BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 *Input* Pelayanan Publik Melalui Bawaku Sehat Bagi Warga Miskin Di Kota Bandung

Penerapan program Bawaku Sehat bagi warga miskin di Kota Bandung adalah keputusan yang tepat melihat masih banyaknya warga miskin di Kota Bandung yang sulit mendapatkan pelayanan kesehatan dikarenakan ketidakmampuan ekonomi. Untuk mensukseskan program tersebut haruslah diikuti dengan pemberian pelayanan yang sesuai seperti kesiapan aparat yang menjalankannya serta kesiapan pihak-pihak yang terlibat seperti rumah sakit dan puskesmas se-Kota Bandung. Untuk itu Pemerintah dapat meningkatkan keefektivan pelayanan publik terutama dalam bidang pendataan warga miskin yang ada di Kota Bandung.

Program Bawaku Sehat yang merupakan program andalan Walikota Bandung periode 2008-2013 ini merupakan program bagi warga miskin yang ada di Kota Bandung. Dengan Bawaku Sehat ini warga miskin mendapat jaminan untuk bisa memperoleh pelayanan kesehatan di puskesmas ataupun rumah sakit di seluruh Kota Bandung secara gratis atau bagi warga yang tergolong kurang mampu mendapatkan keringanan pembayaran di rumah sakit. Informasi pelayanan Bawaku Sehat menyangkut kepentingan umum, karena informasi pelayanan Bawaku Sehat ini bersifat jasa, untuk mengefektifkan pelayanan publik diperlukan adanya komponen-komponen yang harus terpenuhi, modal atau dana yang

memadai, serta sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas yang mampu mendukung tujuan untuk pelayanan kepada warga miskin yang efektif.

Adapaun *input* pelayanan publik melaui Bawaku Sehat di Dinas Kesehatan Kota Bandung dan di RS. Bhayangkara Sartika Asih Bandung adalah berupa peralatan dan sarana prasarana, material atau bahan baku, modal, dan sumber daya manusia (SDM). Berikut ini adalah penjelasan mengenai *input* pelayanan publik melalui Bawaku Sehat di Dinas Kesehatan Kota Bandung dan di RS. Bhayangkara Sartika Asih Bandung sebagai berikut:

4.1.1 Peralatan dan Sarana Prasarana Pelayanan Publik Melalui Bawaku Sehat Bagi Warga Miskin di Kota Bandung

Peralatan serta sarana dan prasarana merupakan komponen paling dasar yang harus dimiliki Dinas Kesehatan Kota Bandung dan RS. Bhayangkara Sartika Asih dalam memberikan pelayanan publik melalui Bawaku Sehat. Pelayanan yang ditunjang dengan peralatan dan perlengkapan yang memadai dapat menjadi modal yang dapat mewujudkan setiap program dan tujuan lembaga pemerintah kearah yang lebih baik. Sarana prasarana yang merupakan sebuah fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Fasilitas juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha. Ketersediaan fasilitas dan sarana bagi kelancaran pekerjaan juga sangat penting, supaya iklim kerja di kantor akan menjadi baik sehingga efektivitas pelayanan meningkat.

Berbicara mengenai peralatan, perkembangan teknologi informasi yang semakin maju merupakan peluang bagi Dinas Kesehatan Kota Bandung untuk memanfaatkan teknologi secara efektif dalam rangka meningkatkan keefektivan pelayanan publik. Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memberikan kemudahan, dalam memberikan informasi dan pelayanan publik Bawaku Sehat bagi warga miskin Kota Bandung, dalam penggunaan teknologinya sudah menggunakan perangkat komputer untuk melakukan pendataan warga miskin yang akan mengklaim Bawaku Sehat serta untuk mengecek apakah warga miskin tersebut sudah ter*cover* Jamkesmas dari Pemerintah Pusat atau tidak. Karena Program Bawaku Sehat ini hanya diperuntukkan bagi warga miskin yang belum ter*cover* oleh Jamkesmas.

