BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan *ICT* (*Information and Communication Technology*) berkembang sangat pesat sehingga proses penyampaian data dan informasi keseluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dapat dilakukan dengan cepat. Adanya perkembangan teknologi informasi merupakan suatu acuan bagi negara Indonesia khususnya pemerintah Indonesia dalam menghadapi era globalisasi.

Pemerintah memfokuskan diri pada teknologi, khususnya pengembangan *e-Government (electronic Government)* yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada semua pihak, baik pemerintah maupun masyarakat pada umumnya. Konsep *e-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi atau sistem informasi (terutama internet) yang bertujuan untuk memperbaiki mutu atau kualitas pelayanan. *e-Government* juga dapat memberikan informasi dan data kepada masyarakat secara mudah dan cepat.

e-Government bukan lagi merupakan sebuah teori, karena keberadaannya telah nyata terlihat di tengah-tengah globalisasi dunia saat ini. Konsep *e-Government* bukanlah merupakan suatu hal yang berlebihan jika dikatakan bahwa dengan diterapkannya konsep tersebut oleh pemerintah di beberapa negara yang telah berhasil meningkatkan kualitas kehidupan masyarakatnya. Pemanfaatan *e-*

Government tentu saja tidak dapat menunggu hingga seluruh masyarakatnya siap, tentunya adanya *e-Government* ini sudah direncanakan dengan matang. Pemerintah di setiap negara telah memulai *e-Government* karena dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan kinerja pelayanannya kepada masyarakat. Inovasi *ICT* berkembang dengan cepat, selaras dengan perkembangan karakteristik masyarakat modern yang memiliki layanan fleksibel, serba mudah, memuaskan dan efesien. *e-Government* ini juga menuntut kinerja organisasi khususnya yang ada di pemerintahan untuk dapat menggunakannya dengan optimal.

Kinerja organisasi merupakan salah satu sorotan yang paling tajam dalam pelaksanaan pemerintahan, menyangkut kesiapan, jumlah, pendidikan, dan profesionalisme. Pelaksanaan pemerintahan yang baik (*good governance*), terutama dalam pelaksanaan otonomi daerah, diperlukan dukungan kesiapan organisasi yang mantap. Adanya otonomi daerah ini, daerah berhak mengurusi urusannya sendiri sehingga dapat meningkatkan kemampuan pemerintah daerah yang dapat dilihat dari kinerja organisasi yang mampu mewadahi aktivitas pemerintahan, pelayanan publik, dan pembangunan.

Pemerintah akhir–akhir ini memberikan perhatian yang besar pada upaya-upaya peningkatan kemampuan kinerja organisasi dalam melaksanakan tugas-tugasnya, yakni memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada rakyat sesuai perannya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Upaya-upaya tersebut dilaksanakan melalui pendidikan dan pelatihan baik yang bersifat struktural ataupun yang bersifat fungsional. Pendidikan dan pelatihan saja tidaklah cukup,

diperlukan adanya pembinaan dan motivasi kerja untuk menumbuhkan dan meningkatkan kinerja organisasi yang kuat dalam rangka meningkatkan prestasinya.

Peningkatan kinerja menjadi penting mengingat perubahan arah kebijakan pemerintah sebagaimana dikehendaki oleh semangat reformasi untuk lebih luas memberi ruang gerak dan peran serta yang lebih besar bagi masyarakat dalam kegiatan pemerintahan dan pembangunan, dimana pemerintah beserta organisasinya lebih berperan sebagai fasilitator. Perubahan arah kebijakan ini membawa implikasi terhadap kemampuan profesionalisme suatu organisasi atau instansi dalam menjawab tantangan era globalisasi dalam menghadapi persaingan ketat dengan negara – negara lain didunia. Bertitik tolak dari pemikiran ini, maka peningkatan kinerja organisasi merupakan hal yang mendesak untuk dilaksanakan.

Adanya Sistem Informasi Manajemen yang merupakan kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan untuk sebuah organisasi akan memudahkan instansi atau organisasi pemerintah untuk mengetahui data-data masyarakat yang dibutuhkan, salah satunya adalah informasi tentang Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS). JAMKESMAS merupakan suatu program pemerintah untuk masyarakat miskin untuk mendapatkan kesehatan. Masyarakat miskin akan mendapatkan akses kesehatan sesuai dengan fasilitas kesehatan yang ada, mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar terhadap masyarakat

miskin, menjamin pembiayaan pelayanan kesehatan puskesmas dan tingkat rujukan bagi masyarakat kurang mampu atau miskin.

Kesehatan tidak hanya dimiliki oleh orang-orang mampu saja, orang-orang miskin pun berhak mendapatkan kesehatan karena kesehatan adalah hak dan investasi. Semua warga negara berhak atas kesehatannya termasuk masyarakat miskin. Oleh karena itu, adanya JAMKESMAS ini sebagai upaya pemenuhan hak warga negara untuk tetap hidup sehat, dengan mengutamakan pada pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin.

