pasien atau masyarakat yang berobat ke Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat sebagai penikmat dari kebijakan *Billing System*, apabila dalam melaksanakan tugasnya tidak sesuai dengan komitmen yang sudah ditetapkan. Selain itu juga pasien atau masyarakat dapat memberikan kritik kepada operator *Billing System*, apabila kebijakan yang mereka terapkan tidak memberikan perubahan yang berarti dalam hal menciptakan akselerasi pelayanan kepada pasien atau masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur di loket pembayaran dan masyarakat dalam *Incetives* dalam kebijakan *e-Government* melalui *Billing System* dalam meningkatkan pelayanan Publik di Loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat sudah cukup baik, karena sikap keterbukaan atau kejujuran merupakan salah satu ciri-ciri yang dimiliki oleh aparatur di loket pembayaran Rumah sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat. Melalui sikap tersebut juga pelaksanaan *Billing system* yang dilakukan dapat terlaksana dengan baik, sehingga akselerasi pelayanan kepada pasien atau masyarakat menjadi efektif dan efisian sehingga dapat membantu proses pelayanan menjadi lebih baik.dalam menciptakan akselerasi pelayanan kepada pasien atau masyarakat yang efektif dan efisien. Semua kritik dan aspirasi sebagai penikmat *Billing system* tetap akan ditanggapi sebagai masukan untuk lebih menciptakan akselerasi pelayanan yang efektif dan efisien sehingga dapat membantu proses pelayanan kepada pasien atau masyarakat dapat tercapai.

Mengenai keuntungan-keuntungan yan akan didaptkan oleh aparatur loket pembayaran akan mendapatkan *incentives* atau bonus yang akan diberikan oleh pemerintah dimana bonus yang diberikan untuk menghindari Aparatur bertindak diluar aturan dengan meminta kepada masyarakt diluar dana yang telah ditentukan oleh Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat.

Keuntungan-keuntungan atau *Incentives* yang akan didapat oleh aparatur di loket pembayaran sesuai dengan indeks kinerja aparatur sesuai dengan ketetapan yang baru dari pemerintahan daerah, pendapatan yang didapat oleh

aparatur akan dimiliki apabila kinerja aparatur dalam mengerjakan suatu pekerjaan baik pula.

Mengubah aparatur dalam birokrasi pemerintahan merupakan pekerjaan yang tidak mudah dan penuh rintangan yang dihadapi karena budaya yang tercipta sebelumnya telah menjadi budaya yang benar-benar mengakar. Proses kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah terkadang menjadi hambatan karena budaya aparatur yang tumbuh tidak mendukung dalam kebijakan yang ditetapkan.

Penambahan keuntungan-keuntungan untuk aparatur di loket pembayaran akan mendorong para aparatur menjalankan kebijakan *aplikasi Billing system* menjadi lebih baik dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh bagian keuangan Rumah Sakit Jiwa sebagi penanggung jawab dalam menjalankan kebijakan *Billing system.*

Hambatan-hambatan yang sering menjadi kendala dalam sebuah kebijakan yang diterapakan ketika para aparatur tidak sepakat dengan sebuah kebijakan yang diterapkan di sebuah badan atau intasi pemerintah. Para aparatur sering menghindari dampak sepenuhnya dari suatu kebijakan dengan memandang secara selektif dampak yang akan diterima aparatur.

Sifat birokrasi terkadang membatasi perspektif para aparatur terhadap kebijakan subtantif dan kepentingan badan yang terkait. Para aparatur mempunyai orientasi yang sama dan menyetujui sebuah kebijakan yang telah ditetapkan dan melaksankana tanggung jawabnya secara menyeluruh.

4.4 *Buraucratic Sructure* Dalam Kebijakan *e-Government* melalui *Billing System* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Loket Pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi (RSJP) Jawa Barat.