Ruang Seksi Promosi Kesehatan yang juga merupakan ruang kerja bagi Tim Pengelola Jamkesmas ini terdapat 7 buah meja kerja dengan masing-masing dilengkapi 1 unit komputer. Hal ini tidak sesuai dengan data aparatur yang terdapat di dalam Seksi Promosi Kesehatan. Dari data yang peneliti peroleh dari Bidang Kepegawaian Dinas Kesehatan Kota Bandung aparatur Seksi Promosi Kesehatan berjumlah 9 orang. Sangat disayangkan karena hal ini berarti 2 aparatur lagi tidak memiliki fasilitas yang seharusnya dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya.

Komputer yang ada di ruangan Seksi Promosi Kesehatan masing-masing berada di tiap meja kerja masing-masing aparatur Seksi Promosi Kesehatan. Perangkat komputer tersebut sudah termasuk *up to date* karena menggunakan Windows XP yang merupakan sistem komputer yang baru pada era sekarang ini.

Hal tersebut menurut peneliti dapat menunjang kinerja aparatur Seksi Promosi Kesehatan dan Tim Pengelola Jamkesmas dimana dengan komputer dan sistem tersebut pekerjaan yang memerlukan pengetikan data dan komputer akan dapat terselesaikan secara cepat. Untuk memasukkan data mengenai laporan dari puskesmas serta rumah sakit di seluruh Kota Bandung tidak mengalami kesulitan lagi karena tidak dilakukan secara manual tetapi menggunakan perangkat canggih seperti komputer tersebut. Selain komputer dan mesin *printer* juga terdapat alat komunikasi yaitu 1 buah telepon. Telepon disini berguna dalam rangka memberi pelayanan Bawaku Sehat yaitu menerima pengaduan baik dari puskesmas dan rumah sakit yang melayani pasien warga miskin dengan Bawaku Sehat maupun dari warga.

Tim Pengelola Jamkesmas merupakan tim yang bertugas mengurusi program Bawaku Sehat yang mana merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam menjalankan program Bawaku Sehat di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Ruang kerja Tim Pengelola Jamkesmas sendiri berada di dalam satu ruangan dengan Seksi Promosi Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Bandung karena aparatur yang menjadi Tim Pengelola Jamkesmas juga merupakan aparatur Seksi Promosi Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Bandung. Menurut peneliti ruangan Seksi Promosi Kesehatan kurang cukup luas sehingga untuk menampung 9 orang aparaturnya membuat ruangan tersebut terlihat sempit. Anggapan peneliti tersebut diperkuat dengan pernyataan salah satu aparatur Tim Pengelola Jamkesmas berikut ini:

> "Menurut saya ruangan ini memang sempit. Sebenarnya tidak cukup menampung jumlah kita yang 9 orang. Yang 2 lagi tidak disediakan meja karena dijadikan satu dengan meja panjang punya Kasie. Tapi itu tidak menghalangi kami dalam menjalankan tugas". (10 Juni 2013)

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh pernyataan aparatur Tim Pengelola Jamkesmas yang lain pada hari Kamis tanggal 13 Juni 2013 yang menyebutkan bahwa ruangan yang sempit yang menyebabkan mengapa di ruangan hanya terdapat 7 buah meja kerja bukan 9 buah sesuai jumlah aparatur Seksi Promosi Kesehatan. Dalam hal sarana prasarana suatu perusahaan atau organisasi pemberi layanan harus mampu menyediakan fasilitas serta peralatan yang lengkap. Yang terjadi di Dinas Kesehatan Kota Bandung tersebut sangat disayangkan karena untuk melaksanakan pekerjaan yang efektif para aparaturnya harus ditunjang dengan pemberian fasilitas yang sesuai.

Disamping itu walaupun terlihat sempit tetapi ruangan tersebut cukup nyaman dan bersih. Hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja aparatur Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam bekerja karena ruangan yang bersih dan nyaman akan membuat aparatur yang bekerja di dalamnya betah dan dapat bekerja dengan fokus.