Hak masyarakat miskin dalam rangka memenuhi kesehatan sebagaimana upaya pelaksanaan JAMKESMAS merupakan perwujudan pemenuhan hak rakyat atas kesehatan dan amanat Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28-H, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004, tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggungjawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Undang–Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) sekarang dikenal dengan nama JAMKESMAS, merupakan salah satu komitmen pemerintah dalam pembangunan kesehatan di Indonesia. Departemen Kesehatan mengeluarkan kebijakan program JAMKESMAS sebagai wujud pemenuhan hak rakyat atas kesehatan tersebut. Pelaksanaan kebijakan JAMKESMAS dituangkan dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor

125/Menkes/SK/II/2008 tentang Pedoman Penyelenggaraan Program JAMKESMAS.

Program JAMKESMAS merupakan salah satu program unggulan Departemen Kesehatan dan Dinas Kesehatan. Program JAMKESMAS telah dilaksanakan sejak tahun 2005 dengan jumlah peserta 36,1 juta penduduk miskin di Indonesia. Untuk tahun 2010, jumlah penduduk miskin dan hampir miskin yang dijamin pemerintah terus meningkat hingga menjadi sebesar 76,4 juta jiwa, khususnya Kota Bandung sekitar 346,230 jiwa (Badan Pusat Statistik 2008). Peningkatan pemanfaatan program JAMKESMAS menunjukkan bahwa tujuan program tersebut telah tercapai. Departemen Kesehatan menetapkan kebijakan untuk lebih memfokuskan pada pelayanan kesehatan masyarakat miskin. Dasar pemikiran atas pelayanan kesehatan masyarakat tersebut adalah selain memenuhi kewajiban pemerintah juga berdasarkan kajian bahwa indikator-indikator kesehatan seperti menurunkan angka kematian ibu melahirkan, menurunkan angka kematian bayi dan balita serta penurunan angka kelahiran disamping dapat terlayaninya kasus-kasus kesehatan masyarakat miskin pada umumnya sehingga akan lebih baik apabila lebih memperhatikan pelayanan kesehatan yang terkait dengan kemiskinan.

Pemerintah saat ini sedang memantapkan penjaminan kesehatan bagi masyarakat miskin sebagai bagian dari pengembangan jaminan secara menyeluruh. Berdasarkan pengalaman masa lalu dan belajar dari pengalaman berbagai negara lain yang telah lebih dahulu mengembangkan JAMKESMAS, sistem ini merupakan suatu pilihan yang tepat untuk menata subsistem pelayanan

kesehatan yang searah dengan subsistem pembiayaan kesehatan. Sistem JAMKESMAS ini akan mendorong perubahan-perubahan mendasar seperti penataan standarisasi pelayanan, standarisasi tarif, penataan formularium dan penggunaan obat rasional, yang berdampak pada kendali mutu dan kendali biaya. Program JAMKESMAS ini telah memberikan banyak manfaat bagi peningkatan akses pelayanan kesehatan masyarakat miskin dan tidak mampu seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju pada saat ini.

Perkembangan zaman dan teknologi yang semakin maju serta pemerintah yang berbasis *e-Government* dapat memudahkan organisasi atau instansi dalam menggunakan sistem informasi, namun menuntut organisasi atau instansi untuk dapat menggunakan sistem informasi bebasis *e-Government* secara optimal bukan melainkan menjadi beban kerja. Salah satu sistem informasi kesehatan ialah Sistem Informasi Manajemen Jaminan Kesehatan Masyarakat (SIM-JAMKESMAS), SIM-JAMKESMAS dapat memberikan kemudahan untuk memperoleh data masyarakat yang mendapatkan subsidi JAMKESMAS dari pemerintah.

Dinas Kesehatan Kota Bandung ialah sebagai Tim Pengelola JAMKESMAS dalam rangka memberikan pelayanan sosial yang lebih optimal kepada masyarakat khususnya masyarakat yang kurang mampu atau miskin di Kota Bandung. Dinas Kesehatan melakukan pengembangan sehingga terlaksananya SIM-JAMKESMAS. SIM-JAMKESMAS adalah pengolahan data dan informasi tentang masyarakat yang mendapatkan JAMKESMAS dari pemerintah khususnya di Kota Bandung.

Pelaksanaan sistem informasi manajemen bukan merupakan pelaksanaan yang mudah, kendala dapat terjadi pada semua elemen atau unsur-unsur yang mendukungnya, termasuk faktor lingkungan dimana proses pelaporan itu terjadi. Hambatan pelaporan terjadi apabila terdapat intervensi yang mengganggu salah satu elemen, sehingga proses pelaporan tidak dapat berlangsung secara efektif.

Penggunaan aplikasi sistem informasi manajemen sebagai alat untuk mengolah data, menghasilkan informasi, dan mengintegrasikan, baik data maupun informasi ternyata memiliki beberapa kendala pada saat pengimplementasiannya, tetapi masalah yang akan peneliti angkat dan menjadi pokok pembahasan dalam penelitian ini adalah kurang optimalnya kinerja organisasi pemerintah yang dapat memanfaatkan SIM-JAMKESMAS sehingga mempunyai hambatan atau kendala yang muncul dalam pengelola JAMKESMAS yang diantaranya yaitu:

Pertama kepesertaan, sampai saat ini belum semua *database* sasaran sebanyak 346,230 jiwa (BPS 2008) di Kota Bandung dapat didistribusikan kartunya terutama terhadap gelandangan, pengemis dan anak-anak terlantar karena sulitnya pendataan terhadap mereka, data mengenai masyarakat yang mendapatkan JAMKESMAS ada yang *double entri*, peserta pindah daerah, kelahiran baru dan meninggal dunia yang tidak melaporkan kepada Dinas Kesehatan.

Kedua pengorganisasian, peran dan fungsi Pemerintah Daerah. Kendala utama dalam pengorganisasian adalah masih kurang optimal peran fungsi Tim Pengelola dan Tim Koordinasi Provinsi/Kabupaten/Kota. Belum optimalnya sosialiasi, advokasi, monitoring, evaluasi dan pelaporan data tentang

JAMKESMAS serta kinerja pelayanan kesehatan yang masih belum berjalan sebagaimana seharusnya, karena itu diperlukan komitmen dari seluruh Dinas Kesehatan sebagai penanggung jawab pengelolaan JAMKESMAS didaerahnya, kemudian masih kurangnya pemahaman tentang penggunaan SIM-JAMKESMAS oleh karena itu, diperlukannya kerja keras untuk mensosialisasikan SIM-JAMKESMAS tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti merasa tertarik untuk mengambil judul **Kinerja Dinas Kesehatan Dalam Memanfaatkan SIM-JAMKESMAS Di Dinas Kesehatan Kota Bandung**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka untuk memfokuskan arah dan proses pembahasan dalam penelitian ini, peneliti mengidentifikasikan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana produktifitas kinerja Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung?
2. Bagaimana kualitas layanan kinerja Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung?
3. Bagaimana responsivitas kinerja Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung?
4. Bagaimana responsibilitas kinerja Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung?

5. Bagaimana akuntabilitas kinerja Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan peningkatan kinerja aparatur melalui SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis produktifitas kinerja Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas layanan kinerja Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis responsivitas kinerja Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis responsibilitas kinerja Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung
5. Untuk mengetahui dan menganalisis akuntabilitas kinerja Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis. Adapun kegunaan atau manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Kegunaan bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti untuk menambah wawasan, bahan pembelajaran dan pengalaman bagi peneliti terutama mengenai peningkatan kinerja Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

2. Kegunaan Teoritis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat dan ilmu yang positif bagi ilmu yang dipelajari serta dapat dijadikan bahan acuan untuk masa yang akan datang bagi yang melaksanakan penelitian mengenai kinerja Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

3. Kegunaan Praktis.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai sarana untuk membandingkan antara teori yang didapat saat perkuliahan dan praktek di lapangan dan juga dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan pemerintahan setempat, khususnya bagi Dinas Kesehatan Kota Bandung sebagai suatu bahan masukan dan bahan pertimbangan mengenai kinerja Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

1.5 Kerangka Pemikiran

Kinerja merupakan kegiatan yang paling lazim dinilai dalam suatu organisasi, yakni bagaimana suatu organisasi melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi. Kinerja bisa juga dikatakan sebagai sebuah hasil (*output*) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan (*input*). Kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu di suatu organisasi atau instansi. Bagi suatu organisasi atau instansi, kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama diantara anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi.

Kinerja merupakan suatu kegiatan kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Menurut Agus Dwiyanto, kinerja organisasi adalah suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya (Dwiyanto, 2006:47).

Berdasarkan pendapat diatas kinerja organisasi adalah tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program atau kebijakan yang diarahkan selalu berdaya guna untuk mencapai tujuan pemerintahan yang baik. Salah satu cara agar berdaya guna adalah meningkatkan kinerja organisasi. Organisasi pemerintahan menggunakan alat

untuk mengukur kinerja birokrasi publik, indikator yang digunakan menurut Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Birokrasi Publik*, yaitu :

1. Produktifitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas.

(Dwiyanto, 2008:50-51)

Model kinerja menurut Dwiyanto di atas terdapat lima faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Pertama, produktivitas yaitu rasio antara *input* dan *output* dimana suatu proses produksi dalam periode tertentu. Semakin baik hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi atau instansi dalam suatu proses kinerja, maka terjadinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi dan begitu pula jika semakin buruk hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi atau instansi, maka terjadinya kesalahan-kesalahan akan sangat besar untuk terjadi.

Kedua, kualitas layanan yaitu pemberian informasi dan kualitas sumber daya manusia yang relatif rendah. Kepastian dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat merupakan suatu hal yang penting untuk melihat kinerja suatu organisasi atau instansi dalam penggunaan sistem informasi sehingga kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan terpuaskan.

Ketiga, responsivitas yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan.

Keempat, responsibilitas yaitu kegiatan pelaksanaan yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi pelayanan yang baik dalam menggunakan sistem layanan. Responsibilitas pelayanan publik dijabarkan menjadi beberapa yang diantaranya adalah infrastruktur pelayanan dan aktivitas administrasi pelayanan.

Kelima, akuntabilitas yaitu suatu ukuran yang menunjukan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat. Jika penyelenggaraan pelayanan publik diukur dengan nilai-nilai yang baik, maka kemungkinan besar mereka akan menggunakan sistem layanan secara bersungguh-sungguh seperti tujuan yang diharapkannya. Sebaliknya jika penyelenggaraan pelayanan publik tidak diukur dengan nilai-nilai yang baik dalam menggunakan sistem layanan, maka proses kinerja dalam pelayanan publik akan mengalami kesulitan.

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja organisasi sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja di suatu organisasi atau instansi.

Sejalan dengan hal tersebut pengertian organisasi menurut Ernie dan Kurniawan, organisasi ialah sekumpulan orang atau kelompok yang memiliki tujuan tertentu dan berupaya untuk mewujudkan tujuannya tersebut melalui

kerjasama (Ernie&Kurniawan, 2005:14). Dengan demikian organisasi merupakan sarana untuk melakukan kerjasama antara orang-orang dalam rangka mencapai tujuan bersama, dengan mendayagunakan sumberdaya yang dimiliki. Adanya organisasi ini dalam perkembangan teknologi dan informasi akan memudahkan menggunakan sistem informasi, bukan melainkan menjadi beban di organisasi itu sendiri.

Penggunaan teknologi dan informasi pada instansi pemerintah akan berdampak pada peningkatan kinerja organisasi atau instansi pemerintah dan menghasilkan kualitas kerja yang optimal dan tepat guna. Peningkatan tersebut tidak akan berjalan lancar, apabila tidak diimbangi dengan kinerja yang efektif maka penerapan aplikasi *e-Government* tidak akan terwujud dengan baik sesuai dengan visi dan misi sebelumnya.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin berkembang dengan pesat sudah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sebagian organisasi perusahaan, organisasi kemasyarakatan dan partai politik bahkan oleh pemerintah. Penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan, dikenal dengan *e-Government*, yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan pemerintahan dan masyarakat, terutama dalam penyimpanan data dan memperluas akses publik sehingga terciptanya akuntabilitas dan terwujudnya *good governance*.

Pemerintahan berbasis elektronik atau dikenal dengan *e-Government* menjadi populer seiring perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Pemerintah dalam hal ini sebagai organisasi kekuasan harus dapat

meningkatkan kemampuan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kemampuan pemerintah sebagai organisasi kekuasaan seharusnya dapat menerapkan berbagai hal, termasuk di dalam penerapan *e-Government* yang menyediakan layanan dalam bentuk elektronik. Implementasi teknologi informasi pada pemerintahan dengan istilah *e-Government* diharapkan menjadi jawaban atas pelayanan yang diinginkan masyarakat. Pengertian *e-Government* menurut Edi Sutanta adalah:

> "*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).

Melalui *e-Government* dapat terciptanya hubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakat sehingga dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah, melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat ke arah yang lebih baik kemudian menuju *good governance*. Berdasarkan hal tersebut, maka implementasi *e-Government* diharapkan dapat merubah sistem pelayanan pada manajemen pemerintahan dan dapat dimanfaatkannya dengan baik. Munculnya *e-Government* dapat meningkatkan kinerja di suatu organisasi atau instansi pemerintah dalam melayani masyarakat.

Aplikasi *e-Government* biasanya berupa penyediaan sumber informasi, berupa akses data-data dalam melayani publik secara cepat terlaksana dan penyampaian informasi kepada publik lebih akurat. Setiap organisasi atau instansi sebaiknya harus bisa mengaplikasikan sistem ini dengan mudah, sehingga keterbukaan menjadi lebih efektif dan tidak adanya birokrasi yang berbelit belit.

Aplikasi *e-Government* diharapkan dapat memberikan kemudahan di suatu organisasi atau instansi pemerintah serta dapat memberikan pelayanan terbaik kepada publik atau masyarakat serta memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada *stakeholder*nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan negara.

Pemerintah dalam menerapkan *e-Government* melakukan usaha-usaha agar terwujud *e-government,* salah satu usaha yang dilakukan pemerintah adalah dengan dibangunnya sistem informasi. Sistem Informasi yang mudah dan dapat diakses langsung oleh masyarakat luas. Sistem informasi pada intinya merupakan alat komunikasi yang memberikan informasi kepada masyarakat melalui penggunaan teknologi komputerisasi. Penggunaan teknologi komputerisasi diharapkan organisasi atau instansi pemerintah dan masyarakat dapat berkomunikasi dengan pemerintah melalui sistem informasi ini.

e-Government ini dapat memudahkan organisasi atau instansi sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi atau instansi pemerintah. Aplikasi *e-Government* ini biasanya berupa penyediaan sumber informasi, salah satunya ialah informasi mengenai data-data masyarakat yang mendapatkan subsidi kesehatan dari pemerintah yang dilakukan oleh bidang program kesehatan di Kota Bandung. Sistem informasi merupakan bagian dari hasil pengolahan data yang lebih berguna bagi penerimanya.

Pengolahan data secara elektronik merupakan serangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi dengan menggunakan komputer yang mencangkup pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, dan pengawasan hasil

pengolahan tersebut. Penerapan sistem informasi merupakan salah satu upaya Dinas Kesehatan Kota Bandung untuk memudahkan pemberian informasi.

Sistem informasi ini akan mempermudah dalam memasukan data-data yang ada, sehingga prosesnya menjadi lebih cepat dan akurat. Adanya penerapan sistem informasi ini akan mendukung terciptanya penggunaan *e-Government* di dalam instansi pemerintah khususnya Dinas Kesehatan. Husein dan Wibowo mengatakan dalam bukunya, *Sistem Informasi Manajemen* bahwa sistem adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan dan saling bekerjasama untuk mencapai beberapa tujuan (Husein dan Wibowo, 2006:137).

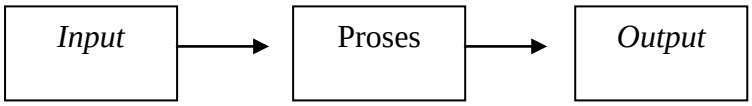
Pengertian di atas menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan sistem adalah sejumlah komponen yang saling berhubungan antara manusia, komputer, teknologi informasi dan prosedur kerja, dan diproses data menjadi informasi dan dimaksudkan untuk mencapai suatu sasaran dan tujuan. Sistem informasi juga digunakan untuk mendukung didalam pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian dan untuk memberikan gambaran efektivitas dalam suatu perusahaan. Jika komponen-komponen tersebut yang membentuk sistem tidak saling berhubungan dan tidak bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan maka komponen tersebut atau kumpulan tersebut bukanlah suatu sistem. Maka suatu sistem sangat diperlukan untuk menentukan dan mencapai suatu tujuan tertentu.

Sistem harus memiliki *input*, proses dan *output*. Menurut Sutanta mengemukakan bahwa: ”Sistem merupakan sekumpulan hal atau kegiatan atau elemen atau subsistem yang saling bekerjasama atau yang dihubungkan dengan

cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu tujuan" (Sutanta, 2003:4).

Jadi suatu sistem harus mempunyai tujuan dalam proses pelaksanaanya. Sistem ini telah dijalankan oleh organisasi atau instansi pemerintah melalui program JAMKESMAS. Model umum dari suatu sistem terdiri atas masukan *(input),* pengolah *(procces),* dan keluaran *(output).* Sebagaimana dalam ditunjukan dalam bagan sebagai berikut:

Bagan 1.1
Keterkaitan antara input, proses dan output



(Sumber: Sutanta, 2003:4).

Model Penjelasan bagan tersebut dapat dilihat bahwa hubungan antara *input* dengan proses dan *output* sangat berpengaruh sekali. Menunjukan bagaimana suatu sistem berpengaruh terhadap kinerja, bila sistem informasi berjalan sesuai prosedur dan didukung dengan kualitas sumber daya yang dimiliki, maka kinerja akan terlihat berupa kepuasan dan efektifitas penerapan sistem. Sedangkan pengertian data menurut Wahyono:

> "Bahan baku informasi, didefinisikan sebagai kelompok teratur simbol-simbol yang mewakili kuantitas, tindakan, benda dan sebagainya informasi adalah hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya yang menggambarkan suatu kejadiankejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan" (Wahyono, 2004:3)

Suatu informasi merupakan hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya. Suatu informasi mengambarkan kejadian-kejadian nyata yang dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan. Pengolahan data secara elektronik merupakan serangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi dengan menggunakan komputer yang mencakup pengumpulan data, pemrosesan data, penyimpanan data dan pengawasan hasil pengolahan tersebut.