Struktur organisasi sebagai pelaksana kebijakan memiliki peranan penting dalam kebijakan *Billing System*, salah satu aspek yang terpenting dalam organisasi adalah adanya *Standard Operating Procedures* (SOP). SOP adalah suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan loket pembayaran untuk mencapai tujuan. SOP merupakan tatacara atau tahapan yang dibakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. SOP bagian keuangan Rumah Sakit Jiwa berpedoman kepada: *pertama*, rencana strategis yang terdiri dari pernyataan visi dan misi, tujuan dan sasaran strategis bagaian keuangan khususnya di loket pembayaran. *Kedua*, rencana kinerja bagian keuangan terhadap aparatur di loket pembayaran.

Membahas badan pelaksana suatu kebijakan, tidak dapat dilepaskan dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan.

Struktur birokrasi yang sudah ada di bagian keuangan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat sudah bertugas sesuai dengan masing-masing tugasnya, mereka menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang mereka jalankan. Mereka dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan struktur yang telah

ditetapkan, kalau pun ada yang melakukan tugas di luar kewenangannya hal tersebut sudah ada penjelasan dan konfirmasi terlebih dahulu.

Struktur birokrasi merupakan yang bertugas dalam melaksanakan kebijakan dan memiliki pengaruh besar terhadap pelaksanaan kebijakan. Salah satu aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*Standard Operating Procedures* atau SOP). Maksud dari aspek tersebut yaitu suatu prosedur standarisasi yang dilakukan oleh bagian keuangan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat. Dalam hal ini peran birokrasi sangat penting dalam pelaksanaan *Billing System*, karena melalui struktur birokrasi yang baik sebagai pelaksana kebijakan akan tercapai keberhasilan Implementasi Kebijakan *Billing System*.

Struktur birokrasi bagian keuangan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat, dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Maksudnya sesuai dengan pembagian tugas masing-masing, sehingga tidak dibenarkan melaksanakan tugas yang bukan bagian dari kewenangannya. Apabila mereka melanggar, maka akan mendapat peringatan terlebih dahulu sebelum diberikan sanksi yang tegas. Hal tersebut dilakukan agar aparatur bekerja sesuai dengan kewenangan dan tugas pokoknya masing-masing, sehingga tidak ada satu pelaksana kebijakan melakukan tugas melebihi prosedur yang telah ditetapkan. Struktur birokrasi yang baik akan memberikan dorongan kepada keberhasilan pelaksanaan *Billing System*, walaupun dalam pelaksanaan *Billing System* ini mengalami adanya kendala.

Struktur birokrasi dalam pelaksana *Billing System* tersebut antara lain, *Pertama*Kepala bagian Keuangan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat yang bertugas memberikan masukan dalam proses implementasi kebijakan *Billing System*, Kedua adalah Kepala Sub bagian perbendaharaan dan mobilisasi dana yang mempunyai wewenang untuk meminta laporan Hard Copy dari masing – masing modul aplikasi yang ada di dalam *Billing System* itu sendiri, Ketiga adalah personil Sub Bagian pendapatan di loket pembayaran yang mempunyai tugas mengoperasikan dan melaporkan seluruh Aplikasi yang ada di dalam *Billing System* kepada Kepala Sub bagian perbendaharaan dan mobilisasi dana.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur dibagian keuangan dalam Stuktur birokrasi dalam kebijakan *e-Government* melalui *Billing System* dalam meningkatkan pelayanan Publik di Loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat sangat baik, karena struktur birokrasi bagian keuangan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat bertugas sudah sesuai dengan ketentuannya masing-masing. Mereka menjalankan tugas secara profesional, hal tersebut dilakukan bertujuan agar pelaksanaan Implementasi Kebijakan *Billing System* dalam menciptakan akselerasi pelayanan kepada pasiean atau masyarakat akan lebih efektif dan efisien.

Tugas pokok dan fungsi tidak akan pernah lepas dari sebuah birokrasi terlebih aparatur di Rumah sakit Jiwa harus sesuai Struktur Organisasai dan kewenangannya dalam mengerjakan suatu pekerjaan. Aparatur di loket pembayaran telah sesuai visi dan misi dalam menjalankan kebijakan *Billing System* guna terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien.

