BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan globalisasi di negara Indonesia sangatlah cepat terutama di bidang teknologi informasi. Teknologi informasi merupakan suatu acuan bagi negara Indonesia dalam menghadapi era globalisasi. Perkembangan teknologi yang ada di suatu pemerintahan disebut dengan *e-Government*. Pemerintah memfokuskan diri pada teknologi, khususnya pengembangan *e-Government* yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada semua pihak, baik pemerintah maupun masyarakat pada umumnya.

Kebutuhan masyarakat yang semakin banyak dan serba cepat menuntut pemerintah untuk lebih meningkatkan kinerja aparaturnya sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat. Lemahnya pelayanan aparatur pemerintah, menjadi salah satu penyebab tidak optimalnya fungsi pelayanan kepada masyarakat. Kebiasaan yang akhirnya menjadi budaya negatif, berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh aparatur pemerintah sehingga kurang dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Teknologi informasi yang berbasis komputerisasi, saat ini telah menyederhanakan pekerjaan menganalisis jumlah data yang luas, dan teknologi informasi berbasis komputer tersebut dapat memudahkan dalam memanajemen sumber daya aparatur. Proses pengembangan sumber daya aparatur berupa proses

pengembangan pegawai, pembinaan pegawai, serta sampai pencatatan para pegawai. Adanya pengembangan sistem informasi di suatu pemerintahan akan memudahkan para pegawai dalam menyimpulkan data dan informasi dengan lebih baik.

Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan sangat cepat dan dapat disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat. Informasi saat ini merupakan kebutuhan mendasar bagi setiap masyarakat seperti halnya manusia membutuhkan tenaga untuk hidupnya.

Informasi memungkinkan masyarakat dapat mengantisipasi segala kemungkinan yang akan terjadi sebagai akibat dari adanya perubahan yang sedemikian cepat dan kompleks. Hasil dari teknologi ini sangat mempengaruhi sikap pemerintah di masa modern dalam melayani masyarakat.

Kemampuan menunjukkan potensi seseorang untuk melaksanakan pekerjaan dan merupakan kekuatan yang mendorong seseorang untuk bekerja giat dan mengerjakan pekerjaannya. Persyaratan yang sangat mendasar bagi aparatur adalah kemampuan intelektual dengan motivasi kerja yang tinggi sehingga tercipta kinerja aparatur yang kondusif untuk merealisasikan potensi kerja yang dimilikinya sesuai dengan kebutuhan organisasi. Peran yang begitu besar dari Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai pelaku utama dan merupakan *input* dari proses produksi dalam pembangunan akan tercapai apabila faktor-faktor penunjang optimalisasi peran tersebut tercapai. Salah satu faktor yang menentukan peran SDM adalah kinerja. Aparatur dalam organisasi atau

perusahaan yang mempunyai kinerja yang baik diharapkan akan mempunyai kontribusi positif terhadap organisasi. Kinerja aparatur sangat ditentukan oleh seberapa baik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki aparatur dan memfasilitasi pencapaian kinerja mereka.

Tuntutan masyarakat terhadap transparasi penyelenggaraan pembangunan semakin tinggi, terlebih lagi pascareformasi sejak tahun 1997. Akuntabilitas dan transparasi memang harus dimiliki oleh setiap penyelenggara pembangunan. Bentuk tuntutan tentang akuntabilitas dan transparasi dalam organisasi adalah kualitas kinerja pelayanan publik karena misi organisasi pemerintah adalah memberi pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Semakin tingginya tuntutan transparasi dan akuntabilitas penyelenggaraan pembangunan tersebut, pemerintah telah meresponnya dengan mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Lakip). Lakip merupakan sistem pengukuran dan penilaian kinerja berdasarkan *self-assesment*. Setiap instansi pemerintah harus melakukan pengukuran dan penilaian sendiri terhadap kinerja instansinya. Keakuratan dan standarisasi pengukuran menjadi hal mutlak diperlukan agar ada jaminan terhadap kebenaran dan keakuratan hasil penilaian itu. Kinerja organisasi tidak akan terpacu untuk berkembang jika sistem tidak akurat dan standar pengukuran tidak tepat atau lemah.

Masyarakat menyikapi tuntutan dari pemerintah menggeser paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari konsep sentralisasi ke konsep desentralisasi yang diwujudkan oleh penggantian UU Nomor 5 Tahun 1974 oleh UU Nomor 22

Tahun 1999 diganti lagi menjadi UU Nomor 32 Tahun 2004 dan sekarang yang terbaru di keluarkan oleh pemerintah UU Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah. Implikasi dari perubahan kebijakan itu, antara lain adanya perubahan format dan struktur kelembagaan daerah.

Provinsi Jawa Barat dalam mengembangkan potensi yang dimiliki daerah baik dari sumber daya manusia maupun sumber daya alam, perlu di dukung dengan penggunaan teknologi dan informasi. Penggunaan teknologi dan informasi yang lebih kompetitif dapat menjalankan roda pemerintahan dan mewujudkan pembangunan bidang teknologi dan informasi di Jawa Barat. Kemajuan teknologi dan informasi di Provinsi Jawa Barat, dapat dilihat dari suatu organisasi pemerintahan yang sudah banyak mengguanakan konsep teknologi pemerintahan atau yang sering disebut dengan *e-Government*.

E-Government merupakan salah satu bentuk usaha yang dilakukan pemerintah Provinsi Jawa Barat khususnya oleh Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat, dalam menjalankan aktivitas pemerintahannya yang lebih efektif dan efisien. *E-Government* adalah istilah yang sangat popular saat ini, dimana secara umum *e-Government* merupakan upaya mengaplikasikan pelayanan pemerintahan melalui sistem informasi berbasis komputer. Salah satu bentuk upaya pemerintah Jawa Barat melalui Dinas Kesehatan Provinsi khususnya pada bidang Teknologi Informasi Kesehatan (TIK) dalam meningkatkan kinerja aparatur yaitu dengan dibangunnya Sikda yang terdiri dari Sistem Informasi Manajemen Sistem Pencatatan dan Pelaporan Puskesmas (SIM SP3) dan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) yang merupakan penunjang pelaksanaan *e-Government.*

SIM SP3 merupakan suatu tatanan yang berurusan dengan pengumpulan data, pengolahan data, penyajian informasi, analisa dan penyimpulan informasi yang dibutuhkan untuk kegiatan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat. Maka dengan SIM SP3 yang menggunakan sistem komputerisasi didalam mengaplikasikan segala data-data akan menjadi lebih mudah dikerjakan, sehingga pencatatan data lebih cepat, akurat dan efisien. Sehingga dapat mengurangi waktu pengerjaan dan menghindari kesalahan-kesalahan yang diakibatkan kesalahan pencatatan data-data yang ada.

Pengendalian sistem kesehatan yang bertujuan untuk memantau dan menilai keberhasilan penyelenggaraan secara berjenjang dan berkelanjutan, digunakan tolak ukur atau indikator pembangunan kesehatan baik tingkat nasional maupun tingkat daerah. Perkembangan sistem informasi kesehatan nasional dan kesehatan daerah yang terpadu yang mampu menghasilkan data/informasi yang akurat, tepat waktu dan lengkap, sehingga mampu menjadi bagian utama dari pengambilan keputusan. Kebutuhan pada data/informasi yang akurat makin meningkat, namun ternyata sistem informasi yang ada saat ini masih belum dapat menghasilkan data yang akurat, lengkap dan tepat waktu. Berbagai masalah masih dihadapi dalam penyelenggaraan sistem informasi kesehatan, diantaranya adalah belum adanya SIK.

Pelaksanaan desentralisasi sektor kesehatan telah berlangsung sejak awal tahun 2001 dimana setelah berjalan selama 8 tahun untuk mengkaji ulang pelaksanaan sistem informasi kesehatan yang berada ditingkat kabupaten/ kota yang mengalami berbagai hambatan dan berjalan kurang lancar sehingga hal ini

akan menjadi masukan sebagai suatu sumber informasi dalam pengambilan keputusan dan advokasi. Siknas dikembangkan dengan memadukan Sikda dan sistem informasi lain yang terkait, meliputi data dari fasilitas kesehatan masyarakat, upaya kesehatan, pembiayaan kesehatan, SDM kesehatan, obat dan alat kesehatan. Berbagai kelemahan dalam pelaksanaan SIK seperti datanya kurang tepat dan akurat, kurang sesuai dengan kebutuhan, pengiriman dari Puskesmas tidak tepat waktu, data yang dikumpulkan masih terlalu banyak sehingga memberi beban kepada para petugas. Selain itu juga kuantitas dan kualitas tenaga pelaksana masih lemah, demikian juga pengolahan dan pemanfaatan data diberbagai tingkat administrasi belum optimal. Terdapat pula umpan balik yang jarang dilakukan, serta perlengkapan komputer yang tidak memadai dan dana untuk mengelola SIK sangat terbatas serta belum mampu mengakomodasi data dari sektor terkait lain.

Pelakasanaan SIM SP3 yang berlangsung selama ini adalah dengan tidak terlepasnya penggunaan manajemen data dari setiap instansi yang ada didaerah dan pusat. Manajemen data yang berhubungan dengan kesehatan didaerah semuanya terpusat pada Dinas Kesehatan Provinsi (Dinkes Provinsi) dan kemudian akan dilanjutkan ke pusat dalam hal ini adalah Pusat Data dan Informasi (Pusdatin). Manajemen data yang buruk akan mengakibatkan kesulitan pihak Pusdatin dalam menyatukan seluruh data yang ada disetiap Dinas Kesehatan Provinsi di Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dinas Kesahatan Provinsi Jawa Barat memiliki program kerja yang di sesuaikan dengan tujuan dan sasaran, maka disusun program-program pembangunan sesuai dengan kebijakan dan sasaran dari program itu sendiri. Sasaran yang di maksud yaitu meningkatnya akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang berkualitas, meningkatnya sumber daya dan infrastruktur pelayanan kesehatan, meningkatnya pengendalian penyakit, gizi buruk dan tertanganinya krisis kesehatan akibat bencana, terwujudnya kemitraan strategis dalam penerapan Sistem Kesehatan Provinsi (SKP), serta meningkatnya promosi kesehatan dan pemberdayaan masyarakat untuk berperilaku hidup bersih dan sehat. Program kerja yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat adalah salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan kepada publik.

Peraturan perundang-undangan yang menyebutkan sistem informasi kesehatan adalah Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 004/Menkes/SK/I/2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Desentralisasi Bidang Kesehatan dan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 932/Menkes/SK/VIII/2002 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengembangan Sistem Laporan Informasi Kesehatan Kabupaten atau Kota. Isi kedua Keputusan Menteri Kesehatan mengandung kelemahan dimana keduanya hanya memandang sistem informasi kesehatan dari sudut padang manejemen kesehatan, tidak memanfaatkan *state of the art* teknologi informasi serta tidak berkaitan dengan sistem informasi nasional.

Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 21 Tahun 2008, dengan tugas dan fungsi menjalankan sebagian tugas Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat yaitu

di Bidang Pembangunan Kesehatan. Tugas Pokok Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat adalah melaksanakan urusan pemerintahan daerah bidang kesehatan berdasarkan asas otonomi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan.

Dinas Kesehatan sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Provinsi Jawa Barat berkepentingan untuk menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan pembangunan kesehatan. Permasalahan yang berkaitan khususnya aksesibilitas dan mutu pelayanan kesehatan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat kepada masyarakat yang ada di Provinsi Jawa Barat khususnya dan umumnya bagi masyarakat Indonesia tidak terlepas dari membaiknya suatu kinerja pemerintah dalam melakukan tugasnya.

Keterkaitan antara masyarakat (sebagai pelanggan) dengan pemerintah diharapkan dapat menjalin hubungan dengan baik, sehingga terbentuklah sebuah standar pelayanan yang semakin membaik dari waktu ke waktu. Standar pelayanan merupakan ukuran yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus ditaati oleh pemerintah sebagai pihak pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai pihak penerima pelayanan. Tujuannya, untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sebagai prioritas (sasaran) utama yang harus dilayani.

Percepatan peningkatan kinerja aparatur di suatu pemerintahan, tidak diikuti dengan percepatan yang sama di sektor publik, sehingga masyarakat dapat melihat adanya ketidakseimbangan dalam standar kualitas pemberian pelayanan. Hal ini, secara tidak langsung tuntunan masyarakat agar pemerintah meningkatkan

kinerja semakin tinggi, bahkan apabila terbukti terjadinya penyimpangan-penyimpangan, maka dengan segera mungkin mengevaluasi kinerja pemerintah melalui demonstrasi atau jalur-jalur lainnya. Aspek tersebut menyebabkan terjadinya tekanan dari masyarakat agar pemerintah memperbaiki kinerjanya secara signifikan dengan cara memanfaatkan berbagai teknologi informasi yang ada.

Penyelenggaraan sistem informasi kesehatan itu sendiri masih belum dilakukan secara efisien. Permasalahan yang sering muncul dalam penerapan SIM SP3 tidak selalu diiringi dengan ketidaksiapan aparatur pemerintah dan kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh setiap instansi pemerintah. Kinerja Aparatur sangat berperan erat dalam menjalankan tugas untuk melayani masyarakat, pelayanan yang buruk tentunya akan berdampak pada peningkatan kinerja aparatur pemerintah, terutama pada aparatur pemerintahan dalam Kegiatan pengelolaan data atau informasi belum terintegrasi dan terkoordinasi dengan baik. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti mengambil judul **"Kinerja Aparatur Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat Dalam Memberdayakan Sistem Informasi Manajemen Sistem Pencatatan Dan Pelaporan Puskesmas (SIM SP3) Guna Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, peneliti mengidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *output* aparatur Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat dalam memberdayakan SIM SP3 guna meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat?
2. Bagaimana hasil Kerja aparatur Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat dalam memberdayakan SIM SP3 guna meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat?
3. Bagaimana kaitan usaha dengan pencapaian dari kerja aparatur Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat dalam memberdayakan SIM SP3 guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat?
4. Bagaimana informasi penjelas dari kerja aparatur Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat dalam memberdayakan SIM SP3 guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan kinerja aparatur dalam pelayanan SIM SP3 di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui *output* kerja aparatur Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat dalam memberdayakan SIM SP3 guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

2. Untuk mengetahui hasil kerja aparatur Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat dalam memberdayakan SIM SP3 guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
3. Untuk mengetahui kaitan usaha dengan pencapaian dari kerja aparatur Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat dalam memberdayakan SIM SP3 guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
4. Untuk mengetahui informasi penjelas dari kerja aparatur Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat dalam memberdayakan SIM SP3 guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat memiliki kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi kepentingan peneliti, yaitu diharapkan dapat memahami dan menambah wawasan serta dapat memberikan manfaat tentang kinerja aparatur dalam memberdayakan SIM SP3 di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat guna meningkatkan pelayanan kepadaS masyarakat.
2. Secara Teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan peneliti serta dapat menjadi bahan tambahan pengembangan wawasan di bidang Ilmu Pemerintahan secara umum dan secara khusus dalam menerapkan *e-Government* melalui pembangunan SIM SP3 dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

3. Secara praktis, yaitu memberikan masukan kepada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat mengenai kinerja aparatur dalam pelayanan SIM SP3.

1.5 Kerangka Pemikiran

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut (Bastian, 2001:329). Pegawai adalah orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapatkan imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah. Unsur manusia sebagai pegawai maka tujuan badan (wadah yang telah ditentukan) kemungkinan besar akan tercapai sebagaimana yang diharapkan. Pegawai inilah yang mengerjakan segala pekerjaan atau kegiatan-kegiatan penyelenggaraan pemerintahan. Berdasarkan penjelasan di atas, maka pengertian kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi.

Definisi kinerja diatas menjelaskan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh seluruh pegawai yang ada disuatu organisasi atau instansi pemerintah. Meningkatkan kinerja dalam sebuah organisasi atau instansi pemerintah merupakan tujuan atau target yang ingin dicapai oleh organisasi dan instansi pemerintah dalam memaksimalkan suatu kegiatan.

Penggunaan teknologi dan informasi pada lembaga pemerintah akan berdampak pada peningkatan kinerja aparatur pemerintah dan menghasilkan kualitas kerja yang produktif dan tepat guna. Peningkatan tersebut tidak akan lancar, jika tidak diimbangi dengan kinerja yang efektif maka aplikasi *e-Government* tidak akan berjalan dengan sempurna. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Anwar Prabu Mangkunagara. Menurut Anwar Prabu Mangkunagara: "kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai negeri dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya" (Mangkunegara,2006:67).

Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan daerah Sangat tergantung pada kinerja aparatur, karena merupakan unsur aparatur yang langsung bertugas melayani masyarakat. SIM SP3 merupakan salah satu upaya yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat, dalam meningkatkan kinerja aparatur.