Salah satu sistem informasi yang ada di Dinas Kesehatan Kota Bandung adalah SIM-JAMKESMAS. SIM-JAMKESMAS adalah sistem informasi manajemen tentang penyelenggaraan program jaminan pemeliharaan kesehatan bagi masyarakat miskin di Indonesia. Melihat pengertian tersebut, bahwa SIM-JAMKESMAS merupakan salah satu bagian dari sistem informasi pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, instansi pemerintah untuk dapat memanfaatkan sistem informasi ini dengan baik, maka telah dibuat suatu sistem informasi manajemen.

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

1. Kinerja Organisasi adalah suatu tingkat pencapaian yang digunakan sebagai ukuran hasil kerja Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam mencapai tujuan mengenai manfaat SIM-JAMKESAMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.
2. Dinas Kesehatan adalah sebagai Tim Pengelola JAMKESMAS dalam rangka memberikan pelayanan mengenai kesehatan kepada masyarakat khususnya masyarakat yang kurang mampu atau miskin di Kota Bandung dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS.

3. Kinerja Dinas Kesehatan dapat diukur dari suatu keberhasilan pelayanan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung yang dapat dilihat dengan indikator sebagai berikut:
    1) Produktivitas adalah rasio *output* dan *input* yang terkait dengan kinerja Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung, yang meliputi:
        a. *Input* adalah masukan dari program dan kegiatan JAMKESMAS tentang masyarakat miskin melalui pemanfaatan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.
        b. *Output* adalah hasil dari kegiatan JAMKESMAS tentang kinerja Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.
    2) Kualitas layanan adalah pelayanan di Dinas Kesehatan dengan memanfaatkan SIM- JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung, yaitu:
        a. Pemberian Informasi adalah suatu pemberian informasi data-data yang dibutuhkan masyarakat mengenai JAMKESMAS melalui pemanfaatan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.
        b. Kualitas Sumber Daya Manusia adalah kinerja Dinas Kesehatan (Tim Pengelola JAMKESMAS) yang mempunyai kemampuan dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

3) Responsivitas adalah kemampuan Dinas Kesehatan untuk mengenali kebutuhan masyarakat miskin, melaksanakan prosedur, aturan kerja, dan rencana umum dalam mengembangkan program-program pemanfaatan SIM-JAMKESMAS, khususnya kinerja Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung yang meliputi:
   a. Tujuan Kegiatan adalah suatu maksud kegiatan dibuat agar sesuai dengan terwujudnya SIM-JAMKESMAS dengan baik di Dinas Kesehatan Kota Bandung.
   b. Keinginan Masyarakat adalah harapan masyarakat dari kegiatan tentang kesehatan yang berhubungan dengan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.
4) Responsibilitas ialah tindakan Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam melaksanakan program kerja yang peka akan situasi dan target yang akan dicapai khususnya dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung yang meliputi:
   a. Tanggung Jawab adalah kesediaan untuk menyiapkan diri dalam menghadapi resiko terburuk sekalipun, memberikan kompensasi atau informasi terhadap yang pernah dilakukannya dalam melaksanakan tugas dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.
   b. Aktivitas administrasi pelayanan adalah keseluruhan proses kegiatan pelaksanaan JAMKESMAS yang dilakukan Dinas Kesehatan dalam