4.4.1 *Standar Operating Prosedures* (*SOPs*) Dalam Kebijakan *e-Government* Melalui *Billing System* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Loket Pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi (RSJP) Jawa Barat

Standar operating procedures, merupakan hal yang diperlukan dalam pelaksanaan kebijakan *Billing System* di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat. Standar operasi merupakan suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para aparatur untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya pada tiap harinya sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Bagian Keuangan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat. Salah satu aspek struktur birokrasi yang penting dari organisasi adalah standar operasional, maksud dari aspek tersebut adalah prosedur standarisasi yang dilakukan oleh Bagian Keuangan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat dalam melaksanakan implementasi kebijakan *Billing System* oleh loket pembayaran untuk menciptakan pelayanan kepada pasien atau masyarakat yang efektif dan efisien. dengan adanya standar operasioal pelaksanaan, maka implementasi kebijakan *Billing System* akan tercapai sehingga dapat menciptakan pelayanan kepegawaian yang efektf dan efisien dan akurat.

Pelaksanaan *Billing System* di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat, mempunyai standar operasioal dalam pelaksanaan *Billing System* di bagian keuangan Rumah Sakit JiwaProvinsi Jawa Barat sejalan dengan meliputi serangkaian proses mulai dari pencatatan, pendokumenan sampai dengan pelaporan dalam rangka pengadaan rekap data pasien dengan menggunakan sistem komputerisasi.

Standar operasi dalam pelaksanaan kebijakan *Billing System* sangat bermanfaat bagi terciptanya pelayanan kepada pasien atau masyarakat. Berdasarkan penjelasan diatas, bahwa dalam melaksanakan *Billing System* di loket pembayaran rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat dibutuhkan standar operasioal untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya, dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan standar yang ditetapkan, agar dalam pelaksanaan implementasi kebijakan *Billing System* tidak keluar dari jalur yang telah ditentukan menurut peraturan yang ada. Aparatur di loket pembayaran juga menjalankan tugas secara profesional, hal tersebut dilakukan bertujuan agar pelaksanaan kebijakan *Billing System* dalam meningkatkanpelayanan kepada pasien dan masyarakat dapat tercapai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur di bagian keuangan dalam *SOP (Standar Operating Prosedur)* dalam kebijakan *e-Government* melalui *Billing System* dalam meningkatkan pelayanan Publik di Loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat sudah dapat dikatakan baik. Ini terlihat dari banyaknya aparatur yang sudah mentaati standar operasional *procedur* dalam menjalankan *Billing System* dalam meningkatan pelayanan publik dan masyarakat.

Standard Operating Procedures 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 untuk penyempurnaan proses. 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.

Peningkatan akuntabilitas pelaporan dan mendokumentasikan hasil pekerjaan di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Bagian keuangan dalam peningkatan kinerja aparatur dan mengefektifkan pelayanan menjadi lebih cepat dan tepat. Hasil pekerjaan yang dihasilakan oleh aparatur di loket pembayaran berupa data pasien selama berada di Rumah Sakit Jiwa dan data keuangan secara keselurahan hasil transaksi disaat pembayaran administrasi disaaat pelunasan pembayaran.

Hasil Dokumentasi yang dihasilkan berupa selembar bukti pembayaran kepada pasien disaat daftar administrasi dan disaat mealkukan pelunasan pembayaran. Hasil dokumentasi lain berupa data yang terlampir mengenai keadaan hasil trasnsaksi pasien dan jumlah tunggakan pasien secara keselurahan. Dokumen yang dihasilkan dan dilampirakan akan selalu di laporkan kepada Bagian keuangan dan akutansi untuk diferivikasi mengenai keuangan yang dihasilkan dari transaksi yang dihasilkan.

Kurangnya sumber-sumber yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan dengan semestinya membantu dalam menjalankan penggunaan SOP yang berulang-ulang, para aparatur jarang mempunyai kemampuan-kemampuan untuk menyelediki dengan seksama dan secara individual setiap keadaan yang dihapadi para aparatur di lapangan.

