BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung yang dimaksud adalah hasil kerja yang dicapai oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung, sesuai dengan program dan kegiatan yang telah ditentukan sebelumnya dengan memanfaatkan SIM-JAMKESMAS. Pencapaian hasil dari pemanfaatan SIM-JAMKESMAS tersebut dimaksudkan untuk mengetahui dan menilai kinerja Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS.

Penyelesaian untuk menilai kinerja tersebut tidak terlepas dari proses penyelesaiannya seperti produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas dari kinerja Dinas Kesehatan Kota Bandung itu sendiri. Adanya indikator-indikator tersebut maka kinerja Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS dapat optimal.

Hasil dari sebuah kerja sangat penting untuk diketahui di dalam pelaksanaan oleh suatu organisasi atau instansi pemerintahan, untuk menetapkan apakah kegiatan yang telah dibuat dapat terselesaikan dengan baik atau tidak. Adapun indikator untuk mengetahui kinerja Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung adalah produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas, dengan adanya beberapa indikator diatas maka diharapkan terlaksananya hasil kinerja Dinas Kesehatan Kota

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

4.1 Produktifitas Kinerja Dinas Kesehatan Dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Teknologi dan informasi yang semakin maju dengan cepat dewasa ini merupakan suatu keadaan yang tidak dapat dihindari di zaman yang serba canggih dan modern ini, karena merupakan suatu tantangan baru bagi kehidupan. Pesatnya arus perkembangan teknologi informasi ini akan membawa dampak kepada perubahan pola pikir dan cara pandang masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan sehari-hari yang menginginkan adanya kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi dan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh mereka.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju merupakan suatu peluang baru bagi setiap organisasi dan lembaga pemerintahan untuk dapat memanfaatkan teknologi secara efektif dalam meningkatkan pembangunan ditingkat nasional maupun daerah. Langkah atau upaya yang telah dilakukan pemerintah untuk mengefektifkan penggunaan teknologi dan informasi dilembaga pemerintahan merupakan suatu upaya dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi dan data sehingga masyarakat mudah mendapatkan informasi dan data sesuai dengan kebutuhan mereka.

Dinas Kesehatan Kota Bandung merupakan suatu instansi dimana pemerintahnya memanfaatkan penggunaan teknologi informasi sebagai kemudahan dalam pekerjaan mereka. Hal ini dapat dilihat dari penyediaan sarana teknologi informasi yang dapat kita temukan di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Disamping di lembaga pemerintahan, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat ditemui dengan adanya Sistem Informasi.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis pada penggunaan teknologi komputer yang terkoneksi dengan internet dan sistem informasi, telah mendorong setiap lembaga pemerintah dalam menjalankan tugasnya lebih cepat dan efektif sehingga terwujudnya kinerja organisasi yang optimal dan handal sehingga dapat memaksimalkan sumber-sumber yang dimiliki. Proses peningkatan produktivitas kerja memberi kesempatan untuk membangun pengalaman yang terus berkembang dan semakin handal. Dengan demikian, untuk membuat peningkatan yang berarti dalam produktivitas, kinerja organisasi dapat berusaha mencapai tingkat terbaik, upaya tersebut seharusnya menjadi aspek manajemen yang rutin dan berkesinambungan.

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

ada di Dinas Kesehatan Kota Bandung di dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS adalah tersedianya *input* dan *output*, yaitu sebagai berikut:

4.1.1 *Input* dari Program dan Kegiatan JAMKESMAS dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Setiap *input* memiliki sasaran yaitu mengukur jumlah sumber daya seperti dana, Sumber daya manusia, Sumber daya waktu dan sumber daya yang dimiliki untuk perbaikan serta memiliki bobot sesuai dengan tingkat kepentingannya terhadap tujuan organisasi. Hasil akhir ini adalah nilai untuk suatu kelompok kerja. Suatu organisasi yang besar membutuhkan jumlah faktor kinerja yang lebih besar pula bila dibandingkan dengan suatu organisasi yang lebih kecil. Pada akhirnya instansi dapat mengetahui produktivitas unit organisasi yang menjadi tanggung jawabnya yang dapat memberikan gambaran mengenai perkembangan produktivitas instansi dan memberikan perbaikan yang menuju pada peningkatan produktivitas di masa datang.

Produktivitas SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung, khususnya Tim Pengelola JAMKESMAS, memiliki *input* untuk mendukung produktifitas kerja. Dana merupakan salah satu *input* penunjang dalam pelaksanaan JAMKESMAS yang ada Dinas Kesehatan Kota Bandung. Dana merupakan salah satu hal yang penting dalam implementasi kegiatan karena dalam suatu pelaksanaan kegiatan tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak didukung dengan dana atau modal yang tersedia.

Pembelian alat-alat komputer, jaringan komunikasi ataupun sarana prasana yang memadai membutuhkan modal yang cukup untuk Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretariat Tim Pengelola JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung, bahwa sumber daya finansial atau dana atas program JAMKESMAS bersumber pada APBN, dana tersebut sangat diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan, karena semua program memerlukan dana yang tidak sedikit.

Dana tersebut digunakan untuk pengadaan sarana-prasarana, jaringan komputer, pengadaan jaringan komunikasi berbasis *database* dan tentunya pengadaan jaringan internal selain untuk pemeiliharaan kesehatan masyarakat miskin. Selama ini kinerja Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS masih mengalami Kendala-kendala dalam pelaksanaannya, hal tersebut dikarenakan adanya keterbatasan dana sehingga pelaksanaan belum maksimal dilaksanakan. Hal ini dapat dilihat dari sarana-sarana yang dimiliki Dinas Kesehatan Kota Bandung tidak selalu di *up date* , seperti komputer dan koneksi internet yang masih lambat.

Sumber daya atau dana dari program JAMKESMAS (masyarakat yang mempunyai kartu JAMKESMAS) ini bersumber dari APBN sedangkan untuk masyarakat miskin di luar kuota JAMKESMAS (masyarakat miskin seperti gelandangan, pengemis, anak-anak terlantar, anak-anak panti asuhan, dan penghuni rumah tahanan atau penjara) bersumber dari APBD Kota Bandung. Ini merupakan salah satu usaha pemerintah Kota Bandung dalam meningkatkan pelayanan kesehatan

terutama kepada masyarakat miskin. Anggaran pemasukan dan pengeluaran sebagai roda perekonomian sangat berpengaruh pada SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Adapun kondisi terakhir penggunaan dana program JAMKESMAS oleh Pemerintah Kota Bandung berdasarkan laporan dari puskesmas kepada Sekretariat Tim Pengelola JAMKESMAS yang masuk adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Pemanfaatan Biaya Program Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin Sumber Dana APBN di Puskesmas Kota Bandung

No	Sumber/penggunaan Dana	Jumlah
1	Sisa Dana Tahun Lalu	7,659,707,972.-
2	Droping Dana Tahun 2009	4,157,760,000.-
3	Jumlah Total Pengguna Dana	599,406,519.-
	Total Sisa Dana JAMKESMAS	11,215,061,458

Sumber : Laporan Yankes Maskin Kota Bandung Tahun 2010

Dari tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa pelaksanaan kegiatan program JAMKESMAS, penyerapan dananya hanya sebesar Rp. 599,406,519.- dari droping Rp 4,157,760,000.-. Dengan demikian dari tahun ketahun dana masyarakat miskin semakin menumpuk di rekening puskesmas, hal ini terjadi dari karena hal ini terjadi karena banyaknya peserta JAMKESMAS yang pendistribusian kartunya belum terpenuhi secara maksimal.

Banyaknya pendistribusian kartu yang belum terserap oleh masyarakat miskin yang mendapatkan pelayanan JAMKESMAS karena beberapa alasan yaitu sebagai berikut: pertama, sulitnya pendataan yang dilakukan oleh Tim Pengelola JAMKESMAS karena susahnya mendata masyarakat miskin seperti pengemis, orang

miskin dan hampir miskin yang pindah dan tidak melaporkan tempat mereka tinggal yang baru, kelahiran anak dari keluarga miskin yang tidak memberi tahu kepada pihak pengelola JAMKESMAS.

Kedua, masyarakat yang kurang paham bagaimana mendapatkan JAMKESMAS karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat masyarakat, hal ini terjadi karena ketika sosialisasi yang diadakan oleh puskesmas dan Tim Pengelola JAMKESMAS, tidak semua masyarakat miskin menghadiri sosialisasi tersebut sehingga dana makin menumpuk.

Sisa dana tahun-tahun sebelumnya berdasarkan laporan dari puskesmas kurang lebih Rp. 7,659,707,972.- dana tersebut sekarang posisinya masih ada di rekening BRI, Mandiri, dan Giro PT. Pos Indonesia. Sisa dana tersebut akan dialokasikan ke program JAMKESMAS di tahun berikutnya. Adanya SIM-JAMKESMAS dapat mempermudah Tim Pengelola JAMKESMAS di dalam pemanfaatan dana yang diberikan dari APBN untuk program JAMKESMAS.

Dana yang diberikan dari APBN ini digunakan seoptimal mungkin untuk bisa mesejahterakan kesehatan masyarakat miskin. Dengan adanya SIM-JAMKESMAS tersebut, maka produktivitas kinerja Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS terhadap masyarakat meningkat secara cepat dan akurat karena telah dimudahkan dengan pemanfaatan SIM-JAMKESMAS.

Selain dana yang merupakan suatu *input* yang dibutuhkan dalam suatu kegiatan, program atau kebijakan diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang unggul dan handal dalam pelaksanaan kegiatan, program atau kebijakan yang

dikeluarkan oleh pemerintah. Adanya SDM yang unggul dan handal di Dinas Kesehatan Kota Bandung seperti pendidikan minimal D1 kesehatan dan mengetahui tentang standar kesehatan yang baik maka dapat memanfaatkan dana yang tersedia dengan optimal dan maksimal. Pemanfaatan dana yang optimal dan maksimal tersebut maka masyarakat yang membutuhkan, khususnya masyarakat miskin yang mendapatkan subsidi kesehatan dalam program JAMKESMAS akan mendapatkanya.

SDM yang terdapat di Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam pengelolaan JAMKESMAS meliputi 1 orang penaggung jawab yang dijabat oleh kepala Dinas Kesehatan Kota Bandung, 1 orang Koordinator operasional, dan 3 orang staf pengelola dengan pengesahannya disyahkan oleh Surat keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandung No : 445 / 2490 – Dinkes tanggal 03 Maret 2009. Tim Pengelola tersebut juga menggunakan SIM-JAMKESMAS di dalam pelaksanaan Program JAMKESMAS.

Penggunaan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung dapat mengingkatkan kinerja yang lebih optimal. Pengembangan sumber daya manusia dalam penerapan teknologi yang berbasis *internet* yang dilakukan oleh Tim Pengelola JAMKESMAS secara konseptual, juga mengubah sikap dan pola prilaku Tim Pengelola JAMKESMAS terhadap pekerjaan. Hal ini disebabkan oleh pemahaman Tim Pengelola JAMKESMAS terhadap pekerjaannya juga berubah, karena sikap Tim Pengelola JAMKESMAS mempunyai elemen-elemen kognitif, yaitu keyakinan dan pengetahuan terhadap suatu obyek.

Selain SDM dan Dana, *input* yang dimiliki oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung adalah Sumber Daya Waktu, adanya waktu yang dimiliki oleh Tim pengelola JAMKESMAS maka memperlancar didalam pendataan masyarakat miskin.Waktu yang digunakan oleh Tim pengelola JAMKESMAS untuk melaksanakan program JAMKESMAS, seperti pelaporan keuangan yang dilakukan Puskesmas kepada Tim Pengelola JAMKESMAS setiap satu bulan sekali.

4.1.2 *Output* (hasil kegiatan) dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Hasil dari kegiatan dan program JAMKESMAS di Kota Bandung masih mengalami kendala-kendala dalam pelaksanaannya. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan JAMKESMAS dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung yaitu seperti proses penyimpanan data dan kepesertaan mengenai JAMKESMAS kepada masyarakat di Kota Bandung.