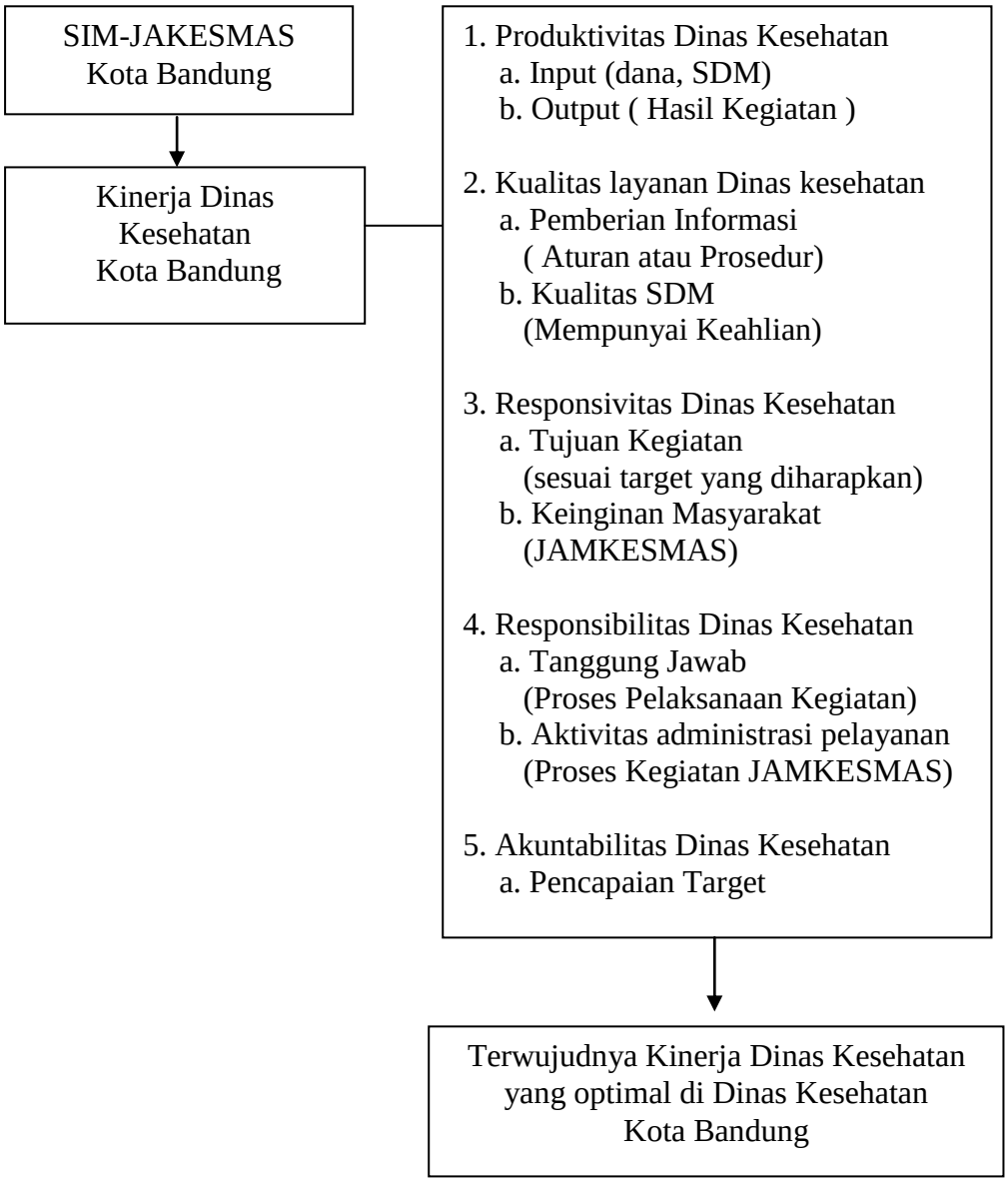
memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

5) Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung yang meliputi:

a. Ukuran (pencapaian target) ialah suatu kewajiban untuk menyampaikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

4. SIM-JAMKESMAS adalah suatu tatanan yang berurusan dengan pengumpulan data, pengolahan data, penyajian informasi, analisa dan penyimpulan informasi yang dibutuhkan mengenai masyarakat yang mendapatkan subsidi kesehatan dari pemerintah di Kota Bandung.

Gambar 1.1
Model Kerangka Pemikiran



1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Metode Penelitian

Sesuai dengan masalah yang diteliti pada saat ini, yang berhubungan dengan yang terjadi sekarang, maka dasar-dasar yang digunakan untuk mencari kebenaran dalam penelitian adalah berdasarkan suatu metode. Metode tersebut dapat lebih mengarahkan penyusunan dalam melakukan penelitian dan pengamatan.

Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan metode deskriptif. Metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih (Soehartono, 2008:35).

Metode penelitian deskriptif menurut Bagong Suyanto dalam 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).

Sesuai penjelasan diatas metode deskriptif bertujuan untuk menjelaskan masalah secara rinci, dalam metode deskriptif terdapat dua tipe kuantitatif dan kualitatif. Melihat dua tipe tersebut maka pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, karena pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Pendekatan kualitatif merupakan suatu paradigma penelitian untuk

mendeskripsikan peristiwa, prilaku seseorang atau suatu keadaan pada tempat tertentu secara rinci dan mendalam dalam bentuk narasi.

Peneliti menggunakan metode deskriptif ini, karena penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang kinerja Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Studi Pustaka, yaitu cara yang dilakukan dengan mengumpulkan data-data yang bersumber dari buku-buku, koran, majalah, internet dan literatur yang berkaitan dengan SIM- JAMKESMAS.
2. Studi Lapangan, yang terdiri dari:
   a. Observasi non partisipan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara peneliti berada di luar subjek yang diteliti dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan, sehingga peneliti dapat lebih mudah mengamati tentang data dan informasi yang diharapkan. Peneliti meneliti tentang kinerja Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS Di Dinas Kesehatan Kota Bandung.
   b. Wawancara, yaitu pengumpulan data dan keterangan melalui tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti mengenai JAMKESMAS melaui pemanfaatan SIM-JAMKESMAS.

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 Dinas Kesetahan dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

1.6.3 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive*. Menurut Soehartono teknik pengambilan sampel purposif adalah:

> "Dalam teknik ini, siapa yang akan diambil sebagai anggota sampel diserahkan pada pertimbangan pengumpulan data yang menurut dia yang telah diberi penjelasan oleh peneliti akan mengambil siapa saja yang menurut pertimbangannya sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian" (Soehartono, 2008:63).