Aparatur di loket pembayaran, dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Maksudnya sesuai dengan pembagian tugas masing-masing, sehingga tidak dibenarkan melaksanakan tugas yang bukan bagian kinerjanya. Apabila mereka melanggar, maka akan mendapat sanksi tegas yang diberikan oleh Aparatur Bagian Keuangan kepada aparatur yang melanggarnya. Hal tersebut dilakukan agar mereka bekerja sesuai dengan profesinya masing-masing, sehingga tidak ada satu aparatur di loket pembayaran melakukan tugas melebihi prosedur yang telah ditetapkan.

Struktur organisasi di loket pembayaran dalam melaksanakan penyelenggaraan kebijakan *Billing System* cukup harmonis dan kondusif, dengan kerja sama yang diterapkan secara kekeluargaan antara sesama aparatur di Bagian Keuangan dan aparatur di loket pembayaran. Selama melaksanakan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur telah melaksanakan tugas sesuai dengan mekanisme pelayanan yang telah ditetapkan, serta memahami bahwa aparatur merupakan pengabdi masyarakat dan mengutamakan kepentingan serta menjaga kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

4.4.2 *Fragmentation* Dalam Kebijakan *e-Government* Melalui *Billing System* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Loket Pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi (RSJP) Jawa Barat

Fragmentasi atau penyebaran tanggung jawab kegiatan sangat mempengaruhi dalam Implementasi Kebijakan *Billing System* di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa barat. Hubungan yang terjadi diantara para pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi pelaksanaan kebijakan, apabila pola hubungan yang terjadi di lingkungan birokrasi tidak baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kebijakan. Pola hubungan pelaksana kebijakan yang terjadi di dalam lingkungan bagian keuangan Rumah Sakit JiwaProvinsi Jawa Barat berlangsung dengan baik, hal tersebut terwujud melalui pola kinerja mereka yang saling bekerja sama untuk mensukseskan pelaksanaan kebijakan *Billing System*.

Penyebaran tanggungjawab para pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugas saling membantu dan bekerjasama serta berkompetisi secara sehat, hal itu dilakukan dalam membangkitkan semangat dalam mencapai keberhasilan kebijakan *Billing System* di loket pembayaran rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat. Para pelaksana kebijakan khususbya di loket pembayaran dalam menajalankan tugasnya saling melengkapi dan mendukung masing-masing dari mereka, sehingga pola hubungan yang terjadi bersifat saling bekerjasama. Mereka tetap berkompetisi dalam melaksanakan tugasnya, akan tetapi kompetisi yang mereka lakukan dengan positif.

Penyebaran tanggungjawab tersebut terwujud dalam kinerja pelaksana kebijakan yaitu antara Pusat Informasi dengan Bagian keuangan tentang Aplikasi *Billing System*. Mereka bekerjasama dalam melaksanakan tugasnya masing-masing, misalnya sub Bagian perencanaan, pelaporan dan pemasaran melalaui Pusat informasi berkewajiban untuk menambah aplikasi yang sudah ada dari *Billing System* bila merasa perlu untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien atau masyarakat. Sebaliknya, Bagian keuangan melalui sub bagian pendapatan di Loket pembayaran berkewajiban untuk mengelola aplikasi tersebut dengan penuh rasa tanggung jawab dari setiap masing – masing personil.

Penyebaran tanggungjawab para pelaksana kebijakan di bagian keuangan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat saling membantu, melengkapi dan mendukung satu sama lain dengan tujuan agar Kebijakan *Billing System* dapat berhasil dilaksanakan. Akan tetapi pola hubungan yang baik belum cukup dijadikan faktor keberhasilan *Billing System* itu sendiri, karena modal yang tersedia belum mencukupi dalam pelaksanaan *Billing System*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Aparatur bagian Keuangan dalam *Fragmentasi* dalam kebijakan *e-Government* melalui *Billing System* dalam meningkatkan pelayanan publik di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat sudah baik, bahwa Penyebaran tanggung jawab yang di berikan kepada aparaturi di dalam lingkungan Bagian Keuangan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat dalam menjalankan tugas saling bekerjasama, mereka tetap berkompetisi dalam melaksanakan tugasnya akan tetapi berkompetisi dengan cara sehat dan positif. Kompetisi tersebut menjadikan mereka lebih bersemangat dalam

menjalankan tugasnya, oleh karena itu walaupun mereka berkompetisi dalam melaksanakan tugasnya tetapi pola hubungan mereka sebagai pelaksana kebijakan tetap terjaga dengan baik dan penuh dengan kerjasama diantaranya dengan aparatur di Bagian Keuangaan di Rumah Sakit Jiwa.