Proses penyimpanan data dan kepesertaan tersebut ialah dipengaruhi oleh sumber daya manusia atau Tim Pengelola JAMKESMAS. Keberadaan sumber daya manusia ini posisinya sangat mutlak dalam suatu kegiatan JAMKESMAS, maka salah satu hal yang perlu terus dikembangkan dan ditingkatkan dari sumber daya manusia yaitu para pegawai dilingkungan Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Upaya peningkatan potensi dan kapabilitas sumber daya manusia melalui jenjang pendidikan maka berbagai program pembangunan yang multi dimensi dapat berjalan dengan baik, karena mutu sumber daya manusia yang berpendidikan relatif

tinggi tentunya wawasan, pengetahuan dan pemahaman terhadap pekerjaan pun akan mampu mengimbangi tuntutan dan perubahan yang kompleks dan bergerak dengan cepat.

Berdasarkan wawancara dilapangan bahwa kendala proses penyimpanan data dan kepesertaan serta dana yang masih banyak belum disalurkan mengenai masyarakat yang mendapatkan JAMKESMAS ialah karena faktor sumber daya manusia yaitu sedikitnya Tim Pengelola JAMKESMAS dalam mendata masyarakat miskin yang hanya berjumlah 5 orang sedangkan peserta JAMKESMAS Kota Bandung sekitar 346,230 Jiwa (BPS 2008) walaupun di bantu oleh UPT-UPT (Puskesmas) lainnya dan susahnya pendataan yang mereka lakukan.

Sesuai dengan data yang diperoleh saat observasi dilapangan mengenai pelayanan kesehatan masyarakat miskin di Kota Bandung khususnya manajemen kepesertaan adalah penerbitan dan pendistribusian kartu peserta JAMKESMAS di Kota Bandung dengan target 100%. Pelaksanaan teknik administrasi kepesertaan terutama yang berhubungan dengan penerbitan dan pendistribusian kartu peserta sepenuhnya dilaksanakan oleh PT.ASKES.

Tim Pengelola JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung hanya membantu mengelola data. Namun di dalam pelaksanaannya hanya mencapai 80% kartu peserta JAMKESMAS yang dapat terdistribusi hal ini terjadi disamping dari lingkungan eksternal dan juga lingkungan internal seperti belum optimalnya kinerja Tim Pengelola JAMKESMAS dalam mengelola data masyarakat yang mendapatkan JAMKESMAS karena susahnya pendataan masyarakat miskin.

Motivasi merupakan cara yang digunakan untuk merangsang pegawai untuk mengeluarkan dan mengembangkan ide-ide atau gagasan yang baik, serta kemampuannya agar dapat menjalankan tugas dengan baik sehingga kinerja organisasi dapat optimal dan maksimal. Motivasi sangat diperlukan dan penting sekali di Dinas Kesehatan Kota Bandung, karena terdapat beberapa hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku Dinas Kesehatan Kota Bandung supaya mau bekerja secara optimal dan maksimal untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Bentuk motivasi tidak bisa disamakan, hal ini karena tergantung dari kondisi sosial dan pendidikannya. Dinas Kesehatan Kota Bandung di dalam menerapkan motivasi memiliki dua cara yaitu, Pertama motivasi langsung yaitu motivasi yang diberikan baik materil (uang) maupun nonmateril (penghargaan) secara langsung kepada pegawai yang berhak mendapatkannya untuk memenuhi kebutuhan dan tercapainya kepuasaan.

Pemberian motivasi langsung ini dalam bentuk ucapan pujian, penghargaan, dan bonus berupa uang kepada Tim Pengelola, Kedua motivasi tidak langsung dalam bentuk fasilitas-fasilitas pendukung dalam menunjang semangat kerja atau kelancaran tugas dalam bekerja seperti diberikannya fasilitas komputer kepada Tim Pengelola JAMKESMAS serta pemberian Beasiswa kepada pegawai yang memiliki kerja bagus. Sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja pada Dinas Kesehatan dan terwujudnya professional kerja di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Selain motivasi, untuk meningkatkan produktivitas SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung, diperlukan adanya sikap dalam menjaga keserasian,

keselarasan, dan keseimbangan. Hal ini diperlukan sikap pemimpin yang benar-benar dapat membantu bawahan untuk mendapatkan kinerja organisasi atau instansi yang efektif dan efisien.

Sikap perilaku pimpinan Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandung memiliki model konsiderasi, yang memiliki ciri-ciri: 1) ramah tamah; 2) mendukung dan membela bawahan; 3) mau berkonsultasi; 4) mau mendengarkan pendapat bawahan; 5) mau menerima usul bawahan; 6) memikirkan kesejahteraan bawahan; 7) memperlakukan bawahan setingkat dirinya. Tidak hanya mementingkan kebijakan-kebijakan dan kemauan pada dirinya sendiri. Perilaku pemimpin Konsiderasi yang dimiliki oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung khususnya di bagian Tim Pengelola JAMKESMAS, memberikan kontribusi yang positif bagi bawahan untuk meningkatkan kinerja dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

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

Dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS diperlukan cara kerja yang profesional yang tinggi untuk memberikan informasi dan data kepada masyarakat

seakurat mungkin, untuk dapat tercapai kepuasan masyarakat yang mendapatkan JAMKESMAS. Menurut hasil wawancara, profesionalisme Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS sudah cukup baik, sikap profesionalisme yang dibutuhkan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung sesuai dengan tugas yang terdapat dibagian-bagiannya masing-masing.

Tugas di Dinas Kesehatan Kota Bandung telah diatur berdasarkan Peraturan Walikota Bandung No. 475 Tahun 2008, baik di Bagian Bina Program yang mempunyai tugas penyusunan rencana dan program lingkup penyusunan program farmasi, evaluasi program kesehatan serta data dan informasi program kesehatan, penyusunan petunjuk teknis dan pelaksanaan lingkup penyusunan program farmasi, evaluasi program kesehatan serta data dan informasi program kesehatan dan pembinaan, mentoring, evaluasi dan peloporan lingkup penyusunan program farmasi, evaluasi program kesehatan serta data dan informasi program kesehatan maupun di bagian pengelolaan JAMKESMAS yang mempunyai tugas mengenai kegiatan-kegiatan manajemen kepesertaan, pelayanan, keuangan, perencanaan dan SDM, informasi, hukum dan organisasi serta telaah hasil verifikasi.

Pembagian kerja di Dinas Kesehatan Kota Bandung yang sudah jelas dalam memberikan informasi dan data kepada masyarakat dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS. Adanya suatu perangkat komputer yang dibutuhkan dan keahlian Tim Pengelola JAMKESMAS khususnya di Dinas Kesehatan Kota Bandung yang professional sehingga mendapatkan data yang akurat mengenai program JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Cara Kerja yang professional

untuk memberikan informasi dan data kepada masyarakat di Dinas Kesehatan Kota Bandung dapat diperoleh dari pendidikan.

Pendidikan tersebut dapat diperoleh dari pelatihan-pelatihan yang diadakan setiap tiga bulan sekali yang diadakan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung untuk meningkatkan mutu setiap pegawainya hal ini dapat dilihat dari program yang ada di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Program Peningkatan Kapasitas sumber daya Aparatur di Dinas Kesehatan Kota Bandung mempunyai kegiatannya yaitu kegiatan pendidikan dan pelatihan formal dan Kegiatan pemberian beasiswa pendidikan tugas belajar Bidan dari D1 ke D3 yang diadakan setiap tahunnya, ini diadakan untuk meningkatkan kinerja Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Gagasan awal pembuatan SIM-JAMKESMAS adalah untuk menyajikan akses data yang cepat, mudah, dan *up to date* sehingga Dinas Kesehatan Kota Bandung sebagai pengguna mendapat kemudahan di dalam pekerjaannya. Kinerja organisasi merupakan salah satu faktor penting dalam memberikan informasi yang sangat dirasakan keberadaannya, apabila kinerja organisasi tidak dilaksanakan dengan tepat, maka hasil akhir tidak akan tercapai dengan memuaskan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kinerja organisasi dapat dicapai hasil akhir yang sesuai dengan yang telah direncanakan dan diharapkan sebelumnya, maka fungsi kinerja dapat mampu berjalan se-efektif mungkin. Oleh karena itu seorang pemimpin di dalam suatu organisasi harus benar-benar mengetahui, menguasai, mendalami dan menghayati segala hal yang berkaitan dengan peningkatan kinerja. Dinas Kesehatan Kota Bandung

mengetahui, menguasai, mendalami dan menghayati segala hal yang berkaitan dengan peningkatan kinerja sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadilebih baik.

Dapat menerapkannya dan melaksanakannya dengan tepat kepada organisasi yang dipimpinya, sedangkan pelaksanaan itu sendiri dapat benar-benar menguasai setiap rangkaian dari pada gerak ke arah tujuan itu sesuai dengan fungsinya masing-masing dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya serta penuh tanggung jawab agar optimal, sehingga menimbulkan pelayanan yang baik serta handal tanpa ada paksaan dari siapapun.

Hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi, yang dijalankan tugasnya dengan penuh rasa tanggung jawab, dapat mempermudah arah penataan organisasi pemerintahan. Akibatnya, akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efesien sesuai harapan yang telah ditentukan sebelumnya. Salah satu faktor yang ikut berpengaruh supaya terciptanya produktifitas kerja suatu organisasi adalah terjalinnya suatu komunikasi yang baik dan lancar diantara para pelaksana pemberian informasi dan masyarakat yang ada di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Informasi, merupakan salah satu bagian yang pertama bagi keberhasilan kinerja organisasi, sehingga para pelaksana dapat mengetahui apa yang seharusnya mereka lakukan. Sehingga proses Pemberian informasi kepada masyarakat di Dinas Kesehatan Kota Bandung, khususnya kepada Tim Pengelola JAMKESMAS dapat berjalan dengan baik, benar dan lancer karena danya informasi mengenai JAMKESMAS yang sudah jelas melalui petunjuk tekinis program JAMEKSMAS.

Kinerja organisasi yang kuat untuk melaksanakan, memanfaatkan, mengembangkan dan mengambil langkah-langkah yang akurat dan cepat dalam pembangunaan teknologi informasi perlu diwujudkan. Melalui penggunaan SIM-JAMKESMAS yang kuat untuk mewujudkan penggunaan teknologi informasi pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas kinerja Dinas Kesehatan Kota Bandung kepada masyarakat yang mendapatkan JAMKESMAS.

Produktifitas kinerja di Dinas Kesehatan Kota Bandung merupakan peran yang sangat penting dalam menciptakan kesuksesan atau tidaknya dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Sumber daya manusia merupakan cara yang sederhana untuk meningkatkan kinerja organisasi dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS, misalnya melihat besarnya produktivitas di suatu organisasi dengan menggunakan faktor-faktor, seperti motivasi, dan lamanya pelatihan, kompetensi pegawai. Dengan kemampuan melihat produktivitas di masa yang akan datang maka dengan cara tersebut, dapat dijadikan sarana untuk membantu menentukan strategi yang bersifat penting untuk diprioritaskan di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Tim Pengelola JAMKESMAS, mengenai kinerja organisasi di Dinas Kesehatan Kota Bandung, bahwa pelaksanan SIM-JAMKESMAS adalah Tim Pengelola JAMKESMAS yang ditunjuk untuk mengoperasikan dan mengelola SIM-JAMKESMAS yang ada di Dinas Kesehatan Kota Bandung hanya berjumlah 5 orang. Sebaiknya pelaksana SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung bertambah, karena dengan banyaknya pegawai yang

bisa menggunakan SIM-JAMKESMAS, maka produktivitas kerja di dalam suatu organisasi akan tercapai seiring dengan banyaknya data kepesertaan yang harus dimasukan kedalam SIM-JAMKESMAS yang sangat banyak jumlahnya.