Peningkatan kinerja aparatur pemerintah melalui penggunaan teknologi dan informasi pada instansi pemerintah akan menghasilkan kualitas kerja yang produktif dan tepat guna. Aplikasi *e-Government* tidak akan berjalan sempurna apabila tidak selalu d imbangi dengan SDM yang memadai dan kinerja yang efektif. Menurut Baban Sobandi dan kawan-kawan "Kinerja merupakan sesuatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input, output, outcome, benefit, maupun impact*." (Sobandi dkk, 2006:176). Hasil kerja yang dicapai oleh aparatur suatu instansi dalam menjalankan tugasnya dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan

input, output, outcome, benefit, maupun *impact* dengan tanggung jawab dapat mempermudah arah penataan organisasi pemerintahan. Adanya hasil kerja yang dicapai oleh aparatur dengan penuh tanggung jawab akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien.

Organisasi pemerintahan menggunakan alat untuk mengukur suatu kinerja birokrasi publik, teori yang digunakan yaitu teori kinerja dari Baban Sobandi dan para ahli lainnya dalam bukunya yang berjudul *Desentralisasi dan Tuntutan Penataan Kelembagaan Daerah* sebagai berikut:

1. Keluaran *(Output)*
2. Hasil
3. Kaitan Usaha dengan Pencapaian
4. Informasi Penjelas

(Sobandi dkk, 2006 : 179-181)

Pertama, *output* adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik atau pun non fisik. Suatu kegiatan yang berupa fisik maupun non fisik yang diharapkan oleh suatu organisasi atau instansi dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.

Kedua, hasil adalah mengukur pencapaian atau hasil yang terjadi karena pemberian layanan.segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). Maka segala sesuatu kegiatan yang dilakukan atau dilaksanakan pada jangka menengah oleh suatu organisasi atau instansi harus dapat memberikan efek langsung dari kegiatan tersebut.

Ketiga, kaitan usaha dengan pencapaian adalah ukuran efisiensi yang mengkaitkan usaha dengan keluaran pelayanan. Berdasarkan pengertian diatas, maka Mengukur sumber daya yang digunakan atau biaya per unit keluaran, dan

memberi informasi tentang keluaran di tingkat tertentu dari penggunaan sumber daya, menunjukan efisiensi relatif suatu unit jika dibandingkan dengan hasil sebelumnya, tujuan yang ditetapkan secara internal, norma atau standar yang bisa diterima atau hasil yang bisa dicapai oleh organisasi yang setara.

Keempat, informasi penjelas adalah suatu informasi yang harus disertakan dalam pelaporan kinerja yang mencakup informasi kuantitatif dan naratif. Membantu pengguna untuk memahami ukuran kinerja yang dilaporkan, menilai kinerja organisasi, dan mengevaluasi signifikansi faktor yang akan mempengaruhi kinerja yang dilaporkan.

Pendapat lain tentang kinerja, seperti yang dikemukakan oleh Widodo (2006:78) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang di harapkan. Dari definisi diatas maka dalam melakukan dan menyempurnakan suatu kegiatan harus didasari dengan rasa tanggung jawab agar tercapai hasil seperti yang diharapkan.

Peningkatan pelayanan kinerja aparatur Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat kepada masyarakat merupakan suatu tujuan yang ingin dicapai oleh Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat. Aparatur suatu instansi pemerintahan dalam menjalankan tugasnya harus dilandasi dengan rasa penuh tanggung jawab, agar terciptanya kualitas suatu kinerja yang optimal yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat pada umunya.

Aparatur pemerintahan sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara. Maka diperlukan aspek-aspek administrasi terutama kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian. Maka dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara dibutuhkan suatu alat untuk mencapai tujuan organisasi, maksud alat disini adalah seorang aparatur atau pegawai yang ada dalam suatu pemerintahan atau negara.

Pemberdayaan yang diadaptasikan dari istilah *empowerment* berkembang di Eropa mulai abad pertengahan, terus berkembang hingga diakhir 70-an, 80-an, dan awal 90-an. Konsep pemberdayaan tersebut kemudian mempengaruhi teori-teori yang berkembang belakangan. Jika dilihat dari proses operasionalisasinya, maka ide pemberdayaan memiliki dua kecenderungan, antara lain : pertama, kecenderungan primer, yaitu kecenderungan proses yang memberikan atau mengalihkan sebagian kekuasaan, kekuatan, atau kemampuan (*power*) kepada masyarakat atau individu menjadi lebih berdaya. Proses ini dapat dilengkapi pula dengan upaya membangun asset material guna mendukung pembangunan kemandirian mereka melalui organisasi; dan kedua, kecenderungan sekunder, yaitu kecenderungan yang menekankan pada proses memberikan stimulasi, mendorong atau memotivasi individu agar mempunyai kemampuan atau keberdayaan untuk menentukan apa yang menjadi pilihan hidupnya melalui proses dialog. Dua kecenderungan tersebut memberikan (pada titik ekstrem) seolah berseberangan, namun seringkali untuk mewujudkan kecenderungan primer harus melalui kecenderungan sekunder terlebih dahulu.

E-Government saat ini menjadi topik berbagai pihak baik pemerintah, swasta, maupun perguruan tinggi yang mencoba untuk memberikan kontribusi dalam pengembangannya. Pemahaman *e-Government* itu sendiri cukup bervariasi dan menimbulkan pengertian yang cukup bias. Richardus Eko Indrajit dalam bukunya yang berjudul *e-Government* mengatakan:

> *"E-Government refers to the use by government agencies of information (such as Wide Area Networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizenz, businesses, and others arms of government.* (*e-Government* dijadikan acuan yang digunakan dalam sistem teknologi informasi pemerintahan (seperti dalam *Wide Area Networks*, internet, dan komputer selular) yang memiliki kemampuan untuk menjembatani hubungan dengan warga negaranya, para pembisnis dan berbagai elemen pemerintahan lainnya)".
> (Indrajit, 2002:46).

E-Government merupakan sistem teknologi informasi pemerintah untuk mewujudkan praktik pemerintahan yang lebih efisien dan efektif dalam meningkatkan hubungan dan pelayanan yang lebih terjangkau serta memperluas akses publik antara pemerintah dengan masyarakat. Wujud pemerintah daerah dalam hal ini pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam rangka pengembangan *e-Government* menciptakan SIM SP3 di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat.

Selain yang dikemukakan oleh Richardus Eko Indrajit pengertian *e-Government* menurut Edi Sutanta yaitu:

> "*E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru, seperti pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah kepada pemerintah dan pemerintah kepada bisnis atau pengusaha.
> (Sutanta, 2003:150).

Berdasarkan pengertian diatas, penggunaan teknologi informasi yang ada disuatu instansi pemerintah memiliki fungsi yaitu berguna dalam meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Selain dengan pihak-pihak lain, penggunaan teknologi ini menghasilkan hubungan bentuk baru seperti pemerintah kepada masyarakat, pemerintah kepada pemerintah atau instansi lainnya dan pemerintah kepada pengusaha.

Melengkapi teori tentang SIM SP3 maka akan di uraikan mengenai pengertian sistem, data dan informasi. M. Khoirul Anwar dalam buku *SIMDA:Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan Di Era Otonomi Daerah* menjelaskan pengertian sistem, sistem adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan dan saling bekerja sama untuk mencapai beberapa tujuan (Anwar, 2004:4). Informasi merupakan salah satu sumber daya penting dalam manajemen modern. Banyak keputusan strategis yang bergantung kepada informasi. Informasi tidak hanya dipakai oleh pihak internal dalam organisasi, tetapi juga dipakai oleh pihak eksternal (diluar organisasi). Setiap individu memerlukan informasi yang berbeda menurut kepentingan-kepentingannya.

Informasi dapat mengenai data mentah, data tersusun, kapasitas sebuah saluran komunikasi dan lain sebagainya. Informasi merupakan suatu data yang diolah menjadi suatu bentuk penting nilai yang nyata atau dapat dirasakan baik dalam keputusan-keputusan yang sekarang maupun yang akan datang. Menurut pendapat Malayu S.P. Hasibuan dalam bukunya *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*, mendefinisikan pengertian informasi sebagai berikut:

> "*Information is data that has been processed into a form that is meaningful to the recipient and is of real or perceived value in current or prospective decisions"*. (Informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai yang nyata atau yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang)
> (Hasibuan, 1996:258).

Berdasarkan pengertian diatas, maka informasi merupakan suatu data yang telah diolah menjadi suatu informasi bagi si penerima informasi dan mempunyai nilai yang nyata atau yang dapat dirasakan langsung oleh si penerima informasi dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusan yang akan datang.

Informasi sangat dibutuhkan agar dapat mengetahui keakuratan data yang dihasilkan. Informasi ibarat data yang mengalir didalam tubuh suatu organisasi, informasi ini sangat penting dalam pengambilan keputusan didalam suatu organisasi. Menurut McFadden mendefinisikan informasi sebagai sebuah data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut. Informasi dapat meningkatkan pengetahuan seseorang. Dengan adanya informasi, tingkat kepastian menjadi meningkat.

Menurut Wahyono, informasi adalah hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan (Wahyono, 2004:3). Berdasarkan pengertian diatas, maka kegunaan informasi untuk mengurangi ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan tentang suatu keadaan. Sedangkan nilai dari pada informasi ditentukan oleh manfaat, biaya dan kualitas maksudnya bahwa

informasi dianggap bernilai apabila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkannya.

Menurut Sondang, informasi yang mampu mendukung proses pengambilan keputusan memiliki ciri-ciri sebagai berikut: lengkap, mutakhir, akurat, dapat dipercaya, dan disimpan sedemikian rupa sehingga mudah ditelusuri untuk digunakan sebagai alat pendukung proses pengambilan keputusan apabila diperlukan (Sondang, 2006:76). Sistem informasi merupakan bagian dari hasil pengolahan data yang lebih berguna bagi penerimanya dan mempunyai syarat lengkap, mutakhir, akurat, dapat dipercaya, dan disimpan sedemikian rupa. Begitu juga dengan sistem informasi administrasi kependudukan yang merupakan bagian dari hasil pengolahan data yang sudah berbentuk dan berguna bagi kepentingan atau kegiatan administrasi.

Sistem informasi adalah kumpulan informasi didalam sebuah basis data menggunakan model dan media teknologi informasi digunakan di dalam pengambilan keputusan bisnis sebuah organisasi. Di suatu organisasi, informasi merupakan sesuatu yang penting didalam mendukung proses pengambilan keputusan oleh pihak manajemen.

Pengendalian sistem kesehatan yang bertujuan untuk memantau dan menilai keberhasilan penyelenggaraan secara berjenjang dan berkelanjutan, digunakan tolak ukur atau indikator pembangunan kesehatan baik tingkat nasional maupun tingkat daerah. Siknas dan Sikda yang terpadu perlu dikembangkan yang mampu menghasilkan data atau informasi yang akurat, tepat waktu dan lengkap, sehingga mampu menjadi bagian utama dari pengambilan keputusan.