Penyebaran tanggung jawab tersebut telah sesuai dengan stukttur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan oleh Rumah sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat kepada bagian Keuangan melalui aparatur di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat. Penyebaran tanggung jawab yang berada di loket pembayaran bisa dilihat dari tugas masing-masing aparatur mulai dari aparatur yang bertindak sebagai administrator *Billing System* dalam memasukan data pasien dan mengecek kembali persyaratan-persyaratn disaat akan daftar dan apatur sendiri mempunyai tanggung jawab dalam informasi pemberitahuan mengenai persyaratan pada saat daftar di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa dan aparatur di loket pembayaran harus melayani pasien atau masyarakat tanpa terkecuali dan harus memaksimalkan pelayanan yang efektif dan efisien .

Konsekuensi yang paling dari fragmentasi birokrasi adalah usaha untuk menghambat kordinasi, para aparatur sering mendorong untuk menhindari kordinasi dengan badan-badan lain padala penyebaran tanggung jawab dalam melaksanakan kebijakab-kebijakan yang telah ditetapkan yang membutuhkan kordinasi. Hal ini dibantu dengan struktur birokrasi yang buruk oelh struktur organisasi pemerintahan yang terpecah-pecah.

Fragmentasi atau penyebaran tanggungjawab kegiatan sangat mempengaruhi dalam kebijakan *Billing System*. Hubungan yang terjadi di antara para aparatur di loket pembayaran sangat mempengaruhi terhadap pelaksanaan kebijakan *Billing System*, apabila pola hubungan yang terjadi di lingkungan loket pembayaran tidak baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kebijakan *Billing System* . hal tersebut terwujud melalui pola kinerja mereka yang saling bekerja sama untuk mensukseskan pelaksanaan kebijakan *Billing System* tersebut. Para pelaksana kebijakan *Billing System* dalam menjalankan tugas saling membantu dan bekerjasama serta berkompetisi secara sehat.

Bangkitnya semangat dalam mencapai keberhasilan kebijakan *Billing System* di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Para aparatur di loket pembayaran sebagai pelaksana kebijakan *Billing System* dalam menajalankan tugasnya saling melengkapi dan mendukung masing-masing dari mereka, sehingga pola hubungan yang terjadi bersifat saling bekerjasama. Mereka tetap berkompetisi dalam melaksanakan tugasnya, akan tetapi kompetisi yang mereka lakukan dengan positif dan sehat.

Berdasarkan uraian-urain diatas diatas mengenai Implementasi Kebijakan e-*Government* melalui *Billing System* dalam meningkatkan pelayanan publik di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat (RSJP) telah diterapan cukup baik hal ini di tandai dengan penerpan kebijakan *Billing System* dan adanya pembentukan badan khusus yang menangani pengembangan *Billing System* dengan dibantu oleh sumber daya Manusia yang handal dalam bidangnya.

Penerapan kebijakan *Billing System* dikatakan cukup baik dikarenakan ada beberapa hal yang belum mendukung dari kebijakan yang diterpkan di loket pembayaran ini ditandai dengan sering terganggunya jaringan yang membantu menghubungkan antar bagian yang berkaitan langsung dengan loket pembayaran. Rusaknya jaringan dikarenakan intasni Rumah Sakit belum memiliki badan khusus teknis yang menangani hal jaringan meskipun adanya Pusat Informasi sebagai pengembang lanjutan *Billing System* belum menyentuh mengenai jaringan yang menjadi faktor utama dalam mensuksekan kebijakan *Billing System* dalam memberikan pelayanan kepada masyrakat di loket pembayaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat.