BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja

2.1.1 Pengertian Kinerja

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.

Kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat, tercapainya tujuan organisasi. Kinerja pegawai tidak dapat dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi, sumber daya yang digerakan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut. penerapan SIM SP3 di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat dapat terlaksana dengan baik apabila memperhatikan kinerja aparaturnya. Kinerja merupakan terjemahan dari kata *performance (Job Performance)*, secara etimologis *performance* berasal dari kata *to perform* yang berarti menampilkan atau melaksanakan. Wibowo mengatakan bahwa:

> ”Pengertian *performance* sering diartikan sebagai kinerja, hasil kerja/prestasi kerja. Kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi”
> (Wibowo, 2007:7).

Berdasarkan pengertian di atas bahwa hasil yang dicapai oleh seorang aparatur menurut ukuran profesionalisme dalam pekerjaannya diaplikasikan dalam prilaku, kecerdasan dan kemampuan sesuai dengan peranan, kegiatan dan tugas yang telah ditentukan. Aparatur Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat dalam memberdayakan dan memaksimalkan suatu kinerja dalam mengimplikasikan SIM SP3, diperlukan pemahaman dalam melaksanakan tugasnya, sehingga menghasilkan apa yang menjadi tujuan utama Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat dapat tercapai. Pengertian lain menurut Maluyu S.P. Hasibuan bahwa:

> "Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu" (Hasibuan, 2001:34)

Pengertian kinerja menurut Hasibuan diatas bahwa untuk mencapai sebuah kinerja, seorang aparatur harus memiliki kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu agar dapat barjalan seperti yang diharapkan. 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 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 di 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, indikator yang digunakan menurut 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 (sarana dan prasarana) atau pun non fisik (pelatihan). Suatu kegiatan yang berupa fisik maupun non fisik yang diharapkan oleh suatu organisasi atau instansi dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Ukuran *output* disini dapat dilihat dari dua sub indikator yaitu kualitas sumber daya aparatur yang ada di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat, kuantitas merupakan suatu hasil pelayanan SIM SP3 yang dapat memenuhi uji kualitas.

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 usaha yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat bisa tercapai sesuai dengan pembangunan kesehatan. Ukuran kaitan usaha disini dapat dilihat dari dua sub indikator yaitu 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. Biaya merupakan laporan biaya per unit hasil dan kaitan biaya dengan hasil sehingga manajemen publik dan masyarakat bisa mengukur pelayanan yang telah diberikan.

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. Ukuran informasi penjelas disini dapat dilihat dari dua sub indikator yaitu faktor substansial merupakan faktor yang ada diluar kontrol organisasi dan faktor yang dapat dikontrol oleh organisasi seperti pengadaan staf.

Ruky (2001:7) mengidentifikasi faktor yang berpengaruh langsung terhadap tingkat pencapaian kinerja organisasi sebagai berikut:

1. Teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk mengahasilkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi. semakin berkualitas teknologi yang digunakan, maka akan semakin tinggi tingkat kinerja organisasi tersebut.
2. Kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi.
3. Kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruangan, dan kebersihan.
4. Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan.

5. Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi.
6. Pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi aspek kompensasi, imbalan, promosi dan lainnya.

(Ruky, 2001:7)

Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam menjalankan tugas organisasi, baik itu dalam lembaga pemerintahan maupun swasta. Kinerja berasal dari bahasa *job performance atau actual perpormance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang atau suatu institusi). Kamus bahasa Indonesia. Berikut pengertian kinerja menurut A. A Anwar Prabu Mangkunegara mengatakan bahwa:

> "Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya" (Mangkunegara, 2007: 9).

Kinerja dalam lingkup Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat, adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang aparatur dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerjanya. Kinerja aparatur dalam memberdayakan SIMSP3 harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai organisasi. Berhasil tidaknya tujuan dan cita-cita dalam organisasi pemerinthan tergantung bagaimana proses kinerja itu dilaksanakan. kinerja tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi. Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagaimana yang dikemukakan oleh Keith Davis dalam buku Anwar Prabu Mangkunegara.

1. Faktor Kemampuan *Ability*
   Secara psikologis, kemampuan ability terdiri dari kemampuan potensi *IQ* dan kemampuan *reality knowledge+skill*. Artinya pimpinan dan karyawan yang memiliki *IQ superior, very superior, gifted dan genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatan dan terampil dalam

menjalankan pekerjaan sehari-hari maka akan mudah menjalankan kinerja maksimal.

2. Faktor motivasi *Motivation*
Motivasi diartiakan sebagai suatu sikap *attitude* piminan dan karyawan terhadap situasi kerja *situation* dilingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif *fro* terhadap situasi kerjanya akan menunjukan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka berpikir negatif kontra terhadap situasi kerjanya akan menunjukan pada motivasi kerja yang rendah. Situasi yang dimaksud meliputi hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

(Mangkunegara, 2000:13)

Berdasarkan pengertian diatas bahwa suatu kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan penghambat berjalannya suatu pencapaian kinerja yang maksimal faktor tersebut meliputi faktor yang berasal dari *intern* maunpun *ekstern.* Menilai suatu kinerja apakah sudah berjalan dengan yang direncanakan perlu diadakan suatu evaluasi kinerja sebagai mana yang dikemukakan oleh Andrew E. Sikula dalam buku Anwar Prabu Mangkunegara.

> "Evaluasi kinerja atau penilaian merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penapsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa objek orang ataupun sesuatu barang."
> (Mangkunegara 2006:69)

Dari beberapa pendapat tentang penilaian atau evaluasi kinerja dapat disimpulkan bahwa evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk menilai kinerja pegawai dan organisasi. Disamping itu juga untuk menentukan kebutuhan pelatihan kerja dengan tepat dan memberikan tanggung jawab kepada pegawai atau organisasi sehingga dapat meningkatkan kinerjanya dimasa yang akan datang.

2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Aparatur sebagai pelayan masyarakat, harus memberikan pelayanan terbaik untuk mencapai suatu kinerja. Kenyataannya untuk mencapai kinerja yang diinginkan tidaklah mudah, banyak hambatan-hambatan yang harus dilewati. Menurut Keith Davis dalam A.A. Anwar Prabu Mangkunegara terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pencapain kinerja, faktor tersebut berasal dari faktor kemampuan dan motivasi aparatur. Berdasarkan hal tersebut maka akan dijelaskan sebagai berikut:

> "Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*), yang dirumuskan sebagai berikut: "*Human Performance= Ability+Motivation, Motivation= Atitude+Situation, Ability= Knowledge+Skill"*
> (Mangkunegara, 2005:13-14)
> Berdasarkan pengertian diatas, aparatur dalam pencapaian kinerja harus memiliki kemampuan dan motivasi kerja. Kemampuan yang dimiliki aparatur dapat berupa kecerdasan ataupun bakat. Motivasi yang dimiliki aparatur dilihat melalui sikap dan situasi kerja yang kondusif, karena hal ini akan berhubungan dengan pencapaian prestasi kerja atau kinerja aparatur pada lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2.1.2.1 Kemampuan

Kemampuan seorang aparatur berbeda-beda, kemampuan didapat dari kecerdasan ataupun bakat dari aparatur tersebut. Pengertian kemampuan menurut Moenir bahwa:

> "Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan

> tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan"
> (Moenir, 2002:116).

Layanan merupakan salah satu subsistem Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat sebagai lembaga teknis daerah Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam bidang Kesehatan. Maka, kemampuan yang dimiliki aparatur dalam memberikan pelayanan merupakan ujung tombak dan sekaligus gambaran kualitas Dinas kesehatan Provinsi Jawa Barat. Menurut Miftah Thoha sebagaimana dikutip oleh Nayono dalam buku Mengenal Kehidupan Berorganisasi bahwa:

> "Kemampuan adalah salah satu unsur dari kematangan, berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan, latihan dan pengalaman"
> (Nayono,1998:19)

Berdasarkan teori di atas, kemampuan sebagai keadaan yang dimiliki seseorang sehingga memungkinkan dirinya untuk dapat melakukan sesuatu berdasarkan keahlian dan ketarampilannya. Kaitannya dengan memberdayakan SIM SP3 pada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat, kemampuan aparatur merupakan salah satu faktor penunjang kemampuan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat untuk dapat meningkatkan kinerja aparaturnya. Setiap organisasi membutuhkan pengelola, dan pengelola tersebut tidak lain adalah aparatur yang terdapat didalamnya. Berkenaan dengan hal tersebut, E. Koswara dalam buku Otonomi Daerah untuk Demokrasi dan Kemandirian Rakyat, Tolak ukur yang digunakan untuk mengetahui kemampuan aparatur adalah:

1. Ratio jumlah pegawai dengan jumlah penduduk
2. Masa kerja pegawai
3. Golongan kepegawaian
4. Pendidikan formal
5. Pendidikan teknis fungsional"

(Koswara E, 2001:259).

Berdasarakan pendapat di atas, dapat dijelaskan bahwa tolak ukur yang digunakan untuk mengetahui kemampuan aparatur adalah ratio jumlah aparatur Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat dengan jumlah penduduk, masa kerja aparatur, golongan kepegawaian, pendidikan dan pendidikan teknis fungsional yang dimiliki oleh aparatur. Pendapat lain hampir sama juga dikemukakan pleh J. B Kristiadi yang dikutip oleh B. Hestu Cipto Handoyo dalam buku Otonomi Daerah dan Urusan Rumah Tangganya, bahwa:

Untuk mengetahui kemampuan aparat, ada beberapa faktor yang harus diperhatikan, yakni:

1. Ratio jumlah pegawai dengan jumlah penduduk
2. Pengalaman kerja pegawai
3. Golongan kepegawaian
4. Pendidikan formal yang dicapai
5. Pendidikan non formal
6. Kesesuaian antara pendidikan dengan jabatan

(Handoyo, 1998:102).

Berdasarkan pendapat diatas bahwa untuk mengetahui kemampuan aparatur ratio jumlah aparatur dengan jumlah penduduk, masa kerja aparatur, golongan kepegawaian, pendidikan formal, pendidikan teknis fungsional menjadi faktor dalam meningkatkan kinerja. Kemampuan (*ability*) aparatur terdiri dari dua indikator yaitu:

Pertama, kemampuan potensi (IQ), merupakan aspek kemampuan yang ada dalam diri aparatur dan diperoleh dari faktor keturunan (*herediter*). Kemampuan potensi kemudian dibagi ke dalam dua bagian yaitu:

a. Kemampuan dasar umum (*inteligensi* atau kecerdasan). *Inteligensi* atau kecerdasan menurut C.P. Chaplin (1975) bahwa: “Kemampuan

menghadapi dan menyesuaikan diri terhadap situasi baru secara cepat dan efektif" (Dalam Syamsu, 2003:9). *Inteligensi* atau *kecerdasan* harus dimiliki oleh setiap aparatur Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat agar dalam menjalankan segala tugasnya dapat berjalan dengan efektif.

b. Kemampuan dasar khusus (*aptitudes* atau bakat). *Aptitudes* atau bakat adalah kondisi seseorang yang dengan suatu pendidikan dan latihan yang memungkinkannya mencapai kecakapan, pengetahuan dan keterampilan khusus. *Aptitudes* atau bakat merupakan faktor bawaan yang dimiliki oleh aparatur ataupun pengaruh dari lingkungan. Maka apabila seseorang terlahir dengan suatu bakat khusus dididik dan dilatih, bakat tersebut dapat berkembang dan dimanfaatkan secara optimal. Sebaliknya apabila dibiarkan tanpa pengarahan dan penguatan, bakat itu akan hilang dan tak berguna.

Kedua, kemampuan *reality* (*actual ability*) yaitu kemampuan yang diperoleh melalui belajar (*achivement* atau prestasi). Pengembangan kemampuan sangatlah diperlukan baik melalui pendidikan ataupun melaui pelatihan-pelatihan. Pendidikan dan pelatihan merupakan bagian dari sumberdaya aparatur, semakin lama waktu yang digunakan seorang untuk pendidikan dan pelatihan, semakin tinggi kemampuan melakukan pekerjaan akan semakin tinggi kinerjanya. Oleh karena itu, Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat sebagai lembaga pemerintah yang berorientasikan terhadap pelayanan perlu mengadakan pelatihan dan menempatkan aparatur pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya masing-masing (*the right man in the right place, the right man on the right job*).

2.1.2.2 Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitue*) aparatur dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja di lingkungan pekerjaannya. Pengertian motivasi dikatakan oleh Chung dan Megginson bahwa:

> "*motivation is definied as goal-directed behavior. It concerns the level of effort one exerts in pursuing a goal…it is closely related to employee satisfaction and job performance*", (motivasi dirumuskan sebagai perilaku yang ditunjukan pada sasaran. Motivasi berkaitan dengan tingkat usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam mengejar suatu tujuan…motivasi berkaitan erat dengan kepuasan pegawai dan performansi pekerjaan) (Dalam Gomes, 1995:177-178)

Motivasi aparatur untuk bekerja biasanya ditunjukkan oleh aktivitas yang terus-menerus, dan berorientasikan tujuan. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakan diri aparatur secara terarah untuk mencapai tujuan kerja. Pengertian lain dikatakan oleh Keith Davis yang dikutip A.A Anwar Mangkunegara, bahwa:

> Motivasi diartikan suatu sikap (*attiude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) dilingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadap situasi kerja akan menunjukan kerja yang rendah, situsi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja
> (Mangkunegara, 2006:14).

Motivasi dalam arti bagaimana aparatur menafsirkan lingkungan kerja mereka. Kemampuan kerja yang ditunjukan aparatur didasari atas faktor-faktor apa yang memberi andil dan berkaitan dengan efek negatif terhadap kemampuan aparatur serta apa yang menimbulkan kegairahan dalam bekerja. Faktor motivasi terdiri dari dua indikator yaitu:

*Pertama, s*ikap, dapat diartikan sebagai status mental seseorang dan sikap dapat diekspresikan dengan berbagai cara, dengan kata-kata yang berbeda dan tingkat intensitas yang berbeda. Gibbson memberikan pengertian sikap bahwa:

> "Sikap adalah determinan perilaku, sebab sikap berkaitan dengan persepsi, kepribadian dan motivasi. Sebuah sikap adalah perasaan yang positif atau negatif atau keadaan mental yang selalu disiapkan, dipelajari dan diatur melalui pengalaman yang memberikan pengaruh khusus pada respon seseorang terhadap orang, objek-objek dan keadaan"
> (Gibson, 1996:144).

Sikap mental aparatur yang positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika bersikap negatif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Sikap mental aparatur haruslah memiliki sikap mental yang siap sedia secara psikofisik (siap secara mental, fisik, situasi dan tujuan). Artinya, aparatur dalam bekerja secara mental siap, fisik sehat, memahami situasi dan kondisi serta berusaha keras mencapai target kerja (tujuan utama organisasi).

*Kedua, s*ituasi, dapat diartikan sebagai suasana yang dapat menentukan sikap aparatur tersebut. Perilaku manusia banyak dipengaruhi definisi situasi, apabila manusia mendefinisikan sesuatu sebagai hal nyata, maka konsekuensinya menjadi nyata. Maka, sikap seseorang kerap ditentukan oleh bagaimana cara aparatur memahami situasi yang dihadapinya. Situasi dikatakan oleh Keith Davis bahwa "Suatu keadaan atau kondisi dalam lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi sikap seseorang" (Davis, 1998:7). Situasi kerja yang dimaksud antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja. Mangkunegara mengatakan terdapat beberapa prinsip dalam memotivasi kerja aparatur, yaitu:

a. Prinsip partisipasi yaitu upaya memotivasi kerja, aparatur perlu diberikan kesempatan untuk ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.
b. Prinsip komunikasi yaitu pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas dengan informasi yang jelas, sehingga aparatur akan lebih mudah termotivasi dalam kerjanya.
c. Prinsip mengakui andil bawahan yaitu pemimpin mengakui bahwa bawahan aparatur mempunyai andil didalam usaha pencapaian tujuan
d. Prinsip pendelegasian wewenang yaitu pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada aparatur bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat aparatur yang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin
e. Prinsip memberi perhatian yaitu pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan aparatur, sehingga memotivasi aparatur untuk bekerja seperti yang diharapkan oleh pemimpin
(Mangkunegara, 2005:61).

Aspek yang sangat penting dalam kepemimpinan kerja adalah bagaimana pimpinan mampu mempengaruhi motivasi kerja aparaturnya agar mereka mampu bekerja produktif dengan penuh tanggung jawab. Mangkunegara mengatakan, bahwa “ada hubungan yang positif antara motivasi berprestasi dengan pencapaian kinerja” (Mangkunegara, 2005:62). maka pimpinan dan aparatur yang mempunyai motivasi berprestasi tinggi akan mencapai kinerja tinggi, dan sebaliknya mereka yang kinerjanya rendah disebabkan karena motivasi kerjanya rendah.

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.

2.2 Pengertian Aparatur

Pengertian mengenai aparatur pemerintahan disebutkan oleh Dharma Setyawan Salam dalam buku yang berjudul *Manajemen Pemerintahan Indonesia* yang menjelaskan bahwa ”Aparat Pemerintah adalah pekerja yang digaji pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku” (Setyawan, 2004:169). Berdasarkan pengertian di atas, maka aparatur pemerintahan merupakan seseorang yang digaji oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintah secara teknis dengan berdasarkan ketentuan yang ada.

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. Suatu instansi pemerintah tidak akan lepas dari aparatur sebagai pelaksana penyelenggaraan pemerintahan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Soerwono Handayaningrat yang mengatakan bahwa:

> “Aparatur ialah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi. Aspek-aspek administrasi itu terutama ialah kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian”
> (Soewarno,1982:154).

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.

Aparatur merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu lembaga pemerintahan disamping faktor lain seperti uang, alat-alat yang berbasis teknologi misalnya komputer dan internet. Oleh karena itu, sumber daya aparatur harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi pemerintahan untuk mewujudkan profesional pegawai dalam melakukan pekerjaan.

Pendapat tersebut mengemukakan bahwa aparatur merupakan aspek-aspek administrasi yang diperlukaan oleh pemerintah dalam penyelenggaran pemerintahan atau Negara. Sedangkan Sarwono mengemukakan lebih jauh tentang aparatur pemerintahan bahwa yang dimaksud tentang aparatur pemerintahan ialah orang-orang yang menduduki jabatan dalam kelembagaan pemerintahan (Soewarno,1982:154).

Kinerja aparatur tidak lepas dari apa yang dinamakan dengan sumber daya manusia. SDM Merupakan salah satu faktor penunjang dalam menjalankan tugas kepegawaian bagi aparatur. Setiap aparatur mempunyai tugas menjalankan fungsi organisasi dan pemerintahan dengan baik dan terarah, berikut pengertian tentang sumberdaya aparatur.

Era globlaisasi saat ini ditandai dengan arus informasi yang mengalir begitu pesat sejalan dengan perkembangan teknologi yang tinggi. Perkembangan yang pesat dari teknologi informasi seperti perangkat keras komputer *(hardware),*

perangkat lunak *(software)*, dan teknologi komunikasi lainnya telah membuat tujuan suatu institusi tersebut dapat dicapai secara maksimal.

2.3 Pengertian Pemberdayaan

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. Secara konseptual, pemberdayaan atau pemberkuasaan (*empowerment*) berasal dari kata "*power*" (kekuasaan atau keberdayaan). Ide utama pemberdayaan bersentuhan dengan konsep mengenai kekuasaan. Kekuasaan sering kali dikaitkan dengan kemampuan kita untuk membuat orang lain melakukan apa yang kita inginkan, terlepas dari keinginan dan minat mereka. Ilmu sosial tradisional menekankan bahwa kekuasaan berkaitan dengan pengaruh dan kontrol. Pengertian ini mengasumsikan bahwa kekuasaan sebagai suatu yang tidak berubah atau tidak dapat dirubah. Kekuasaan senantiasa hadir dalam konteks relasi sosial antar manusia. Kekuasaan tercipta dalam relasi sosial, karena itu kekuasaan dan hubungan kekuasaan dapat berubah.

Adanya pemahaman kekuasaan seperti ini, pemberdayaan sebagai sebuah proses perubahan kemudian memiliki konsep yang bermakna. Terjadinya proses pemberdayaan sangat tergantung pada dua hal:

a. Bahwa kekuasaan dapat berubah, jika kekuasaan tidak dapat berubah pemberdayaan tidak mungkin terjadi dengan cara apapun.

b. Bahwa kekuasaan dapat diperluas, konsep ini menekankan pada pengertian kekuasaan yang tidak statis, melainkan dinamis.

Pemberdayaan menunjuk pada kemampuan orang, khususnya kelompok rentan dan lemah sehingga mereka memiliki kekuatan atau kemampuan dalam:

a. Memenuhi kebutuhan dasarnya sehingga mereka memiliki kebebasan (*freedom*),bukan saja bebas mengemukakan pendapat, melainkan bebas dari kelaparan, bebas dari kebodohan, bebas dari kesakitan.
b. Menjangkau sumber-sumber produktif yang memungkinkan mereka dapat meningkatkan pendapatannya dan memperoleh barang-barang dan jasa-jasa yang mereka perlukan.
c. Berpartisipasi dalam proses pembangunan dan keputusan-keputusan yang mempengaruhi mereka.

Beberapa ahli dibawah ini mengemukakan definisi pemberdayaan dilihat dari tujuan, proses, dan cara-cara pemberdayaan (Suharto, 1997:210-224):

a. Pemberdayaaan bertujuan untulk meningkatkan kekuasaan orang-orang yang lemah atau tidak beruntung(Ife, 1995)
b. Pemberdayaan adalah sebuah proses dengan mana orang menjadi cukup kuat untuk berpartisipasi dalam berbagi pengontrolan atas dan mempengaruhi terhadap kejadian-kejadian serta lembaga-lembaga yang mempengaruhi kehidupannya. Pemberdayaan menekankan bahwa orang memperoleh keterampilan, pengetahuan, dan kekuasaan yang cukup untuk mempengaruhi kehidupannya dan kehidupan orang lain yang menjadi perhatiannya (Parsons, *et.al.*, 1994)
c. Pemberdayaan menunjuk pada usaha pengalokasian kembali kekuasaan melalui pengubahan struktur sosial (Swift dan Levin, 1987)
d. Pemberdayaan adalah suatu cara dengan mana rakyat, organisasi, dan komunitas diarahkan agar mampu menguasai (atau berkuasa atas) kehidupannya

(Rappaport, 1984)

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.

Beberapa pandangan tentang pemberdayaan masyarakat, antara lain sebagai berikut :

1. ***Struktural***, pemberdayaan merupakan upaya pembebasan, transformasi struktural
   secara fundamental, dan eliminasi struktural atau sistem yang operesif.
2. ***Pluralis***, pemberdayaan sebagai upaya meningkatkan daya sesorang atau
   sekelompok orang untuk dapat bersaing dengan kelompok lain dalam suatu '*rule of the game*' tertentu.
3. ***Elitis***, pemberdayaan sebagai upaya mempengaruhi elit, membentuk aliniasi dengan elit-elit tersebut, serta berusaha melakukan perubahan terhadap praktek-praktek dan struktur yang elitis.
4. ***Post-Strukturalis***, pemberdayaan merupakan upaya mengubah diskursus serta menghargai subyektivitas dalam pemahaman realitas sosial. Hakikat dari konseptualisasi *empowerment* berpusat pada manusia dan kemanusiaan, dengan kata lain manusia dan kemanusiaan sebagai tolok ukur normatif, struktural, dan substansial. Dengan demikian konsep pemberdayaan sebagai upaya membangun eksistensi pribadi, keluarga, masyarakat, bangsa, pemerintah, negara, dan tata

> dunia di dalam kerangka proses aktualisasi kemanusiaan yang adil dan beradab.
> (Ife, 1996:59)

Berdasarkan beberapa pandangan tersebut tentang pemberdayaan masyarakat, maka struktural merupakan suatu transformasi struktural secara fundamental yaitu perubahan struktural dasar yang lebih baik. *Pluralis* merupakan persaingan antara seseorang/kelompok dengan seseorang/kelompok lainnya untuk meningkatkan daya seseorang/kelompok dalam suatu "*rule of the game*" tertentu. Elitis merupakan mau berusaha melakukan perubahan terhadap praktek-praktek dan struktur yang elitis dengan cara mempengaruhi elit, membentuk aliansi dan elit-elit tersebut. *Post-strukturalis* merupakan konseptualisasi *empowermant* berpusat pada manusia kemanusian sebagai tolak ukur normatif, struktural dan subtansial.

2.4 Pengertian Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem informasi Manajemen yaitu serangkaian sub sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi dan secara rasional terpadu yang mampu mentransformasi data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara guna meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajer atas dasar kriteria mutu yang telah ditetapkan.

SIM didefinisikan sebagai suatu sistem yang berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai yang mempunyai kebutuhan yang serupa. Informasi menjelaskan perusahaan atau salah satu sistem utamanya mengenai apa yang telah terjadi dimasa lalu, apa yang sedang terjadi sekarang dan

apa yang mungkin terjadi dimasa depan. Informasi tersebut tersedia dalam bentuk laporan periodik, laporan khusus, dan *output* dari simulasi matematika. Informasi digunakan oleh pengelola atau staf lainnya pada saat mereka membuat keputusan untuk memecahkan masalah. (Mc. Leod, 1995)

SIM merupakan suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang sama. Para pemakai biasanya membentuk suatu entitas organisasi formal, perusahaan atau sub unit dibawahnya. Informasi menjelaskan perusahaan atau salah satu sistem utamanya mengenai apa yang terjadi di masa lalu, apa yang terjadi sekarang dan apa yang mungkin terjadi di masa yang akan datang. Informasi tersebut tersedia dalam bentuk laporan periodik, laporan khusus dan *ouput* dari model matematika.

Output informasi digunakan oleh manajer maupun non manajer dalam perusahaan saat mereka membuat keputusan untuk memecahkan masalah. SIM di dalam perancangan, penerapan dan pengoperasiannya sangat mahal dan sulit. Upaya ini dan biaya yang diperlukan harus ditimbang-timbang, Ada beberapa faktor yang membuat SIM menjadi semakin diperlukan, antara lain bahwa manajer harus berhadapan dengan lingkungan bisnis yang semakin rumit. Salah satu alasan dari kerumitan ini adalah semakin meningkatnya dengan muncunya peraturan dari pemerintah.

Situasi lingkungan bisnis bukan hanya rumit tetapi juga dinamis. Oleh sebab itu manajer harus membuat keputusan dengan cepat terutama dengan munculnya masalah manajemen dengan munculnya pemecahan yang memadai. Kegiatan utama dari Semua sistem informasi, yaitu menerima data sebagai

masukan (*input*), kemudian memprosesnya dengan melakukan penghitungan, penggabungan unsur data, pemutakhiran dan lain-lain, akhirnya memperoleh informasi sebagai keluarannya *(output*).

Perubahan data menjadi informasi dilakukan oleh pengolah informasi. Pengolah informasi dapat meliputi elemen-elemen komputer, non-komputer atau kombinasi keduanya. E-life merupakan Perkembangan Teknologi kehidupan, artinya kehidupan ini sudah dipengaruhi oleh berbagai kebutuhan secara elektronik. Sekarang ini sedang semarak dengan berbagai huruf yang dimulai dengan awalan e seperti *E-Commerce*, *E-Government*, *E-Education*, *E-Library*, *E-Journal*, *E-Medicine*, *E-Laboratory*, *E-Biodiversitiy,* dan yang lainnya lagi yang berbasis elektronika.

Untuk meningkatkan pelayanan SIM Kesehatan menjadi faktor penting sekaligus penghematan bagi kesehatan dan kini telah menjadi salah satu standar mutu sebuah kesehatan. Otomatisasi/komputerisasi sistem pelayanan dan SIM merupakan solusi yang tepat untuk memecahkan masalah ini. Banyak lembaga kesehatan telah mendapat manfaat dari peralatan canggih ini. Perkembangan kesehatan di Indonesia yang mulai sekarang ini, baik dari aspek administratif atau teknologi, maka proses pelayanan kesehatan di Indonesia dapat berlangsung secara efektif dan efisien. Untuk mengembangkan mutu kesehatan dibutuhkan beberapa fasilitas pendukung, dimana salah satu fasilitas pendukung tersebut adalah aplikasi teknologi informasi dalam bidang SIM kesehatan.

Sistem informasi manajemen yang baik adalah Sistem informasi manajemen yang mampu menyeimbangkan biaya dan manfaat yang akan diperoleh artinya SIM akan menghemat biaya dan memperoleh informasi yang sangat bermanfaat. Sebuah Sistem informasi manajemen komputer bukan prasyarat mutlak secara teoritis, namun dalam praktek Sistem informasi manajemen yang baik tidak akan ada tanpa bantuan kemampuan pemrosesan komputer. Dari definisi-definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa SIM adalah suatu sistem yang dirancang untuk menyediakan informasi guna mendukung pengambilan keputusan pada kegiatan manajemen dalam suatu organisasi

2.4.1 Konsep Dasar Sistem Informasi Manajemen

Melengkapi tentang Sikda melalui 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.

Suatu oganisasi atau lembaga dalam menjalankan kehidupannya akan mempunyai sistem. Penggunaan suatu sistem akan menjadi suatu penggerak organisasi atau lembaga untuk mencapai tujuannya. Secara sederhana sistem merupakan kumpulan atau himpunan dari unsur atau variabel-variabel yang terorganisasi, saling berkaitan dan saling tergantung satu sama lain.

Menurut Davis mendefinisikan sistem sebagai bagian-bagian yang saling berkaitan yang beroprasi bersama untuk mencapai beberapa sasaran atau maksud (Davis, 1985:3). Sedangkan menurut pendapat Lukas mendefinisikan bahwa sistem sebagai suatu komponen atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling bergantung, satu sama lain dan terpadu. (Lucas,1983:3). Berdasarkan pendapat diatas dapat diketahui bahwa sistem merupakan komponen yang saling berkaitan satu sama lain. Berbeda dengan pendapat Robert G. Murdik mendefinisikan sistem sebagai perangkat elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan bersama. (Murdik, 1993:3). Menurut Gerald. J mendefinisikan bahwa sistem yaitu suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau penyelesaian suatu sasaran tertentu. (Gerald.J, 1991:3).

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat diketahui bahwa sistem merupakan suatu kesatuan rangkaian kerja yang dapat menghasilkan sesuatu dari hasil rangkaian-rangkaian tersebut. Sesuatu yang dihasilkan oleh rangkaian-rangkaian adalah data.

2.4.1.1 Karakteristik Sistem

Model umum sebuah sistem adalah *input*, proses, dan *output*. Hal ini merupakan konsep sebuah sistem yang sangat sederhana. Selain itu sebuah sistem memiliki karakteristik atau sifat-sifat tertentu yang mencirikan bahwa hal tersebut bisa dikatakan sebagai suatu sistem.

Adapun karakteristik suatu sistem adalah sebagai berikut:

a. Komponen Sistem *Component*

Suatu sistem terdiri dari jumlah komponen yang saling berinteraksi, artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem tersebut dapat berupa suatu bentuk subsistem. Setiap subsistem memiliki sifat dari sistem yang menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan. Suatu sistem dapat mempengaruhi sebuah sistem yang lebih besar yang disebut “supra sistem”.

b. Batasan Sistem *Boundary*

Ruang lingkup sistem merupakan daerah yang membatasi antara sistem dengan lingkungan luarnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan yang tidak dapat dipisah-pisahkan.

c. Lingkungan Luar Sistem *Environment*

Bentuk apapun yang ada diluar ruang lingkup atau batasan sistem yang mempengaruhi operasi sistem tersebut disebut lingkungan luar sistem. Lingkungan luar sistem ini dapat bersifat mengguntungkan dan dapat pula

bersifat merugikan sistem tesebut. Lingkungan luar yang menguntungkan merupakan energi bagi sistem tersebut. Dengan demikian, lingkungan luar tesebut harus tetap dijaga dan dipeliahara. Lingkungan luar yang merugikan harus dikendalikan. Kalau tidak maka akan mengganggu kelangsungan sistem tersebut.

d. Penghubung Sistem

Media yang menghubungkan sistem lain disebut penghubung sistem atau *interface*. Penghubung ini meghubungkan sumber-sumber daya mengalir dari satu sistem ke suatu subsistem lain melalui penghubung tersebut. Dengan demikian akan terjadi suatu integrasi sistem yang membentuk satu kesatuan.

e. Masukan Sistem *Input*

Energi yang dimasukan kedalam sistem disebut masukan sistem, masukan ini dapat berupa pemeliharaan *maintenance* input dan *signal input* contoh didalam suatu unit komputer “program adalah *maintenance input* yang digunakan untuk mengoprasikan komputer dan data adalah signal *input* untuk diolah menjadi informasi.

f. Keluaran *output*

Hasil energi yang diolah diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna. Keluaran ini merupakan masukan bagi subsistem yang lain. Contoh, sitem informasi. Keluran yang dihasilkan adalah informasi, informasi ini dapat digunakan sebagai masukan untuk pengambilan keputusan atau hal-hal lain yang yang menjadi input bagi subsistem lain.

2.4.1.2 Pengertian Informasi

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.

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.

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 SIM SP3 yang merupakan bagian dari hasil pengolahan data yang sudah berbentuk dan berguna bagi kepentingan atau kegiatan pengolahan data.

Menurut McFadden, dalam bukunya Abdul Kadir yang berjudul *Pengenalan Sistem Informasi*, mendefinisikan informasi sebagai data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang

menggunakan data tersebut (dalam Kadir, 2002:31). Sedangkan menurut Davis, informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang (dalam Kadir, 2002:31).

Jogiyanto mengemukakan, bahwa informasi adalah hasil pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi. (Jogiyanto, 1999:8). Dari pengertian beberapa sumber di atas maka informasi merupakan kumpulan data-data yang diolah sedemikian rupa sehingga dapat memberikan arti dan manfaat sesuai dengan keperluan tertentu yang bisa menjadi suatu informasi.

Data merupakan bentuk yang masih mentah yang belum dapat berbicara banyak, sehingga perlu diolah lebih lanjut. Data yang diolah melalui suatu model menjadi informasi, penerima kemudian menerima informasi tersebut, membuat suatu keputuan dan melakukan tindakan, yang berarti menghasilkan tindakan lain yang akan membuat sejumlah data kembali. Data yang ditangkap dianggap sebagai input, diproses kembali melalui model dan seterusnya membentuk suatu siklus. Menurut Mc. Leod informasi yang berkualitas harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

1. Akurat, artinya harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya.
2. Tepat waktu, artinya informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi itu diperlukan.
3. Relevan, artinya informasi yang diberikan harus sesuai yang dibutuhkan.
4. Lengkap, artinya informasi harus diberikan secara lengkap.

(Jogiyanto, 1999:10).