Pengolahan data secara elektronik merupakan serangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi dengan menggunakan komputer yang mencangkup pengumpulan, pemprosesan, penyimpanan, dan pengawasan hasil pengolahan tersebut. Informasi akan berkualitas apabila inforamasi tersebut bernilai dan bermanfaat, hal tersebut dapat dilihat melalui indikator dalam sistem informasi administrasi kependudukan seperti yang dikutip Jogiyanto H.M dalam bukunya: *Analisis dan Disain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*, antara lain: kualitas informasi akurat, informasi harus tepat waktu, dan Informasi harus relevan (Jogiyanto, 2001:10). Munculnya *e-Government* dapat meningkatkan kinerja aparatur pemerintah. Aplikasi *e-Government* ini biasanya berupa penyediaan sumber informasi, khususnya informasi mengenai kesehatan yang di lakukan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat, berupa akses data-data dalam melayani publik cepat terlaksana dan penyampaian informasi kepada publik lebih akurat.

SIM SP3 yang merupakan bagian dari hasil pengolahan data ini tentunya diharapkan memberikan pelayanan terbaik kepada publik atau masyarakat. Menurut Sinambela di dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik*, bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut:

> "Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat".
> (Sinambela, 2006:5).

Pelayanan publik menurut definisi diatas dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada hakikatnya Negara yang didirikan oleh masyarakat (publik) dalam hal ini adalah pemerintah (birokrat) harus memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Moenir dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, mengatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik dapat dilakukan dengan cara:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
2. Mendapatkan pelayanan secara wajar
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

(Moenir, 2006:47)

Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakatnya harus dilakukan dengan cara yang terbaik. Pelayanan yang terbaik harus dilakukan dengan cara-cara seperti yang telah dikutif di atas dengan cara memberikan kemudahan dalam mengurus berbagai urusan supaya pelayanan yang dilakukan bisa berjalan dengan cepat, memberikan pelayanan secara wajar dan tidak berlebihan sesuai dengan keperluannya masing-masing, memberikan perlakuan yang sama dan tidak membeda-bedakan dan bisa bersikap jujur.

Berdasarkan penjelasan di atas, pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif seperti yang dikutip dari H.A.S. Moenir dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, antara lain:

1. Masyarakat menghargai kepada korp pegawai
2. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan

3. Masyarakat bangga kepada korp pegawai
4. Ada kegairahan usaha dalam masyarakat
5. Ada peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan pancasila.

(Moenir, 2006:47)

Pelayanan yang baik akan berdampak positif seperti yang diuraikan di atas, jika masyarakat menghargai kepada korp pegawai, masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan yang telah diberikan oleh para aparatur. Masyarakat akan merasa bangga kepada korp pegawai apabila bekerja dengan rasa penuh tanggung jawab, maka akan adanya kegairahan usaha dalam masyarakat. Peningkatan dan pengembangan merupakan suatu tercapainya masyarakat yang adil dan makmur apabila dilandasi dengan pancasila.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat adalah suatu instansi yang ada di Provinsi Jawa Barat yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah Provinsi Jawa barat Nomor 21 tahun 2008 dengan tugas dan fungsi menjalankan sebagian tugas pemerintah Provinsi Jawa barat di bidang pembangunan kesehatan.
2. SIM SP3 adalah suatu Sistem Informasi Manajemen Sistem Pencatatan dan Pelaporan Puskesmas yang direkapitulasi disetiap tingkatan administrasi dengan waktu tertentu. Berdasarkan pengertian diatas maka SIM SP3 merupakan suatu Sistem Pencatatan dan Pelaporan Puskesmas yang berfungsi untuk mengolah data mengenai kesehatan tentang penyakit yang dibuat laporan bulanan dan laporan tahunannya ke tingkatan administrasi yang lebih

tinggi seperti Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat.

3. Kinerja adalah hasil kerja atau prestasi secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh aparatur dalam memberdayakan SIM SP3 di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat sesuai dengan tangggung jawab yang diberikan dalam kurun waktu tertentu. Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja aparatur Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat dalam memberdayakan SIM SP3 dilihat dari tolak ukur yaitu:

   1) *Output* adalah sesuatu hasil yang dihasilkan langsung dirasakan dari suatu kegiatan yang berupa fisik atau pun non fisik. Suatu kegiatan yang berupa fisik maupun non fisik yang dihasilkan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. *Output* Meliputi:

      a) Kualitas Pelayanan yang diberikan adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat

      b) Kuantitas pelayanan yang diberikan adalah bagaimana kuantitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat

   2) Hasil adalah mengukur pencapaian atau hasil yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat dalam pemberian layanan. Segala sesuatu kegiatan yang dilakukan atau dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat pada jangka menengah harus dapat memberikan efek langsung dari kegiatan tersebut.

3) Kaitan Usaha dengan Pencapaian adalah mengukur sumber daya yang digunakan oleh aparatur Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat dan memberi informasi dari hasil penggunaan sumber daya tersebut yang membandingkan hasil yang dicapai sekarang dengan hasil yang sebelumnya secara internal, norma atau standar yang bias diterima atau hasil yang bisa dicapai oleh organisasi yang setara. Kaitan usaha dengan pencapaian meliputi:

   a) Efisiensi yang mengkaitkan usaha dengan keluaran pelayanan adalah mengukur sumber daya yang digunakan atau biaya per unit keluaran, dan memberi informasi tentang keluaran ditingkat tertentu dari penggunaan sumber daya, menunjukan efisiensi relatif suatu unit jika dibandingkan dengan hasil sebelumnya, tujuan yang ditetapkan secara internal, norma atau standar yang bisa diterima, atau hasil yang bisa dicapai oleh organisasi yang setara.

   b) Biaya yaitu hasil yang menghubungkan usaha dan hasil pelayanan. Ukuran ini melaporkan biaya per unit hasil, dan mengaitkan biaya dengan hasil sehingga manajemen publik dan masyarakat bisa mengukur nilai pelayanan yang telah diberikan.

4) Informasi Penjelas adalah suatu hasil berupa informasi yang ada di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat mengenai SIM SP3 yang disertakan dalam pelaporan kinerja yang mencakup informasi kuantitatif dan naratif yang bisa membantu pengguna untuk memahami ukuran kinerja yang

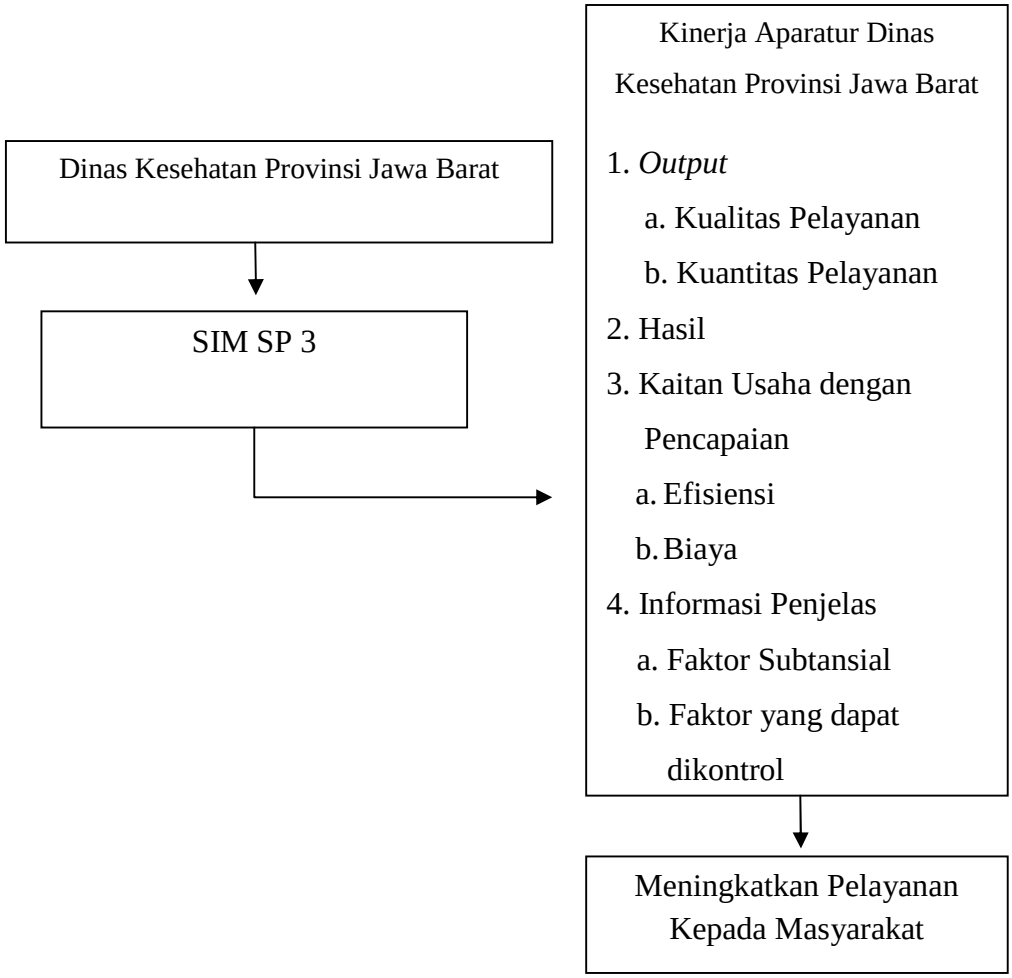
dilaporkan, menilai kinerja organisasi, dan mengevaluasi faktor yang akan mempengaruhi kinerja yang dilaporkan. Informasi penjelas meliputi:

a) Faktor Subtansial adalah faktor yang ada diluar kontrol Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat, seperti karateristik lingkungan dan demografi.
b) Faktor yang dapat dikontrol adalah faktor yang dapat dikontrol oleh Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat seperti pengadaan staf.

4. Aparatur adalah seseorang yang digaji oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintah secara teknis dengan berdasarkan ketentuan yang ada, sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian untuk mencapai tujuan khususnya kinerja aparatur dalam memberdayakan SIM SP3 di Dinas kesehatan Provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan definisi operasional diatas, peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 1.1
Model Kerangka Pemikiran



Model kerangka pemikiran diatas menjelaskan bahwa Kinerja Aparatur Dinas Kesehatan di pengaruhi oleh empat indikator *Output*, Hasil, Kaitan Usaha dengan Pencapaian, Informasi Penjelas, Keempat indikator ini dapat meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat melalui SIM SP3.

1.6. Metode Penelitian

Berdasarkan masalah yang di bahas dalam penelitian ini dan berhubungan dengan yang terjadi sekarang, maka dasar-dasar yang digunakan untuk mencari kebenaran dalam penelitian ini adalah berdasarkan suatu metode.

Metode tersebut dapat mengarahkan penyusunan dalam melakukan penelitian dan pengamatan, dengan begitu dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif. Dikutip dari buku *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*, Metode penelitian deskriptif adalah:

> "Penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan ihwal masalah atau objek tertentu secara rinci. Penelitian deskriptif dapat bertipe kuantitatif dan kualitatif dan biasanya dilakukan peneliti untuk menjawab sebuah atau beberapa pertanyaan mengenai keadaan objek atau objek amatan secara rinci".
> (Suyanto, 2005:17-18)

Metode deskriptif bertujuan untuk menjelaskan masalah secara rinci. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, karena pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Menurut sugiyono dalam bukunya yang berjudul *Memahami Penelitian Kualitatif*, bahwa metode penelitian kualitatif adalah:

> "Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*".
> (Sugiyono, 2007:1)

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, yaitu suatu data yang mengandung makna. Penelitian kualitatif tidak menekankan pada *generalisasi*, akan tetapi lebih menekankan pada makna.

1.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Studi kepustakaan, yaitu cara untuk memperoleh dan mengumpulkan data dengan cara membaca dan mempelajari buku, dokumen, diktat dan peraturan maupun tulisan-tulisan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
b. Studi lapangan, terdiri dari:
    a. Observasi, yaitu cara memperoleh data dengan cara pengamatan langsung ke obyek penelitian dengan mengadakan pencatatan menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan kinerja aparatur Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat dalam memberdayakan SIM SP3 guna meningkatkan pelayanan masyarakat.
    b. Wawancara, yaitu pengumpulan data dan keterangan melalui tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti. Wawancara dilakukan dengan aparatur pemerintah yang ada di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat.
    c. Dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan buku, buku, majalah dan sebagainya. Metode ini dimaksudkan untuk mempelajari dan mengkaji secara mendalam data-data mengenai kinerja aparatur dalam memberdayakan SIM SP3 di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat guna meningkatkan pelayanan masyarakat.

1.6.2 Teknik Penentuan Informan

Tehnik penentuan informan dalam penelitian ini adalah menggunakan tehnik *Purposive*, yaitu :

> "Teknik pengambilan informan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu dapat diartikan bahwa informan yang kita pilih dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti"
> (Sugiyono, 2005:54).

Penentuan dan pengambilan informan pada proses kinerja aparatur dalam memberdayakan SIM SP3 di Dinas Keshatan Provinsi Jawa Barat. Peneliti mengambil beberapa orang aparatur Dinas Kesehatan yang dianggap memiliki cukup informasi tentang SIM SP3 di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat.

Adapun informan yang merupakan aparatur Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Aparatur Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat yaitu:

1. Edi Sutardi, S.KM, M.Kes sebagai Kepala Seksi TIK, beliau dijadikan narasumber karena beliau merupakan Kepala Seksi TIK.
2. Adjat Munadjat sebagai staf TIK, beliau dijadikan narasumber karena beliau merupakan orang yang bertugas mengolah data SIM SP3 yang ada di bidang TIK.
3. Sutiwa Wahyudin, S.KM sebagai staf TIK, beliau dijadikan narasumber karena beliau dapat memberikan informasi tentang SIM SP3 yang ada di bidang/bagian TIK.

4. Herti Suherti Rachma Dewi S.KM sebagai staf TIK, beliau dijadikan narasumber karena beliau yang mengkoordinir dalam penyelenggaraan SIM SP3 yang ada di bidang/bagian TIK.
5. Oman Rustandi sebagai staf TIK, beliau dijadikan narasumber karena beliau sebagai pelaksana administrasi pengumpulan data SIM SP3 yang ada di bidang/bagian TIK.
6. Usman Hermawan sebagai staf TIK, beliau dijadikan narasumber karena beliau sebagai pelaksana administrasi pengumpulan data SIM SP3 yang ada di bidang/bagian TIK.

b. Masyarakat

Teknik yang digunakan dalam menentukan informan dari masyarakat adalah teknik *accidental*, yaitu pengambilan unsur sampel secara sembarang sampai terpenuhi jumlah yang diinginkan (Sudjana, 2005:73). Cara yang akan dilakukan oleh peneliti dalam pengambilan sampelnya dengan cara meminta data-data masyarakat yang mengakses *website www.dinkesprovjabar.co.id* Mengumpulkan opini dari masyarakat dalam hal ini mungkin dari orang-orang yang berada di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat. Masyarakat dijadikan sebagai narasumber, karena sebagai pengguna *website www.dinkesprovjabar.co.id.* dan sebagai penilai atas kinerja aparatur Dinas kesehatan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Dinas kesehatan Provinsi Jawa Barat.

Narasumber lain dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan *www.diskesprovjabar.co.id*. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah teknik accidental antara lain:

1. Rini beliau adalah masyarakat yang berkunjung ke Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat yang pernah mengakses website Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat. Beliau memberikan berbagai informasi yang peneliti butuhkan.
2. Eka beliau adalah masyarakat yang berkunjung ke Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat bagian TIK yang pernah mengakses website Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat.
3. Budi Aryanto juga memberikan berbagai informasi yang peneliti butuhkan tentang SIM SP3.
4. Ratna yang juga memberikan informasi yang peneliti butuhkan mengenai SIM SP3.

1.6.3 Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisas data yang digunakan dalam penelitian ini terdapat tiga teknik, yang dikutip dari Sugiyono dalam bukunya yang berjudul *Memahami Penelitian Kualitatif,* ketiga teknik tersebut sebagai berikut:

Pertama, reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data dan mencarinya

jika diperlukan dan proses analisis untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting, dan mengatur data sehingga dapat dibuat kesimpulan.

Kedua, penyajian data setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Penyajian data yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif, dengan penyajian data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja SIM SP3 selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

Ketiga, penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada, temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum pasti sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. Penarikan kesimpulan dengan menggunakan metode kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal tetapi mungkin juga tidak dapat menjawab rumusan masalah, karena seperti yang dikemukakan diatas bahwa masalah dan rumusan masalah dalam metode penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti di lapangan yaitu Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat.

1.7.1 Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi Penelitian ini adalah di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat Jl.Pasteur No 25 Bandung 40171, Telp (022) 4230353, 4232292 (022) 4236721.

1.7.2 Jadwal Penelitian

Gambar dibawah ini merupakan tabel jadwal penelitian yang dilakukan oleh peneliti:

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

Waktu / Kegiatan	Tahun 2009		Tahun 2010							
	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agst
Penyusunan rancangan Judul										
Penyusunan Usulan Penelitian										
Seminar Usulan Penelitian										
Pengumpulan Data										
Pengolahan Data										
Pembuatan Skripsi										
Sidang Ujian Skripsi										