Dengan banyaknya data peserta JAMKESMAS yang kemudian ditambah dengan jumlah pengelola JAMKESMAS maka tercipta kepuasan kerja. Kepuasan kerja di Dinas Kesehatan Kota Bandung dapat diciptakan sebaik-baiknya, sehingga moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan Dinas Kesehatan Kota Bandung meningkat. Kepuasan kerja mempengaruhi tingkat kedisiplinan pada suatu organisasi artinya kepuasan diperoleh dari pekerjaan, maka kedisiplinan akan baik, sebaliknya jika kepuasan kerja kurang tercapai dari suatu kebijakan atau program, maka kedisiplinan akan rendah dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Melengkapi kenyamanan pelaksanaan pelayanan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung terus berusaha dan senantiasa mengembangkan sistem teknologi informasi manajemen di instansinya. Selain mengembangkan sistem informasi juga Dinas Kesehatan Kota Bandung, melengkapi fasilitas sarana dan prasarana dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS. Dengan demikian produktifitas Dinas Kesehatan Kota Bandung sudah dapat dikatakan cukup produktif, hal ini dapat dilihat dari tersedianya alokasi dana untuk setiap program mengenai JAMKESMAS khususnya melalui pemanfaatan SIM-JAMKESMAS

Adanya Sumber daya manusia yang berkualitas, waktu yang dimiliki dan anggaran atau dana yang tersedia sehingga pelaksanaan SIM-JAMKESMAS di Dinas

Kesehatan Kota Bandung dalam memenuhi pelayanan informasi kepada masyarakat terlihat lebih optimal.

4.2 Kualitas Layanan Kinerja Dinas Kesehatan Dalam Memanfaatkan SIM JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung

Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintah sering kali dipergunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan dan pelayanan umum, serta pelayanan publik. Keempat hal tersebut dipakai sebagai terjemahan dari *public service*. Hal ini dapat dilihat dalam dokumen-dokumen pemerintah sebagaimana dipakai oleh Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara.

Administrasi pemerintahan memang sering disejajarakan, dipakai secara silih berganti dan dipergunakan sebagai sinonim dari pelayanan perizinan yang merupakan terjemahan dari *administrative service,* sedangkan pelayanan umum, lebih sesuai dipakai untuk nenerjemahkan konsep *public service.* Kualitas layanan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS melalui transformasi atau penyampaian informasi kepada masyarakat, pencatatan data penyakit yang cepat dan akurat, serta adanya konsistensi penyampaian informasi kepada masyarakat.

Kualitas layanan yang dilakukan oleh oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS menunjukkan proses penyampaian pesan dari sumber kepada penerima. Oleh karena itu, kualitas layanan akan berhasil dengan

baik apabila informasi yang disampaikan dapat dimengerti oleh penerima data yaitu masyarakat. Kualitas layanan yang diberikan Dinas Kesehatan Kota Bandung kepada masyarakat cukup berkualitas karena pemberian informasi kepada masyarakat dijelaskan dengan baik dan tersedianya unit pengaduan di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

4.2.1 Pemberian Informasi mengenai JAMKESMAS dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Layanan publik, merupakan hak masyarakat yang pada dasarnya mengandung prinsip: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung-jawab, kelengkapan sarana, dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan keramahan, dan kenyamanan. Orientasi pada pelayanan menunjuk pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Adanya Standar operasional prosedur (SOP) didalam suatu kegiatan merupakan suatu indikator dari kualitas layanan kepada masyarakat. SOP merupakan pedoman kerja pada setiap instansi atau organisasi dalam menjalankan kegiatannya.

Tim Pengelola JAMKESMAS Dinas Kesehatan Kota Dandung dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat melalui SIM-JAMKESMAS yang di gunakan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung sudah sesuai dengan SOP mengenai prosedur JAMKESMAS dan kelengkapan saran dan prasarana mengenai JAMKESMAS sudah baik. Prosedur yang diterapkan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung di dalam kepesertaan program JAMKESMAS mengacu pada orang miskin

dan tidak mampu yang telah ditetapkan dengan keputusan Bupati/Walikota mengacu pada:

1. Data masyarakat miskin sesuai dengan data BPS 2008 sebesar 346,230 Jiwa.
2. Sisa kuota: total kuota (74,61 Jiwa penduduk Miskin Indonesia) dikurangi data BPS 2008 untuk kabupaten/kota setempat.

Masyarakat miskin yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1185/Menkes/SK/XII/2009 tentang Peningkatan Kepesertaan Jamkesmas bagi Panti Sosial, Penghuni Lembaga Pemasyarakatan dan Rumah Tahanan Negara serta Korban Bencana Pasca Tanggap Darurat.

Sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kesehatan Kota Bandung khususnya Sekretariat Tim Pengelola JAMKESMAS sudah seimbang karena tiap pegawai sudah mempunyai 1 komputer dan mempunyai kedisiplinan yang baik sehingga dengan adanya kedisiplinan kerja maka sikap dalam penyampaian informasi kepada masyarakat yang membutuhkan informasi JAMKESMAS terlihat baik.

Data masyarakat miskin sesuai dengan data BPS 2008 yang diperoleh dari Laporan Tahun Yankes Miskin Kota Bandung tahun 2010, masyarakat miskin yang mendapatkan JAMKESMAS dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 4.2
Masyarakat Miskin yang Mendapatkan Program Jamkesmas di Kota Bandung Tahun 2010

No	UPT Puskesmas	Jumlah Masyarakat Miskin
1	Sukarasa	5,780
2	Sukajadi	12,187

3	Pasir kaliki	11,555
4	Garuda	13,518
5	Cimbuleuit	4,937
6	Puter	16,066
7	Salam	3,763
8	Tamblog	3,463
9	Neglasari	7,451
10	Padasuka	13,740
11	BBK Sari	25,233
12	Ibrahim Aji	22,704
13	Talaga bodas	8,002
14	Pasundan	12,242
15	Pagarsih	9,153
16	Citarip	29,210
17	Kopo	15,778
18	Caringin	21,882
19	Cibuntu	21,767
20	Singa Jaya	10,958
21	Antapani	6,474
22	Arcamanik	4,676
23	Cinambo	4,681
24	Uber indah	14,174
25	Cibiru	6,621
26	Panghegar	4,943
27	Cipamokolan	8,668
28	Riung bandung	4,500
29	Margahayu Raya	13,022
30	Kujang sari	8,904
	Jumlah	**346,230**

Sumber : Laporan Tahun 2010 Yankes Miskin Kota Bandung Tahun 2010

Sesuai data diatas maka adanya prosedur yang jelas sesuai data yang diatas maka Dinas Kesehatan Kota Bandung dapat mengetahui siapa saja masyarakat yang mendapatkan JAMKESMAS, sehingga kualitas pelayanan JAMKESMAS melalui SIM-JAMKESMAS kepada masyarakat akan optimal dan tepat serta akurat. Masyarakat yang mendapatkan JAMKESMAS pun akan merasa puas karena kualitas pelayanan informasi mengenai program JAMKESMAS di Kota Bandung yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung melalui Sekretariat Tim Pengelola JAMKESMAS akan diberikan jelas.

Pada dasarnya, SIM-JAMKESMAS memberikan kontribusi besar pada kinerja Dinas Kesehatan Kota Bandung yaitu memberikan informasi pelayanan atau kepuasan kepada tiap individu pada masyarakat sehingga menciptakan pelayanan informasi yang efektif. Selain itu, kualitas layanan juga dapat menciptakan lingkungan di Dinas Kesehatan Kota Bandung yang kondusif, karena tanpa adanya kualitas layanan maka SIM-JAMKESMAS tidak akan berjalan dan masyarakat juga tidak akan mendapatkan kepuasan atas kinerja di dalam suatu organisasi, hal ini ialah Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Informasi-informasi yang diberikan oleh Tim Pengelola Jamkesmas di dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS seperti rumah sakit rujukan, data 10 besar penyakit terbanyak yang diderita masyarakat miskin, jumlah kelahiran baru masyarakat miskin, dan ibu hamil miskin.

4.2.2 Kualitas Keahlian Sumber Daya Manusia Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung

Sumber Daya Manusia sangat penting di dalam melaksanakan suatu program dan kegiatan karena sumber daya manusia adalah penggerak di dalam pelaksanaan suatu kegiatan dan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian dan obeservasi di lapangan khususnya dengan Tim Pengelola JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung perlu didukung oleh ketersediaan Sumber daya untuk menjamin keberhasilan pelaksanaan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Sumber Daya aparatur, merupakan kebutuhan mutlak yang dilaksanakan pada setiap kinerja dalam suatu organisasi yang berkompetensi melalui perwujudan dan interaksi yang sinergis, sistematis dan terencana atas dasar pelayanan informasi kepada masyarakat. Pengembangan sumber daya aparatur di Dinas Kesehatan Kota Bandung diarahkan kepada pembentukan kualitas layanan informasi dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS melalui peningkatan sumber daya pendidikan dan pelatihan atau diklat pada pegawainya di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Selain melakukan pelayanan yang cepat dan akurat perlu ditingkatkan kualitas SDM, agar tercipta pelayanan yang efektif. Selain itu juga prosedur atau cara kerja di dalam suatu organisasi yang sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah. Kualitas layanan merupakan salah satu penentu keberhasilan kinerja Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS.

Pengembangan pelatihan organisasi bertujuan untuk organisasi dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dalam melaksanakan tugasnya.

Pengembangan sumber daya manusia diterapkan, supaya para Tim Pengelola SIM-JAMKESMAS mendapatkan pelatihan khusus dalam penanganan program JAMKESMAS melalui pemanfaatan SIM-JAMKESMAS. Dalam pelaksanaan pelayanan SIM-JAMKESMAS sangat membutuhkan para pengelola yang ahli dalam bidang teknis untuk mengoperasionalkan dan mengaplikasikan data-data masyarakat yang tersimpan dalam SIM-JAMKESMAS.

Strategi pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia khususnya di dalam suatu organisasi sangat diperlukan oleh Tim Pengelola SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Dalam hal ini yaitu bagi para manajemen dan bagi pengelola dan teknisi sistem informasi. Dengan demikian diharapkan terciptanya organisasi yang berkualitas dan kualitas birokrasi pun meningkat.

Birokrasi dalam meningkatkan kualitasnya secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dalam Keputusan Menpan No. 63/Kep./M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik, disebutkan bahwa layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga kelompok layanan administratif, yaitu : Pertama, kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik; Kedua, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik; Ketiga, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Kualitas pelayanan akan mendorong terwujudnya kepuasan di dalam suatu organisasi dan tumbuhnya rasa memiliki diantara mereka. Kualitas pelayanan tercermin dalam lingkungan internal yang kondusif (lewat pemberdayaan, delegasi wewenang, saling percaya, komunikasi yang efektif, dan sebagainya) dan implementasi *total human reward* (dalam bentuk finansial: gaji, bonus, kenaikan gaji, maupun non finansial seperti pujian, kesempatan mengikuti pendidikan, dan pelatihan tambahan). Di dalam memwujudkannya dibutuhkan biaya yang tidak besar.

Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia di dalam suatu organisasi yang pertama, yaitu bagi para manajemen dengan menumbuhkan dan meningkatkan pemahaman dan apresiasi terhadap pentingnya sistem informasi. Setelah ada pemahaman terhadap sistem informasi akan menjadikan kepedulian bahwa sistem informasi merupakan suatu kebutuhan. Karena dengan adanya sistem informasi dapat mempermudah dalam proses informasi pelayanan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Kedua, bagi pengelola dan teknisi sistem informasi, yaitu dengan melakukan peningkatan dan pembinaan kemampuan manajerial dan kemampuan teknis melalui pelatihan-pelatihan yang bersifat internal yang bekerja sama dengan lembaga pendidikan di bidang manajemen dan teknologi informatika. Untuk kedepannya perlu *re-training* seiring dengan perkembangan teknologi informatika, pendidikan formal di bidang teknologi informatika, serta pola karir yang jelas dan terarah.

Untuk meningkatkan kualitas organisasi yang handal, Dinas Kesehatan Kota Bandung membuat suatu program peningkatan kompetensi sumber daya informasi,

yaitu melalui pelatihan pengembangan aplikasi yang bertujuan bagi para pengelola aplikasi agar setiap aplikasi yang mengalami perubahan/peremajaan dapat diikuti dan dilaksanakan oleh pengelola dengan baik. Selain itu perlu *re-training* untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi di bidang perangkat keras maupun perangkat lunak, maka secara periodik perlu direncanakan pendidikan atau pelatihan untuk *refreshing* khusus bidang Teknologi Informasi.

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

Pemahaman ekslusif harus digeser pada pengertian sebagai alat yang perlu untuk digunakan untuk semua orang sehingga dalam waktu yang tidak relatif lama budaya penggunaan komputer telah tersosialisasikan. Pembudayaan komputer untuk kegiatan harian perlu adanya motivasi dan dorongan secara terus menerus. Salah satu pemacu kearah itu adalah peran Pimpinan yang harus dapat menjadi *leader* serta merupakan prioritas utama bagi sosialisasi penggunaan komputer. Sehingga budaya penggunaan komputer sudah tidak asing lagi dan dapat diterima.

Strategi pemusatan upaya di bidang infrastruktur, dilakukan melalui pendekatan pembangunan infrastruktur dasar dan optimalisasi pemanfaatan infrastruktur yang telah dimiliki. Pembangunan infrastruktur dilakukan dengan metode kemitraan saling menguntungkan dengan *stakeholder* atau institusi yang

kompeten dengan tetap berada pada koridor hukum dan peraturan yang berlaku. Meningkatkan pemeliharaan dan perawatan SIM-JAMKESMAS secara keseluruhan yang meliputi semua komponen atau aspek yang terlibat seperti tim pengelola, perangkat keras, perangkat lunak, data masyarakat dan lain sebagainya. Strategi ini sangat penting guna menjamin kelancaran operasional yang optimal dan berkesinambungan.

Faktor pembinaan kemampuan SDM merupakan prioritas, sehingga dalam jangka panjang secara mandiri mampu melakukan pemeliharaan dan menjawab *problem* yang terjadi pada perangkat keras, perangkat lunak dan data dengan cepat dan baik. Karena kemampuan SDM inilah yang menggunakan dan mengoperasikannya. Pelatihan dapat juga dilakukan secara khusus untuk mengubah kepuasan dan motivasi kerja bilamana dibutuhkan.

Pentingnya pelatihan dan pengembangan menghendaki kegiatan ini dilakukan dengan baik melalui langkah-langkah tertentu, yaitu analisis kebutuhan (kebutuhan organisasi, kebutuhan tugas, kebutuhan pegawai), penentuan tujuan dan materi latihan, pemilihan metode latihan yang tepat,dan evaluasi pelatihan.

Berdasarkan pendidikan dan pelatihan bertujuan untuk mengembangkan organisasi supaya lebih profesional. Pengembangan organisasi atau Dinas Kesehatan Kota Bandung dilakukan melalui pelatihan-pelatihan yang diberikan. Pelatihan-pelatihan yang diberikan supaya bisa meningkatkan kinerja Dinas Kesehatan Kota Bandung sehingga profesional organisasi dapat terwujud. Karena dengan adanya pelatihan di dalam suatu organisasi untuk mengembangkan sumber daya manusia di

dalam suatu organisasi supaya organisasi tersebut bisa melaksanakan tugasnya secara profesional, artinya Tim Pengelola yang bekerja sesuai dengan tugas dan jabatannya.

Pelayanan informasi melalui SIM-JAMKESMAS merupakan usaha dari Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memberikan kemudahan bagi setiap aparatur dan masyarakat untuk memperoleh informasi kesehatan. Keberadaan SIM-JAMKESMAS yang ada di Dinas Kesehatan Kota Bandung, menginginkan semua kebutuhan informasi dapat disampaikan di dalam suatu organisasi dan masyarakat di Kota Bandung. Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS merupakan usaha dalam memberikan pelayanan informasi terbaik di bidang kesehatan bagi Dinas Kesehatan Kota Bandung sendiri dan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pelayanan informasi.

Pencapaian yang diinginkan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS dapat memberikan pelayanan informasi dibidang kesehatan mengenai JAMKESMAS secara luas dan dapat digunakan oleh Tim Pengelola dan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Penggunaan SIM-JAMKESMAS bermanfaat untuk mengetahui kebutuhan masyarakat akan kinerja organisasi dalam pelayanan informasi dapat diperoleh dengan cepat dan tepat waktu.

Disamping itu Dinas Kesehatan Kota Bandung dapat mengetahui tentang sesuatu hal yang berkaitan dengan informasi pelayanan, seperti pengumpulan data penyakit, pengolahan data JAMKESMAS, penyajian informasi, analisa dan penyimpulan informasi yang dibutuhkan untuk kegiatan yang dibutuhkan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian, secara umum Sumber Daya Manusia yang ada di Dinas Kesehatan dalam proses kinerja Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS telah berjalan cukup baik hal ini dapat dilihat SDM yang menggunakan SIM-JAMKESMAS pendidikannya rata-rata lebih dari SMA dan didukung juga dengan pengetahuan yang luas mengenai kesehatan.

Dalam upayanya meningkatkan mutu SDM, pihak Dinas Kesehatan Kota Bandung sudah melaksanakan berbagai pelatihan dengan baik juga dengan pendidikan seperti mendapatkan Beasiswa Tugas akhir Bidan dari D1 ke D3. Sumber daya informasi atau infrastruktur, merupakan salah satu sumber daya penentu keberhasilan Kinerja Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Sumber daya infrastruktur meliputi penyimpanan–penyimpanan data kebutuhan pelaksana SIM-JAMKESMAS.

Sumber daya infrastruktur di Dinas Kesehatan Kota Bandung diarahkan untuk meningkatkan pelayanan yang berbasis pada penggunaan pada teknologi informasi. Sumber-sumber infrastuktur di Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS sudah mencukupi, terlihat dari setiap aparatur (Tim Pengelola JAMKESMAS) sudah mempunyai komputer masing-masing sehingga dalam penggunaannya tidak akan terganggu satu dengan yang lainnya kemudian komputer-komputernya sudah terkoneksi langsung dengan internet.

Banyaknya komputer di Sekretariat JAMKESMAS maka akan memudahkan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai JAMKESMAS sehingga dapat menciptakan kepuasan kepada masyarakat yang

mendapatkan pelayanan JAMKESMAS. Dengan demikian kualitas layanan Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memberikan informasi pelayanan mengenai JAMKESMAS melalui pemanfaatan SIM-JAMKESMAS sudah cukup berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari prosedur dalam pemberian informasi melalau SIM-JAMKESMAS sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sumber daya infrastruktur dalam kualitas pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Bandung sudah mencukupi, hal tersebut dapat dilihat dari tersedianya komponen-komponen penunjang pelaksanaan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung seperti komputer, internet, kata sandi dan *user name* dalam menggunakan SIM-JAMKESMAS.

4.3 Responsivitas (daya tangkap) Kinerja Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Organisasi merupakan suatu wadah dalam melayani kebutuhan masyarakat, dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung kebutuhan masyarakat dalam memperoleh informasi pelayanan sudah tercukupi walapun belum maksimal, karena banyak data yang harus dimasukan ke dalam *data base* dan terbatasnya kemampuan Tim Pengelola JAMKESMAS yang ada di Dinas Kesehatan Kota Bandung atau adanya redudansi di Tim Pengelola JAMKESMAS Kota Bandung atau dengan kata lain mempunyai tugas yang merangkap.

Redudansi dalam arti belum maksimalnya untuk memenuhi tugas dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Kebutuhan

masyarakat dalam pelayanan informasi kesehatan melalui SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung belum terpenuhi secara maksimal, karena masih kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas dalam mengaplikasikan komputer dan mengelola sistem informasinya.

Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan informasi dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS adalah diadakannya pendidikan dan pelatihan pada Tim Pengelola JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Karakteristik atau sikap terhadap pelayanan informasi kepada masyarakat dapat dilihat melalui tingkatan kinerja Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Kinerja merupakan acuan dasar bagi pelaksana JAMKESMAS mengenai pembagian tugas dan kewenangan. Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam melaksanakan pekerjaannya selalu memperhatikan pelayanan kepada masyarakat.

Responsivitas sebagai salah satu indikator pelayanan berkaitan dengan daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana diatur di dalam aturan perundangan. Responsivitas memerlukan kesiapan sumber daya dari seluruh pegawai yang ada di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Tanpa adanya sumber daya yang memadai, SIM-JAMKESMAS tidak akan berjalan dengan baik. Kemampuan untuk mengoperasikan SIM-JAMKESMAS yang memadai, oleh sebab itu Tim Pengelola JAMKESMAS yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan SIM-JAMKESMAS diberi pendidikan dan pelatihan-pelatihan.

Secara spesifik peran aturan-aturan penting dilaksanakan di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Dengan adanya aturan-aturan tersebut diharapkan Dinas Kesehatan Kota Bandung, dapat menciptakan tanggung jawab terhadap pelayanan informasi kepada masyarakat dalam pemanfaatan SIM-JAMKESMAS dan mampu menciptakan stabilitas terhadap masyarakat serta dapat menggunakan program-program pada aplikasi SIM-JAMKESMAS yang telah tersedia.

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian di Dinas Kesehatan Kota Bandung dengan adanya aturan-aturan yang diterapkan di Dinas Kesehatan Kota Bandung, diadakanya suatu dokumen tertulis atas tindakan-tindakan diluar ketentuan atau aturan-aturan sehingga bila ada yang melanggar akan ditulis dan diberi sanksi sesuai dengan perbuatan atau kelalaiannya begitupun dengan aturan yang bersangkutan dengan SIM-JAMKESMAS apabila ada yang melanggar maka akan diberi sanksi sesuai dengan kelalaiannya.

SIM-JAMKESMAS memiliki manfaat sebagai berikut, sebagai standarisasi yang wajib dilakukan oleh aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan, mengurangi kesalahan dan kelalaian, menjamin proses yang telah ditetapkan dan dijadwalkan dapat berlangsung sebagaimana seharusnya, menjamin tersedianya data penyakit terbanyak yang di derita masyarakat miskin, meningkatkan responsivitas dengan melakukan kemampuan pada suatu organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan kesehatan, serta

mengembangkan program-program kesehatan JAMKESMAS di Kota Bandung sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4.3.1 Kemampuan Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS Sesuai Dengan Tujuan Kegiatan Di Dinas Kesehatan Kota Bandung

Responsivitas sebagai salah satu indikator pelayanan berkaitan dengan daya tanggap pada suatu organisasi terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana diatur di dalam aturan perundangan. Kinerja Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung dapat dilihat dari responsivitas Dinas Kesehatan Kota Bandung sebagai pembuat kebijakan, penyedia/pelaksana layanan publik, sikap cepat tanggap yang dimiliki oleh para pembuat kebijakan, senantiasa dipelihara sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan dengan baik, efektif dan efisien.

Pada kenyataannya, keinginan mewujudkan layanan publik secara optimal, tidak dapat dijalankan dengan baik karena birokrasi tidak cukup responsif terhadap dinamika semakin menguatnya kemampuan masyarakat, baik melalui mekanisme pasar maupun mekanisme organisasi sosial kemasyarakatan memungkinkan birokrasi meredefinisikan kembali misinya. Salah satu penyebabnya adalah bentuk organisasi birokrasi, sehingga birokrasi selalu mendapat pengertian yang negatif. Selain itu, penyedia layanan masih belum patuh kepada ketentuan baku yang dibuatnya sendiri dalam menjalankan tugasnya penyimpangan dari ketentuan yang telah ditetapkan seringkali tanpa adanya konsekuensi pengenaan sanksi.

Responsivitas Kinerja Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung sudah cukup baik. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsivitas di Dinas Kesehatan Kota Bandung dapat dilihat dari tujuan-tujuan kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung sesuai dengan program yang direncanakan. Program tersebut dapat dilihat melalui rencana stategis tahun 2009-2013 khususnya yang bersangkutan dengan kegiatan JAMKESMAS di Kota Bandung. Rencana stategis tahun 2009-2013 tersebut sebagai pedoman dalam melaksanakan setiap program kegiatan di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Rencana stategis tahun 2009-2013 yang dapat dilihat dari tabel di bawah ini :

Tabel 4.3
Rencana Startegis Tahun 2009-2013

No	Tujuan	Sasaran		Cara mencapai Tujuan dan sasaran	
		Uraian	Indikator	Kebija-kan	Program
1	2	3	4	5	6
1.	Terselenggaranya pembangunan kesehatan secara berhasil guna dan berdaya guna dalam rangka mencapai derajat kesehatan masyarakat yang	1. Meningkatakan kualitas dan akses pelayanan kesehatan dasar dan rujukan yang bermutu,merata dan terjangkau			Program Kesehatan masyarakat

	setinggi-tingginya				
		Setiap bayi,anak, ibu hamil dan kelompok masyarakat resiko tinggi dari penyakit	a. Cakupan ibu hamil		
			b. Cakupan pertolongan persalinan oleh tenaga kesehatan yang memiliki kompetisi kebidanan		
			c. Cakupan bayi dan balita		
			d. Cakupan balita gizi buruk		

Sumber : LAKIP Dinas Kesehatan Kota Bandung tahun 2010

Berdasarkan data diatas terlihat bahwa kemampuan organisasi khususnya Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memahami kebutuhan masyarakat melalui tujuan kegiatan yang dibuat oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung sudah peka akan harapan-harapan yang dibutuhkan oleh masyarakat miskin terlihat dari program dan kegiatan-kegiatan yang dibuat adalah bertujuan untuk pembagunan kesehatan msyarakat miskin dan lebih pro rakyat.

Ada beberapa hal yang dapat dikemukakan untuk menjelaskan mengapa selama ini banyak kebijakan, program, dan pelayanan publik kurang responsif di Dinas Kesehatan Kota Bandung terhadap aspirasi masyarakat. Pertama, para aparatur

Dinas Kesehatan Kota Bandung kebanyakan masih berorientasi kepada kekuasaan dan bukannya kepada kepentingan publik sehingga didalam rasa responsive kepada masyarakat belum maksimal.

Para aparatur Dinas Kesehatan Kota Bandung menempatkan dirinya sebagai penguasa bukan sebagai pelayan kepada masyarakat. Kedua, terdapat kesenjangan yang lebar antara apa yang diputuskan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dengan yang dikehendaki oleh masyarakat.

Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, hal ini sesuai dengan fakta dilapangan tempat peneliti melakukan penelitian, pelaksanaan SIM-JAMKESMAS dapat digambarkan sebagai perwujudan terhadap sebuah pelayanan yang lebih cepat, efektif, dan efisien.

4.3.2 Keinginan Masyarakat kepada Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS Di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Kebijakannya dirumuskan dengan tujuan dan sasaran yang jelas, yakni untuk kepentingan masyarakat, tetapi dalam prakteknya banyak masyarakat yang tidak dapat dari program JAMKESMAS di Kota Bandung. Pada konteks ini, responsivitas bersinggungan dengan rasa keadilan dan transparansi. Sifat responsif ini dapat dibagi dalam dua konteks. Pertama, pihak penyelenggara SIM-JAMKESMAS di Dinas

Kesehatan Kota Bandung mampu menangkap isu-isu SIM-JAMKESMAS tersebut. Tim Pengelola JAMKESMAS mampu merespon harapan-harapan *stakeholders* dan menyikapi permasalahan yang terjadi.

Yang kedua, dalam konteks yang lebih luas, Dinas Kesehatan Kota Bandung secara institusi mampu bersikap responsif terhadap permasalahan yang terjadi di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Bandung dan mampu bertindak atau berpartisipasi untuk menyikapinya. Pada dasarnya, organisasi harus mampu responsif untuk menyikapi permasalahan-permasalahan di Dinas Kesehatan Kota Bandung dan selalu berusaha untuk memenuhi harapan-harapan masyarakat.

Harapan-harapan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin yaitu mendapatkannya dana subsidi kesehatan melalui program JAMKESMAS selalu ada masalah yang muncul didalam pelaksanaan program JAMKESMAS khususnya di Kota Bandung. Munculnya masalah-masalah baik teknis ataupun administrasi yang bisa menimbulkan ketidakpusaan bagi penerima pelayanan, pemerhati pelayanan ataupun pelaksanaan pelayanan kesehatannya sendiri. Sebagai wadah untuk menampung berbagai keluhan yang muncul maka diperlukan suatu unit pengaduan untuk menampung keluhan-keluhan atau masalah-masalah yang muncul.

Responsif Dinas Kesehatan Kota Bandung sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari keluhan masyarakat yang kurang informasi mengenai program JAMKESMAS, sehingga dari permasalahan tersebut muncul tanggapan – tanggapan dari masyarakat yang langsung ditanggapi oleh pihak Tim Pengelola JAMKESMAS.

Di dalam Tim Pengelola JAMKESMAS, terdapat adanya unit pengaduan masyarakat di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Petugas di bagian unit pengaduan masyarakat di Tim Pengelolaan JAMKESMAS Dinas Kesehatan Kota Bandung berfungsi untuk memberikan informasi yang tidak dimengerti oleh masyarakat miskin tentang program JAMKESMAS dan petugas selalu merekap data keluhan masyarakat tiap bulannya. Merekap data keluhan masyarakat tersebut berfungsi agar data yang diberikan oleh masyarakat dapat terselasaikan atau untuk meningkatkan kinerja Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Keluhan yang dapat direkap oleh petugas Tim Pengelola Jamkesmas di Dinas Kesehatan Kota Bandung dapat dilihat di tabel 4.2 (rekapitulasi pengaduan masyarakat miskin di unit pengaduan masyarakat Tim Pengelola Jamkesmas di Dinas Kesehatan Kota Bandung) ialah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Rekapitulasi pengaduan masyarakat miskin di Unit Pengaduan Masyarakat Tim Pengelola Jamkesmas di Dinas Kesehatan Kota Bandung

No	Bulan	Jenis keluhan		Asal Keluhan		Hasil Penanganan		
		Adm	Yankes	Maskin	Pemerhati	Telah selesai Diproses	Belum Di Proses	Karena / Sebab
1	Januari	50	4	54	-	54	-	-
2	Febuari	60	2	62	-	62	-	-
3	Maret	73	15	80	8	88	-	-
4	April	143	6	141	8	149	-	-
5	Mei	46	-	39	7	46	-	-

6	Juni	32	3	30	5	35	-	-
7	Juli	29	-	29	-	29	-	-
8	Agustus	30	-	28	2	30	-	-
9	September	21	-	18	2	21	-	-
10	Oktober	38	-	35	3	38	-	-
11	November	21	-	15	6	21	-	-
12	Desember	39	-	34	5	39	-	-
	Total	582	30	565	46	612	0	0

Sumber : Laporan Yankes Miskin Kota Bandung

Pada tabel 4.4 diatas dapat dilihat memang bahwa datangnya keluhan sebagian besar langsung dari masyarakat miskin baik pasien yang bersangkutan, keluarga atau tetangganya sebagai pengguna pelayanan kesehatan. Keluhan yang datang cukup stabil dengan rata-rata perbulan 51 keluhan, tidak seperti pada tahun-tahun sebelumnya yang melonjak tinggi pada bulan Januari yang waktu itu ketika kebijakan Program JAMKESMAS belum tersosialisasi secara maksimal dan masih dalam tahap penggodokan.

Masyarakat yang datang ke unit pengaduan masyarakat masih sama dengan tahun sebelumnya sebagaian besar dari mereka karena kesalahan informasi yang didapatkan atau kurangnya pengertian tentang *procedural* program, sebagai contoh bahwa untuk mendapatkan Surat Keterangan Miskin (SKM) dan atau Surat Keterangan Tidak mampu (SKTM) adalah dari Dinas Kesehatan Kota Bandung padahal tidak demikian, ada juga dari beberapa dari mereka datang ke sekretariat Tim Pengelola JAMKESMAS karena disarankan oleh Rumah Sakit untuk mendapatkan informasi atau kejelasan tentang jaminan biaya pembiyaan kesehatan mereka

khususnya untuk tindakan-tindakan di luar ketentuan aturan JAMKESMAS terutama bagi pasien atau masyarakat yang tidak tercantum dalam SK Walikota dan dibayarkan oleh program kesehatan yang lainnya.

Menurut hasil pengamatan peneliti di Dinas Kesehatan Kota Bandung, responsivitas atau kemampuan Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam mengenali kebutuhan program-program pelayanan tentang kesehatan masyarakat khususnya dalam memafaatkan SIM-JAMKESMAS sudah cukup responsif. Hal ini dapat dilihat dari tujuan dan program yang sesuai dengan harapan masyarakat dan adanya unit pengaduan pelayanan teknis sehingga terlihat bahwa Dinas Kesehatan Kota Bandung sudah cukup responsif di dalam mengenali kebutuhan masyarakat.

4.4 Responsibilitas (Kesesuaian Program Kegiatan dengan Kebijakan) Dinas Kesehatan dalam Memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Kemampuan organisasi dalam melaksanakan program kerja yang peka akan sasaran dan target, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat adalah suatu yang dipunyai oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu adanya tanggung jawab di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Tanggung jawab berarti sebuah keadaan yang dapat dipercaya dan terpercaya. Definisi tersebut berarti ini menunjukan bahwa organisasi yang profesional yang menampilkan kinerja secara hati-hati, teliti, tepat, terukur dan kegiatan dilaporkan

secara jujur. Adanya organisasi yang professional akan menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat.

Rasa percaya yang dimiliki masyarakat kepada Dinas Kesehatan Kota Bandung dapat dilihat dari sumber daya yang bertanggung jawab dan memiliki kemampuan, pengetahuan dan keahlian yang relevan dengan disiplin ilmunya khususnya tentang kesehatan. Kepercayaan tumbuh dalam diri masyarakat sebagai pengguna jasa, karena kecemasan akan muncul bila masyarakat sebagai yang dilayani merasa tidak yakin bahwa Dinas Kesehatan Kota Bandung yang melayani kurang terampil, pendidikannya tidak memadai dan kurang berpengalaman dalam bidangnya.

Terdapat beberapa cara yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung untuk dapat dipercayai masyarakat dimana Dinas Kesehatan dapat mengkomunikasikan tanggung jawabnya, dengan cara menyampaikan perhatian dan rasa hormat pada masyarakat yang dilayaninya. Bila didalam Dinas Kesehatan Kota Bandung mempunyai hambatan seperti tidak dapat melayani masyarakatnya, maka Dinas Kesehatan Kota Bandung tersebut bersedia memberikan penjelasan dengan ramah kepada masyarakatnya, menunjukan kepada masyarakat sikap menghargai (*respect*) dan terbuka yang ditunjukkan dengan sikap atau prilaku di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Memberikan penjelasan kepada masyarakat yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat bukan pada kepentingan Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Responsibilitas merupakan suatu konsep yang menjelaskan persesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik dengan prinsip-prinsip administasi yang benar atau dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Menurut hasil

penelitian yang didapat dilapangan yaitu pada Dinas Kesehatan Kota Bandung berkaitan dengan kedisiplinan kerja telah melaksanakan kedisiplinan kerja yang dapat dilihat dari kedisiplinan waktu kerja sesuai dengan peraturan pemerintah. Kedisiplinan tersebut dilaksanakan sebagai komitmen dan konsisten terhadap program SIM-JAMKESMAS.

Dinas Kesehatan Kota Bandung untuk menerapkan disiplin di dalam organisasinya, khususnya yang bertugas di Sekretariat Tim Pengelola JAMKESMAS telah diberikan pelatihan mengenai pengembangan kepribadian dalam melayani pelayanan kepada masyarakat. Responsibilitas merupakan salah satu faktor penting dari manajemen yang sangat dirasakan keberadaannya, apabila responsibilitas tidak dilaksanakan dengan tepat, maka hasil akhir tidak akan tercapai dengan memuaskan.

Responsibility merupakan otoritas yang diberikan atasan untuk melaksanakan suatu kebijakan. Responsibilitas berkaitan dengan pelaksanaan evaluasi atau penilaian mengenai standar pelaksanaan kegiatan yang sesuai standar yang dibuat tepat dengan situasi dan kondisi yang dihadapi dan apabila dirasa sudah tepat, manajemen memiliki responsibilitas berkenaan untuk mengimplementasikan standar-standar tersebut.

Responsibilitas harus mampu berjalan se-efektif mungkin. Oleh karena itu, Dinas Kesehatan Kota Bandung sudah benar-benar mengetahui, menguasai, mendalami dan menghayati semua tanggungjawabnya masing-masing sesuai dengan bidang-bidangnya, kemudian menerapkannya dan melaksanakannya dengan tepat kepada setiap individu, sedangkan pelaksanaan itu sendiri benar-benar menguasai

setiap rangkaian (bagian-bagian) dari pada gerak ke arah tujuan itu sesuai dengan fungsinya masing-masing dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya serta penuh tanggung jawab, maka dalam pelaksanaannya menimbulkan semangat kerja tanpa ada paksaan.

4.4.1 Tanggung Jawab Dinas Kesehatan dalam pelaksanaan JAMKESMAS dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung

Responsibilitas pemberian pelayanan publik salah satunya diukur melalui pelaksanaan evaluasi atau penilaian mengenai standar pelaksanaan kegiatan yang sesuai standar yang dibuat. Responsibilitas juga merupakan suatu usaha positif dalam menggerakan dan mengarahkan sumber daya manusia agar secara produktif berhasil sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Responsibilitas merupakan kebutuhan dan sekaligus sebagai perangsang untuk mengarahkan sumber daya manusia ke arah tujuan yang diinginkan. Memberikan tanggungjawab kepada Dinas Kesehatan Kota Bandung merupakan suatu cara untuk dapat bekerja secara aktif dan berkompeten dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS.

Adanya Tanggung jawab Dinas Kesehatan Kota Bandung merupakan kesediaan untuk menyiapkan diri dalam menghadapi resiko terburuk sekalipun, memberikan kompensasi atau informasi terhadap yang pernah dilakukannya dalam melaksanakan tugas. Maka Dinas Kesehatan Kota Bandung di dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat dengan penuh rasa tanggungjawab.

Program-program yang dilaksanakan di Dinas Kesehatan selalu memiliki rasa bertanggung jawab dalam setiap tindakan yang telah dilakukan, khususnya selama melaksanakan tugasnya dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Peran penting Dinas Kesehatan Kota Bandung adalah memberikan informasi pelayanan JAMKESMAS dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung. SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung merupakan salah satu sistem yang cukup efektif untuk mengetahui data-data JAMKESMAS yang ada di Provinsi/ Kabupaten/ Kota masing-masing.

Sistem Informasi ini merupakan sarana informasi kepada masyarakat seperti data penyakit, rujukan rumah sakit, dan pelaporan data JAMKESMAS. Sistem informasi ini diterapkan seiring dengan perkembangan zaman dan pemerintah yang berbasis *e-Government*. Salah satu bentuk responsibilitas atau tanggung jawab Dinas Kesehatan Kota Bandung khususnya sekretariat Tim Pengelola JAMKESMAS dalam pengelolaan JAMKESMAS adalah mengenai hal laporan pendanaan antara Puskesmas sebagai penerima dana dan Dinas Kesehatan Kota Bandung khususnya Sekretariat Tim Pengelola Jamkesmas selaku Pembina dalam program JAMKESMAS.

Dengan memperhatikan banyaknya sumber dana yang masuk ke Puskesmas ini menjadi peningkatan sinergisme antar pembiayaan. Pemanfaatan dana antara berbagai program tidak ada yang tumpang tindih dan duplikasi sehingga tidak ada

kegiatan Puskesmas yang tidak tersedia sumber pembiyaannya. Langkah-langkah pertanggungjawabanya adalah sebagai berikut:

1. Adanya seorang Pegawai di Puskesmas sebagai penanggung jawab keuangan dan melakukan pembukuan keuangan.
2. Dana yang ditransfer ke rekening giro puskesmas kepada Puskesmas menjadi tanggung jawab penuh pimpinan Puskesmas tersebut, dan digunakan untuk kebutuhan kesehatan secara optimal.
3. Penggunaan dana harus sesuai dengan pemanfaatannya dan tidak dibatasi oleh berakhirnya tahun anggaran sehingga dana tersebut dapat terus bergulir ditahun berikutnya.
4. Setiap uang yang masuk dan keluar selalu dicatat di buku kas berikut dengan bukti-bukti penggunaanya dan pembukuan terbuka bagi pengawas intern maupun ekstern setelah memperoleh izin dari Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandung.
5. Pengelola dan penerima dana program bertanggungjawab membuat dan mengirim laporan keuangan sesuai ketentuan.
6. Para penerima dana harus memiliki kas umum .
7. Bentuk dari pertanggungjawaban keuangan berupa :
    a. Untuk belanja barang (Biaya uang transport luar gedung, honor,biaya makan dll)dikeluarkan dengan bukti tanda tangan penerima uang untuk kegiatan tersebut pada buku kas Puskesmas.
    b. Untuk pembiyaan alat tulis kantor, foto kopi yang dibuktikan dengan kwitansi atau faktur dari toko dan dicatat dalam buku kas Puskesmas.

c. Untuk setoran retribusi dibuktikan dengan cap dan tanda tangan Pemerintah Daerah Kota Bandung.
d. Puskesmas sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan membuat laporan ke Dinas Kesehatan Kota Bandung (Tim Pengelola JAMKESMAS).
e. Tim Pengelola JAMKESMAS membuat rekapitulasi laporan keuangan dan dikirimkan ke Dinas Kesehatan Propinsi Jawa Barat.

Puskesmas yang tidak mengirimkan laporan tiap bulan ke Sekretariat Tim Pengelola JAMKESMAS, maka Tim Pengelola JAMKESMAS tidak memberikan rekomendasi pencairan dana terhadap Puskesmas yang belum memberikan laporannya. Tim Pengelola yang dimiliki oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung, dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS khususnya pada bagian Tim Pengelola JAMKESMAS yang dapat menentukan keberhasilan dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Tim Pengelola atau staf yang memiliki potensi yang handal yaitu mempunyai pengetahuan mengenai kesehatan dan teknologi informasi. Potensi selaku Tim Pengelola atau staf dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung dapat dilihat dari kriteria seperti paham dalam bidang komputer serta JAMKESMAS.

Tim Pengelola atau staf yang dimiliki oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung khususnya pada Sekretariat Tim Pengelola JAMKESMAS, sudah sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan ditambah dengan pelatihan mengenai proses pengelolaan data mengenai JAMKESMAS yang nantinya akan menunjang dalam

memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung yang selalu diadakan tiap enam bulan sekali.

Hal ini dibuktikan dengan diadakannya pendidikan dan pelatihan bagi aparatur Dinas Kesehatan Kota Bandung yang merupakan suatu program wajib yang diadakan di Dinas Kesehatan Kota Bandung sesuai dengan rencana strategis 2009-2013 yang menjadi panduan kegiatan di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Hal tersebut telah dilaksanakan, karena dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung dibutuhkan staf yang ahli dan kompeten dalam menjalankan SIM-JAMKESMAS demi menciptakan kemampuan di Dinas Kesehatan Kota Bandung .

Tim Pengelola Jamkesmas dalam melaksanakan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung memiliki kualitas yang handal. Karena selain sudah memiliki kemampuan dalam bidang komputer, mereka juga diberi kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada setiap Tim Pengelola atau staf yang berkaitan dengan proses pengelolaan data JAMKESMAS setiap enam bulan sekali sehingga para pelaksana SIM-JAMKESMAS dapat menjalankan tugasnya dengan mudah karena sudah memiliki pengetahuan yang memadai.

4.4.2 Administrasi Pelayanan JAMKESMAS dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Adanya infrastuktur yang cukup baik maka administrasi pelayanan yang dilakukan Dinas Kesehatan menjadi baik pula. Hal tersebut dikarenakan

pengetahuan-pengetahuan yang dimiliki Tim Pengelola JAMKESMAS yang memadai sehingga aktivitas administrasi menjadi lancar. Berdasarkan hasil wawancara di Dinas Kesehatan Kota Bandung khususnya di Sekretariat Tim Pengelola JAMKESMAS yang mempunyai pengetahuan yang cukup baik sehingga aktivitas administrasi pelayanan menjadi lancar hal tersebut karena pelaksanaan kegiatan dilakukan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

Kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan seperti cara mendapatkan JAMKESMAS dan alur pelayanan kesehatan, semua kegiatan tersebut sesuai dengan aturan JAMKESMAS, sehingga responsibilitas kinerja Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memanfaatkan SIM-JAMESMAS akan baik pula. Dinas Kesehatan Kota Bandung di dalam memberikan JAMKESMAS kepada masyarakat tidaklah gampang, masyarakat harus memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan. Persyaratan untuk mendapatkan Pelayanan Bagi Peserta JAMKESMAS, sebagai berikut:

1. Fotocopy KK & KTP pasien
2. Kartu Jamkesmas
3. Rujukan dari Puskesmas setempat (Diagnosa harus jelas penulisannya)
4. Rujukan dari RS yang berada di Kota Bandung, bila pasien akan atau sudah dirawat di RS luar kota Bandung.
5. Rekomendasi dari Disnakersos Kota Bandung (Bila pasien akan atau sudah dirawat di RS diluar Kota Bandung, misal: RSCM, RS.Fatmawati, RS.Pasar Rebo, RS Cibinong, dll)

6. Persyaratan yang sudah lengkap harus diketahui /Acc Dinas Kesehatan Kota Bandung (tanpa Acc Dinkes, berkas klaim tidak berlaku).

Peserta Jamkesmas ada yang memiliki kartu sebagai identitas peserta dan ada yang tidak memiliki kartu.

a. Peserta yang memiliki kartu terdiri dari :