Sesuai pengertian diatas, bahwa informan diambil sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian peneliti. Penentuan dan pengambilan informan pada proses kinerja Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung, Peneliti mengambil beberapa orang aparatur Dinas Kesehatan Kota Bandung (Tim Pengelola JAMKESMAS) yang dianggap memiliki cukup informasi tentang SIM-JAMKESMAS.

Adapun informan yang merupakan aparatur Dinas Kesehatan Kota Bandung (tim pengelola JAMKESMAS) dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kepala Bidang Program Kesehatan, informan pertama ini dipilih karena orang yang mengetahui keseluruhan tentang program-program kegiatan yang ada di Dinas Kesehatan khususnya SIM-JAMKESMAS.

2. Koordinator Operasional, informan kedua ini dipilih karena mengetahui pelaksanaan dan penyusuan program JAMKESMAS melalui pemanfaatan SIM-JAMKESMAS.
3. Tiga Staf pengelola JAMKESMAS, informan ketiga ini dipilih karena mengetahui program dan pelaksanaan JAMKESMAS yang telah dilaksanakan khususnya dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS.
4. Masyarakat yang mendapatkan JAMKESMAS dijadikan informan karena sebagai objek dari JAMKESMAS dan sebagai penilai atas kinerja Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

1.6.4 Teknik Analisis Data

Suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematik mengenai suatu hal dalam rangka menentukan bagian-bagian, hubungan diantara bagian dan hubungan bagian dalam keseluruhan. Teknik analisis data yang sesuai dengan penulisan ini adalah analisis deskriptif, yaitu suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematik mengenai suatu hal dalam rangka menentukan bagian-bagian hubungan diantara bagian dalam keseluruhan.

Terdapat unsur utama dalam proses analisis data pada penulisan kualitatif yaitu: 1). Pengumpulan data, 2).Penilaian data dan 3).Interprestasi data dan 4).Menarik kesimpulan (Winarno, 2005:133).

Berdasarkan unsur-unsur yang dikemukakan diatas maka peneliti mejabarkanya sebagai berikut:

1. Pengumpulan data: dilakukan dengan teknik dokumentasi atau penelitian kepustakaan untuk memperoleh baik data primer maupun sekunder. Kemudian pengamatan tentang kinerja organisasi atau instansi. Yang terakhir dengan pelengkap wawancara dengan pihak-pihak yang berkompeten dalam hal-hal yang berhubungan dengan masalah penelitian ini.
2. Penilaian data: pada tahap ini masalahnya adalah validitas dan obyektifitas sehingga perlu melakukan kategorisasi data primer dan sekunder dengan pencatatan serta mereduksi data sekunder, kemudian diseleksi agar relevan dengan masalah penelitian.
3. Interpretasi data: yakni memberikan penilaian (penafsiran), menjelaskan pola atau kategori serta mencari dan menggambarkan hubungan pengaruh antar berbagai konsep. Langkah ini dilakukan berdasarkan pemahaman intelektual dalam arti dibangun berdasar pengamatan empiris. Untuk ini, memerlukan seperangkat konsep yang telah tersusun, yang dalam penelitian ini berupa teori-teori tentang kinerja organisasi publik dan *e-government.*
4. Menarik kesimpulan atau generalisasi: yaitu ditujukan untuk menjawab pertanyaan dalam permasalahan yang dirumuskan dengan melihat dasar analisis yang dilakukan, kemudian disusul dengan komentar terhadap hasil kesimpulan (Winarno, 2005:133).

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berdasarkan pada pengumpulan data. Pengumpulan data primer maupun data sekunder berdasarkan dokumentasi atau penelitian. Penilaian data untuk menyeleksi kategorisasi data primer atau data sekunder. Interpretasi data dilakukan untuk menafsirkan data-data yang ditemui di lapangan. Kesimpulan dihasilkan berdasarkan generalisasi dari pertanyaan-pertanyaan tentang permasalahan.

Peneliti menggunakan teknik analisa data deskriptif. Hal ini dikarenakan peneliti hanya akan mendeskripsikan fakta-fakta yang ada di lapangan. Analisa data deskriptif akan menjawab rumusan masalah yang telah dikemukakan.

1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian yang peneliti laksanakan yaitu di Dinas Kesehatan Kota Bandung yang beralamat di Jl. Supratman No.73 Kota Bandung. Telp 022-4203752 / Fax. 022-7202210.

Adapun jadwal penelitian pada bulan Januari sampai dengan bulan Juli 2011 dengan perincian sebagai berikut sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No.	Waktu / Kegiatan	Tahun 2011						
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1	Observasi awal							
2	Pengajuan Judul UP							
3	Penyusunan UP							
4	Seminar UP							
5	Pengajuan Surat Ijin							
6	Pelaksanaan Penelitian							
7	Pengumpulan Data a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi							
8	Pengolahan data dan analisis data							
9	Penulisan Skripsi							
10	Sidang Skripsi							