Pendapat tersebut di atas mengemukakan, bahwa informasi yang dihasilkan dikatakan berkualitas, apabila infomasi yang didapatkan akurat, tepat waktu, relevan serta lengkap. Suatu informasi merupakan kunci keberhasilan dalam melaksanakan suatu kegiatan untuk pengambilan keputusan, karena informasi merupakan faktor penting dalam melakukan kegiatan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa 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.

2.4.1.3 Manajemen

Ilmu manajemen sebenarnya sama usianya dengan manusia, karena pada dasarnya manusia dalam kehidupan sehari-hari tidak bisa lepas dari prinsip-prinsip manajemen baik langsung maupun tidak langsung baik disadari maupun tidak disadari. Ilmu manajemen timbul sekitar awal abad 20-an dibenua Eropa Barat dan Amerika. Dimana di Negara-negara tersebut sedang dilanda revolusi yang dikenal dengan nama *revolusi industry* yaitu perubahan-perubahan dalam pengelolaan produksi yang efektif dan efisien.

Mengartikan dan mendefinisikan manajemen ada berbagai ragam, ada yang mengartikan dengan ketatalaksanaan, manajemen, manajemen pengurusan dan lain sebagainya. Melihat dari literatur-literatur yang ada, pengertian manajemen dapat dilihat dari tiga pengertian:

a. Manajemen sebagai suatu proses

b. Manajemen sebagai suatu kolektivitas

c. Manajemen sebagai ilmu (*science*) dan seni (*art*)

Manajemen sebagai suatu proses, melihat bagaimana cara orang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Pengertian manajemen sebagai suatu proses dapat dilihat dari pengertian menurut George R. Terry yaitu cara pencapaian tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu dengan melalui kegiatan orang lain.

Manajemen sebagai suatu kolektivitas merupakan suatu kumpulan dari orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan bersama. Kolektivitas atau kumpulan orang-orang inilah yang disebut dengan manajemen, sedang orang yang bertanggung jawab terhadap terlaksananya suatu tujuan atau berjalannya suatu aktifitas manajemen disebut manajer.

Manajemen sebagai suatu ilmu dan seni, melihat bagaimana aktifitas manajemen dihubungkan dengan prinsip-prinsip dari manajemen. Pengertian manajemen sebagai suatu ilmu dan seni menurut Marry Parker Follet menyatakan bahwa manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain.

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen yaitu koordinasi semua sumber daya melalui proses perencanaan, pengorganisasian, penetapan tenaga kerja, pengarahan dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Berdasarkan dari proses

pelaksanaan kegiatan manajemen, maka fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan.

2.5 Pengertian Pelayanan Masyarakat

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Monir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (2003:16). Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik menurut Sinambela adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (2005:5). Agung Kurniawan mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu Kepmen

PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokan tiga jenis dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada cirri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif
2. Pelayanan barang
3. Pelayanan Jasa

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.

2.6 SIM SP3

SIM SP3 adalah suatu Sistem Informasi Manajemen Sistem Pencatatan Pelaporan Puskesmas dan direkapitulasi disetiap tingkatan administrasi dengan waktu tertentu. SIM SP3 ini dibuat oleh Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat bidang TIK dan dikelola khusus oleh operator bagian IT, sedangkan penanggung jawab SIM SP3 adalah kepala Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat, penanggung jawab pelaksana kepala bidang Sumber Daya Kesehatan dan Koordinator SIM SP3 Kepala seksi Teknologi Informasi Kesehatan. Peraturan UU yang menyebutkan sistem informasi kesehatan ini adalah Kepmenkes Nomor 004/Menkes/SK/I/2003 tentang Kebijakan dan Strategi Desentralisasi bidang kesehatan. Tujuan umum SIM SP3 adalah di dapatkan semua data hasil kegiatan puskesmas (termasuk puskesmas pembantu, puskesmas dengan ruang perawatan, puskesmas keliling, bidan di desa, posyandu, dan sebagainya), dan data lainnya yang berkaitan, serta dilaporkan data tersebut kepada jenjang administrasi di atasnya sesuai dengan kebutuhan secara benar, akurat, berkala, teratur guna menunjang pengelolaan upaya kesehatan masyarakat.

Tujuan khusus SIM SP3 yaitu tercatatnya semua data hasil kegiatan puskesmas dan data yang berkaitan dalam format-format yang telah di tentukan dengan benar dan berkesinambungan, terlapornya data tersebut di jenjang administrasi yang lebih tinggi sesuai dengan kebutuhan dan mempergunakan format yang telah ditetapkan secara benar, berkelanjutan dan teratur, terolahnya data tersebut menjadi informasi di puskesmas dan di setiap jenjang administrasi di atasnya, sehingga bermanfaat untuk mengetahui permasalahan kesehatan yang ada

di masyarakat serta merumuskan cara penanggulangan secara tepat. Diperolehnya persamaan pengertiantentang SIM SP3 meliputi batasan operasional, tatacara pengisian format, pengolahan data dan informasi dan mekanisme pelaporannya, pelaksnaan SIM SP3 di semua jenjang administrasi, sehingga dapat berhasil guna dan berdaya guna dalam pengelolaan upaya kesehatan masyarakat dan di perolehnya satu sumber data yang dapat di pakai, di manfaatkan data dengan benar, akurat dan sama.