1. Peserta sesuai SK Bupati/Walikota
2. Penghuni panti-panti sosial
3. Korban bencana pasca tanggap darurat

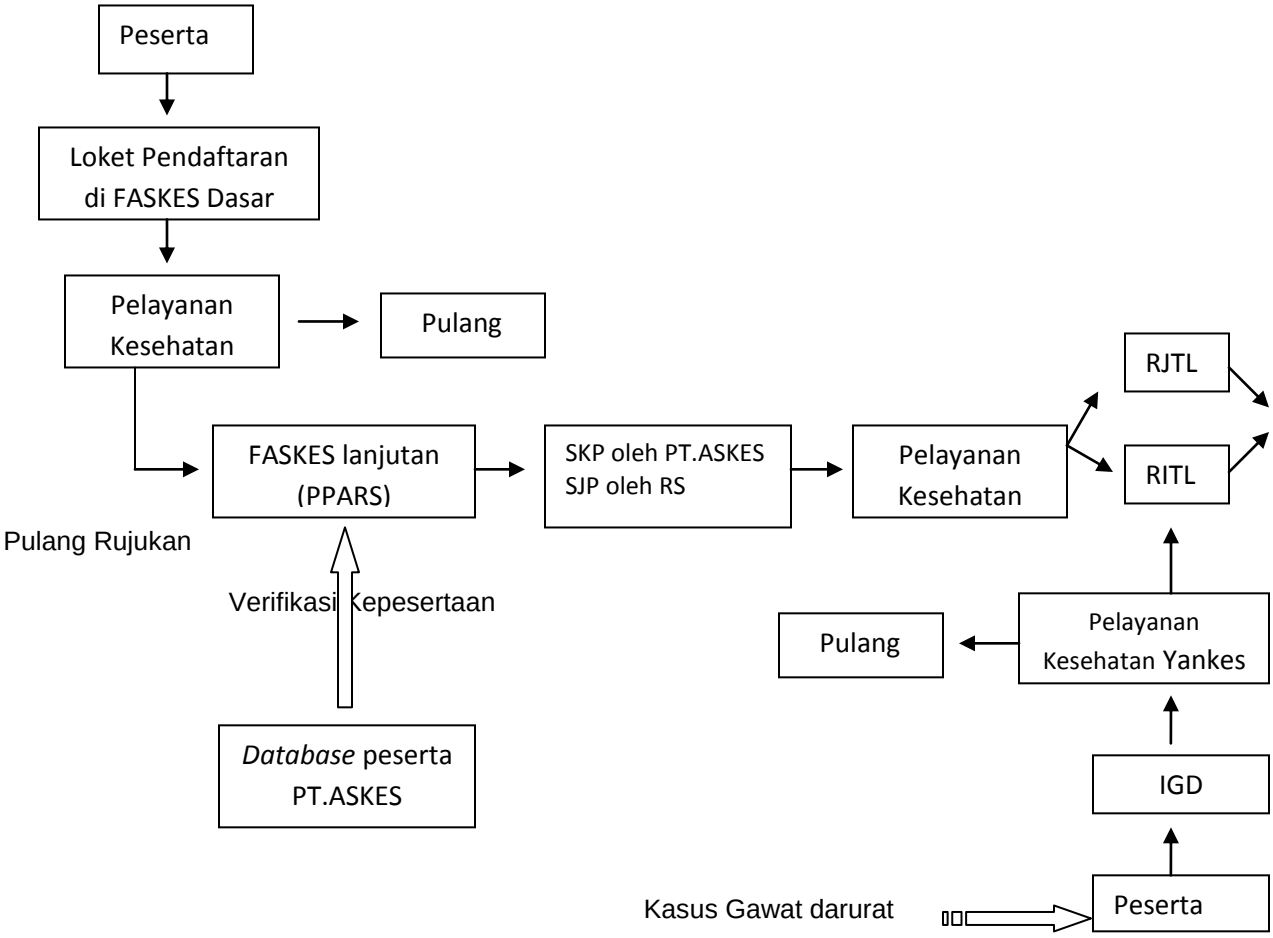
b. Peserta yang tidak memiliki kartu terdiri dari :

1) Gelandangan, pengemis, anak terlantar pada saat mengakses pelayanan kesehatan dengan menunjukkan rekomendasi dari Dinas Sosial setempat.
2) Penghuni lapas dan rutan pada saat mengakses pelayanan kesehatan dengan menunjukkan rekomendasi dari Kepala Lapas/Rutan.
3) Peserta Program Keluarga Harapan (PKH) pada saat mengakses pelayanan kesehatan dengan menunjukkan kartu PKH.
4) Bayi dan anak yang lahir dari pasangan peserta JAMKESMAS, setelah terbitnya SK Bupati/Walikota dapat mengakses pelayanan kesehatan dengan menunjukkan akte kelahiran/surat kenal lahir/surat keterangan lahir/pernyataan dari tenaga kesehatan, kartu Jamkesmas orang tua dan Kartu Keluarga orangtuanya.

Dengan adanya persyaratan tersebut maka program JAMKESMAS dapat sesuai dengan target dan sasaran yang tepat yaitu masyarakat yang benar-benar

berhak dan pelayanan JAMKESMAS seperti orang yang miskin, gelandangan, dan pengemis. Adapun alur pelayanan JAMKESMAS dapat dilihat dari bagan di bawah ini:

Bagan 4.1
Alur Pelayanan JAMKESMAS



Sumber : Pedoman Pelaksanaan Jamkesmas Tahun 2010

Keterangan
FASKES : Fasilitas Kesehatan
PPARS : Pusat Pelayanan Administrasi Terpadu Rumah Sakit
SKP : Surat Keterangan Peserta
SJP : Surat Jaminan Peserta
RJTL : Rawat Jalan Tingkat Lanju

RITL : Rawat Inap Tingkat Lanjut
IGD : Instalasi Gawat Darurat

Sesuai bagan diatas maka didalam pelaksanaan administrasi JAMKESMAS dilaksanakan sesuai dengan alur pelayanan JAMKESMAS. Sehingga Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan alur pelayanan JAMKESMAS. Didalam mendapatkan pelayanan JAMKESMAS masyarakat harus memenuhi syarat-syarat yang telah dilakukan. Dengan demikian responsibilitas kinerja Dinas Kesehatan Kota Bandung di dalam pelaksanaan kegiatan administrasi publik dilaksanakan sesuai dengan kebijakan yang telah dibuat.

Berdasarkan uraian-uraian diatas maka dengan demikian responsibilitas Dinas Kesehatan Kota Bandung berkaitan dengan pelaksanaan program JAMKESMAS sudah tepat dengan situasi dan kondisi yang dihadapi, manajemen yang dimiliki Dinas Kesehatan Kota Bandung cukup mempunnyai responsibilitas berkenaan dengan mengimplementasikan standar-standar kegiatan JAMKESMAS. Ini dapat dilihat dari adanya tanggung jawab yang telah sesuai dengan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan.

4.5 Akuntabilitas Kinerja Dinas Kesehatan Dalam Memanfaatkan SIM JAMKESMAS Di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Mewujudkan pembangunan kesehatan di Kota Bandung merupakan suatu keharusan, maka untuk mewujudkannya diperlukan suatu kegiatan yang diarahkan kepada Visi Kota Bandung yaitu " **Bandung Kota Sehat yang Mandiri**". Dengan visi tersebut diharapkan bahwa masyarakat Kota Bandung hidup di dalam lingkungan yang sehat, serta memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata.

Untuk menuju pelayanan kesehatan yang adil dan merata maka diperlukan suatu pencapaian hasil yang sudah dilaksanakan. Adanya kegiatan yang dilaksanakan akan kegiatan tersebut dapat diketahui apakah berhasil atau tidak, salah satu caranya ialah dapat dilihat dari akuntabilitas. Akuntabilitas merupakan sesuatu untuk mengurus dan mengaudit, melakukan tanggung jawab, laporan kinerja, menjawab atas prilaku atau tindakan-tindakan yang telah dilakukan, keputusan dan tindakan, terbuka bagi pemeriksaan dan peradilan, bagian dari sanksi dan penghargaan. Kewajiban Dinas Kesehatan Kota Bandung merupakan salah satu kewajibannya untuk meningkatkan kinerja Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

4.5.1 Ukuran (pencapaian target) Dinas Kesehatan dalam kegiatan JAMKESMAS dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Norma sebagai arahan dan pedoman sangatlah diperlukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung, khususnya oleh Tim Pengelola JAMKESMAS, karena adanya norma para Tim Pengelola SIM-JAMKESMAS dalam melaksanakan tugasnya tersebut dapat terstuktur dengan baik sesuai dengan ketentuan pelaksanaan JAMKESMAS yang berlaku. Pengaruh dari adanya norma atau aturan adalah sikap dari pengelola SIM-JAMKESMAS, mereka lebih disiplin dan profesional dalam melaksanakan tugasnya. Hal tersebut dilakukan untuk keberhasilan SIM-JAMKESMAS dapat tercapai sesuai harapan dan target yang telah ditetapkan sebelumnya.

SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung belum berhasil secara maksimal karena belum terintegrasinya secara keseluruhan dan masih terdapat kendala didalam pelaksanaannya. Akan tetapi, sebagai Tim Pengelola JAMKESMAS mereka tetap menjalankan kedisiplinan sehingga terciptanya pengelolaan JAMKESMAS yang efektif dan efisien melalui pemanfaatan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Aturan yang berlaku mengenai pelaksanaan JAMKESMAS sesuai Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 316/Menkes/SK/V/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan JAMKESMAS di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Bandung, sebagai Tim Pengelola dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS merupakan langkah

pemerintah untuk memberikan peringatan kepada tim pengelola dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS dalam menjalankan tugasnya.

Maksud dari peringatan ini bertujuan untuk pelaksana informasi pelayanan SIM-JAMKESMAS dalam menjalankan tugasnya tidak menyimpang dari ketentuan hukum yang berlaku, dengan adanya aturan tersebut sebagai Tim Pengelola dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS akan dibatasi sikapnya, mereka tidak dapat bertindak sesuai dengan keinginan pribadinya melainkan menjalankan tugas guna kepentingan pemerintah dan negara.

Norma-norma yang ada bukan menjadi kendala ataupun hambatan bagi Dinas Kesehatan Kota Bandung, melainkan mereka tetap konsisten dan tetap jujur dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS. Melalui norma atau aturan tersebut, akselerasi manfaat SIM-JAMKESMAS yang efektif dan efisien dapat tercipta. Tugas-tugas yang dilakukan dengan memanfaatkan SIM-JAMKESMAS seperti pengumpulan data JAMKESMAS, penyajian informasi mengenai penyakit dan Rumah Sakit rujukan, analisa dan penyampaian informasi memang belum terlaksana dengan maksimal karena masih adanya kendala didalam implementasinya, akan tetapi pelaksanaan JAMKESMAS melalui pemanfaatan SIM-JAMKESMAS yang dilakukan sudah dapat dipertanggungjawabkan kepada atasan atau dalam artian sudah dapat menciptakan akselerasi pengelolaan JAMKESMAS melaui pemanfaatan SIM-JAMKESMAS yang cukup efektif dan efisien.

Kinerja Dinas Kesehatan dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Kota Bandung antara lain dilihat dari: komitmen, dalam melaksanakan tugas-tugasnya

sudah sesuai berdasarkan petunjuk teknis prosedur pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen JAMKESMAS. Kejujuran, yang dilakukan dapat terlaksana dengan baik. Pendidikan, hampir dapat dikatakan memadai karena sering diadakannya latihan-latihan kedinasan setiap tahunnya. Demokratis, Semua kritik dan aspirasi dari masyarakat kepada Dinas Kesehatan Kota Bandung sebagai pengelola SIM-JAMKESMAS tetap akan ditanggapi sebagai masukan.

Norma-norma, aturan-aturan bagi para pelaksana pelayanan SIM-JAMKESMAS sudah di taati dengan baik. Karakteristik atau sikap pelaksana pengelola dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS dapat dilihat melalui struktur birokrasi. Struktur birokrasi merupakan acuan dasar bagi pelaksana pelayanan mengenai pembagian tugas dan kewenangan yang diembannya.

Proses akuntabiltas yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung telah berjalan sesuai dengan aturan yang ditetapkan, ini terlihat dengan adanya dasar hukum yang jelas mengenai pedoman pelaksanaan JAMKESMAS dan mendasari teciptanya kinerja Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS dengan baik dan benar. Hal ini sesuai dengan Pedoman Pelaksanaan Program JAMKESMAS dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 903/Menkes/PER/V/2011.

Akuntabilitas merupakan suatu acuan kepada seberapa besar kebijaksanaan dan kegiatan organisasi publik dapat dipertanggungjawabkan. Kinerja organisasi publik atau penyelenggara pelayanan dinilai baik apabila seluruhnya atau setidaknya sebagian besar kegiatannya didasarkan pada upaya-upaya untuk memenuhi harapan

dan keinginan masyarakat dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, selain itu juga akuntabilitas dapat diartikan sebagai kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas kinerja didalam suatu organisasi.

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

Akuntabilitas dapat diartikan sebagai kewajiban-kewajiban dari Dinas Kesehatan Kota Bandung yang dipercayakan untuk mengelola sumber-sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang berhubungan dengan pertanggungjawabannya. Akuntabilitas tersebut terkait erat dengan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam hal pencapaian hasil pada pelayanan publik dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat. Akuntabilitas merupakan salah satu unsur pokok perwujudan *good governance* yang saat ini menjadi fenomena di setiap instansi pemerintahan dan di Dinas Kesehatan Kota Bandung telah mengupayakan dalam perwujudan *good governance* tidak hanya sebagai konsep saja.

Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat bagi setiap pemerintah untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa dan negara. Dalam rangka itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, dan terukur sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab. Pemerintah diminta untuk melaporkan hasil dari program yang telah dilaksanakan sehingga masyarakat dapat menilai apakah Dinas Kesehatan Kota Bandung telah bekerja dengan cepat dan efektif. Akuntabilitas dapat dilihat dari perspektif fungsional dan perspektif sistem akuntabilitas.

Akuntabilitas diartikan sebagai hubungan antara pihak yang memegang kendali dan mengatur dengan pihak yang memiliki kekuatan formal atas pihak pengendali tersebut. Dalam hal ini dibutuhkan juga pihak ketiga yang *accountable* untuk memberikan penjelasan atau alasan yang masuk akal terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan dan hasil usaha yang diperoleh sehubungan dengan pelaksanaan suatu tugas dan pencapaian suatu tujuan tertentu. Akuntabilitas adalah kewajiban untuk menyampaikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan Dinas Kesehatan Kota Bandung kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggung – jawaban yaitu Departemen Kesehatan.

Proses akuntabilitas yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung sudah cukup baik, ini dapat dilihat dari adanya pelaporan berbentuk teks dokumen berupa laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintahan (LAKIP) di Dinas

Kesehatan Kota Bandung yang dibuat setiap tahunnya yang kemudian diserahkan kepada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat.

Akuntabilitas sangat terkait dengan kinerja Dinas Kesehatan Kota Bandung. Akuntabilitas kinerja merupakan pertimbangan dalam membuat kebijakan dan program, mengukur hasilnya atau hasil dibandingkan dengan standarnya. Sistem akuntabilitas kinerja menyediakan kerangka kerja untuk mengukur hasil (tidak hanya mengukur proses atau beban kerja) dan mengorganisasikan informasi dapat digunakan secara efektif. Sistem ini memberikan informasi kepada kinerja Dinas Kesehatan Kota Bandung sehingga dapat mencapai keberhasilan.

Akuntabilitas terfokus pada hasil dari suatu kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung. Hal inilah yang membedakan akuntabilitas dengan cara–cara yang lebih tradisional dalam mempertanggungjawabkan pelaksanaan suatu kebijakan atau program. Sistem pelaporan dan manajemen lainnya cenderung terkonsentrasi pada masukan (*input*) atau proses data. Pihak – pihak yang berkepentingan dengan akuntabilitas pelayanan publik adalah publik dan kepuasan masyarakat dalam informasi pelayanan JAMKESMAS melalui pemanfaatan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung dan bertanggungjawab kepada masyarakat. Pemimpin dan pengelola ialah yang berkepentingan terhadap informasi pelayanan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Akuntabilitas memberikan gambaran suatu tingkat ketaatan kepada peraturan dan prosedur yang berlaku, kemampuan untuk mengevaluasi kinerja,

keterbukaan dalam pembuatan keputusan, mengacu pada jadwal yang telah ditetapkan dan menerapkan efisiensi dan efektivitas pengeluaran biaya dan keberhasilan dari suatu program dan kebijakan yang telah dibuat.

Dinas Kesehatan Kota Bandung dapat mempertanggung jawabkan kinerjanya secara transparan. Untuk itu Dinas Kesehatan Kota Bandung dapat mengelola organisasinya secara tepat, jelas, benar dan terukur. Akuntabilitas merupakan prasyarat yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang baik.

LAKIP sebagai gambarannya yaitu Dinas Kesehatan Kota Bandung menetapkan rincian tugas/ program atau kebijakan dan tanggung jawab masing-masing sesuai bidangnya di dalam organisasi yang selaras dengan visi, misi, sasaran tujuan dan strategi organisasi. Dinas Kesehatan Kota Bandung meyakini bahwa semua mempunyai kompetensi sesuai dengan tugas, fungsi, tanggung jawab, dan perannya dalam pelaksanaan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Dinas Kesehatan Kota Bandung dapat memastikan adanya sistem pengendalian internal yang efektif dalam pengelolaan organisasi tersebut.

Dinas Kesehatan Kota Bandung memiliki ukuran kinerja yang terdapat di dalam LAKIP tersebut untuk semua bidang-bidang yang konsisten dengan nilai-nilai, sasaran utama dan strategi, serta memiliki sistem penghargaan dan sanksi *(reward and punishment system)*. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, di Dinas Kesehatan Kota Bandung selalu berpegang pada petunjuk teknis dalam melaksanakan program JAMKESMAS.

Kinerja Dinas Kesehatan Kota Bandung merupakan suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi Dinas Kesehatan Kota Bandung yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan sebelumnya.

Dinas Kesehatan Kota Bandung selalu menaati peraturan perundang-undangan serta melaksanakan tanggungjawab terhadap tugas sehingga dapat terpelihara kesinambungan tujuan dalam jangka panjang. Pedoman pokok pelaksanaannya yaitu Dinas Kesehatan Kota Bandung berpegang pada prinsip kehati-hatian dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, anggaran dasar dan peraturan organisasi (*by-laws*). Dinas Kesehatan Kota Bandung didalam melaksanakan tanggung jawab sosial yang antara lain peduli terhadap masyarakat dan kelestarian lingkungan dengan membuat perencanaan dan pelaksanaan yang memadai.

Akuntabilitas merujuk pada kewajiban untuk menjalankan tugas yang telah diberikan dan diterima dalam kerangka kerja otoritas dan sumber daya yang tersedia. Dalam akuntabilitas umumnya berkaitan dengan pelayan publik, khususnya pada Dinas Kesehatan Kota Bandung. Kepada mereka dipercayakan sejumlah sumber daya yang dapat digunakan untuk menghasilkan barang atau jasa tertentu. Salah satu sumber daya yang dapat digunakan dalam mengetahui keberhasilan suatu kegiatan di Dinas Kesehatan Kota Bandung adalah melalui laporan.

Laporan-laporan kinerja di dalam sebuah akuntabilitas merupakan suatu indikator untuk dapat mengetahui suatu keberhasilan atau kegagalan di Dinas Kesehatan Kota Bandung, Laporan-laporan tersebut biasanya dilakukan secara periodik untuk memberikan penyajian data-data akurat sehingga keberhasilan atau kegagalan dalam melaksanakan suatu program dapat terlihat.

Di dalam sistem pelaporan mengenai JAMKESMAS, khususnya kepada Tim Pengelola JAMKESMAS, laporan mengenai program JAMKESMAS berupa sistem pencatatan yang dilakukan oleh Puskesmas. Hasil pelaporan yang dilakukan Puskesmas dilakukan rekapitulasi dalam format laporan Puskesmas secara dan dikirimkan secara berjenjang dan periodik. Laporan-laporan di dalam pelaksanaan JAMKESMAS Kota Bandung yang dilaporkan kepada Dinas Kesehatan Kota Bandung khususnya kepada bagian Sekretariat Tim Pengelola JAMKESMAS meliputi laporan kepesertaan dan pendanaan JAMKESMAS, laporan gambaran 10 penyakit terbanyak rawat inap dan rawat jalan peserta JAMKESMAS dan format laporan jumlah keluhan peserta JAMKESMAS di Puskesmas.

Dengan adanya laporan yang diberikan maka Tim Pengelola JAMKESMAS Dinas Kesehatan Kota Bandung kemudian rekapitulasi laporan dari seluruh kegiatan Puskesmas di Kota Bandung dengan menggunakan format yang meliputi laporan rekapitulasi kepesertaan dan pendanaan JAMKESMAS, laporan rekapitulasi 10 penyakit terbanyak rawat inap dan rawat jalan peserta JAMKESMAS dan format laporan rekapitulasi jumlah keluhan peserta JAMKESMAS di Puskesmas Kota

Bandung. Format-format laporan tersebut sesuai dengan petunjuk teknis program kesehatan JAMKESMAS.

Akuntabilitas Dinas Kesehatan didalam melaksanakan program JAMKESMAS melalui pemanfaatan SIM-JAMKESMAS sudah cukup dikatakan *accountable*, hal tersebut dapat diketahui dari keberhasilan dari suatu kegiatan melalui pelaporan yang diberikan kepada Tim Pengelola JAMKESMAS dari Puskesmas, sehingga masyarakat dapat mengetahui kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan sesuai dengan program dan kegiatan yang telah ditentukan sebelumnya oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Keberhasilan atau kegagalan dari suatu program dapat dilihat dari hasil pengukuran kinerja kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung. Kinerja Dinas Kesehatan Kota Bandung sudah cukup akuntabel karena terdapatnya suatu pengukuran kinerja kegiatan (PKK) untuk mengetahui hasil akhir kegiatan, khususnya kegiatan mengenai JAMKESMAS melaui pemanfaatan SIM-JAMKESMAS. PKK yang terdapat di Dinas Kesehatan Kota Bandung dapat dilihat di table dibawah ini:

Tabel 4.5
Format Pengukuran Kinerja Kegiatan (PKK) Tahun 2010

No	Program	Kegiatan					Pencapaian Target %	Ket.
		Nama Kegiatan	Indikator Kegiatan	satuan	Target	Realisasi		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Standarisasi pelayanan kesehatan	Kegiatan penyususnan standar pelayanan	Input:dana	Rp.	337.988.300	327.017.300	97	Efisiensi anggaran: sisa anggaran kegiatan workshop dan efisiensi anggaran perjalanan dinas
			Output:	orang	90	90	100	
			Terlaksnannya pertemuan asistensi pernencanaan 2011	Orang	80	80	100	
			Terlaksanannya Pertemuan perencanaan Pengaangaran Kesehatan terpadu (P2KT)	dokumen	1	1	100	
			Terlaksanannya rencana kerja tahunan (RKT)	Dokumen	1	1	100	
			Tersusunnya rencana kerja (renja)	Dokumen	1	1	100	
			Tersusunnya kebijakan Umum anggaran (KUA)					
			Hasil					

			UPT melaksanakan P2KT	%	70	76,67	110	Dari UPT yang ada 30 UPT,23 puskesmas yang telah menyerahkan laporan P2KT,sedangkan target hanya 21 UPT

Sumber LAKIP Dinas Kesehatan Kota Bandung Tahun 2010

Berdasarkan tabel diatas maka akuntabilitas kinerja Dinas Kesehatan dalam pencapaian target sesuai dengan ketentuan yang ada. Dapat dilihat dari indikator kegiatan yang meliputi *input*, *output* dan hasil kegiatan, semuanya sesuai dengan target yang diharapkan dan realisasinya dapat dikatakan mencapai sasaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Semua sasaran kegiatan dapat berlangsung dengan baik dan pencapaian sasaran sesuai dengan aturan yang ada. Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa masyarakat dapat terpuaskan dengan akuntabilitas Dinas Kesehatan Kota Bandung khususnya dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Menurut hasil penelitian di Dinas Kesehatan Kota Bandung, akuntabilitas kinerja Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS dapat dikatakan sudah cukup akuntabel. Hal ini dapat dilihat dari adanya LAKIP secara periodik pada tiap tahunnya serta adanya pengukuran dari suatu kegiatan sehingga untuk target yang telah dilaksanakan sudah dapat dipertanggung jawabkan karena adanya pengukuran yang jelas. Pengukuran tersebut dapat dilihat dari formulir PKK untuk mempermudah Dinas Kesehatan Kota Bandung didalam mempertanggung jawabkan keberhasilan dan kegagalan pencapaian misi Dinas kesehatan Kota Bandung khususnya mengenai kegiatan JAMKESMAS.

Dengan demikian Kinerja Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS sudah meumpunyai kinerja yang cukup baik di dalam pelaksanaan JAMKESMAS. Terbatasnya dana dan sarana prasarana dalam memanfaatkan SIM-JAMKESMAS bukan menjadi hambatan melainkan dijadikan

sebagai motivasi sehingga sasaran yang telah ditetapkan dapat tercapai namun perlunya penambahan Tim Pengelola JAMKESMAS agar peserta JAMKESMAS yang benar-benar membutuhkan palayanan melalui JAMKESMAS ini dapat terpenuhi secara cepat dan akurat, sehingga salah satu program unggulan di bidang kesehatan ini yaitu program JAMKESMAS dapat tepat sasaran yang menjadikan kesehatan masyarakat miskin menjadi lebih baik lagi dan layak.