Peralatan serta sarana prasarana juga menjadi hal dasar yang penting bagi RS. Bhayangkara Sartika Asih. RS. Bhayangkara Sartika Asih merupakan satu di antara 36 rumah sakit yang ikut mensukseskan program Bawaku Sehat bersama Pemerintah Kota Bandung. Dalam hal peralatan dan sarana prasarana RS. Bhayangkara Sartika Asih cukup lengkap. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bagian Komite Medis menyebutkan:

> “Pihak kami selalu berupaya meningkatkan fasilitas serta sarana prasarana yang ada demi menunjang kepuasan pasien. Karena fasilitas memang penting apalagi dalam hal melayani masyarakat. Alhamdulillah kami sudah melengkapi fasilitas disini sampai saat ini”. (17 Juni 2013)

Menurut peneliti penyataan di atas dapat dilihat pada kenyataan di lapangan. Rumah sakit memang perlu menyediakan sarana prasarana yang mendukung demi memberikan pelayanan yang efektif. Pernyataan tersebut sesuai ketika dilihat pada bagian pendaftaran RS. Bhayangkara Sartika Asih terlihat sangat bersih dan rapi. Sarana prasarana yang digunakan pasien warga miskin yang akan menggunakan Bawaku Sehat adalah bagian pendaftaran.Di depannya tersedia kursi-kursi untuk para pasien yang mengantri mendaftar. Kursi-kursi tersebut terlihat terawat bahkan peneliti tidak melihat kerusakan pada kursi-kursi yang tersedia tersebut. Selain itu juga telah disediakan mesin untuk mengambil nomor antrian untuk mendaftar di rumah sakit tersebut.

Menurut pegawai bagian pendaftaran setiap 3 bulan sekali memang dilakukan pengecekan kondisi sarana prasarana di rumah sakit tersebut seperti berikut ini:

> “Pihak rumah sakit ngecek kondisi barang-barang sama fasilitas disini. Makanya selalu ketahuan kalau ada yang rusak dan langsung diganti. Kalau ga salah kurang lebih setiap 3 bulan sekali bagian perlengkapan logistik keliling rumah sakit”. (17 Juni 2013)

Kondisi sarana prasarana harus diperhatikan demi pelayanan yang memuaskan masyarakat. Sarana prasarana yang baik akan memberikan kesan yang baik pula pada masyarakat dan membuat masyarakat terlayani secara maksimal. Yang dilakukan pihak RS. Bhayangkara Sartika Asih tersebut di atas sangat tepat dan berguna bagi kelangsungan pelayanan yang terus meningkat.

Fasilitas di RS. Bhayangkara Sartika Asih juga sangat lengkap. Menurut pengamatan peneliti untuk fasilitas penunjang medis RS. Bhayangkara Sartika Asih terdiri dari radiologi 24 jam, CT Scan, USG, laboratorium klinik 24 jam, fisioterapi, apotek 24 jam, Instalasi Gawat Darurat (IGD), ambulans, *Intensive Care Unit* (ICU), *rontgen*, farmasi, kamar operasi, dan kamar bersalin. Serta dilengkapi pula dengan fasilitas umum seperti masjid, kantin, koperasi, alfa mini market, dan area parkir yang luas. Menurut peneliti fasilitas-fasilitas tersebut mampu menunjang keefektifan pelayanan yang diberikan oleh RS. Bhayangkara Sartika Asih.

Sarana yang tak kalah penting yang disediakan oleh RS. Bhayangkara Sartika Asih adalah *website*. Dalam *website* tersebut memberikan informasi yang lengkap seputar RS. Bhayangkara Sartika Asih mulai dari sejarah berdirinya, profil rumah sakit, berita, pelayanan yang mereka sediakan serta kolom pengaduan yang memfasilitasi masyarakat untuk memberikan kritik dan saran. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan salah satu pegawai bagian pendaftaran dalam hasil wawancara berikut:

> "Kita juga punya *website* rumah sakit. Kan sekarang dunia internet lagi maju jadi perlu juga kita manfaatkan untuk kasi informasi ke masyarakat. Di dalamnya juga ada kolom pengaduan jadi masyarakat bisa memberikan saran atau kritiknya pada kolom tersebut." (17 Juni 2013)

Era globalisasi sekarang ini juga diikuti oleh perkembangan dunia internet. Internet sekarang ini berkembang pesat karena sudah banyak masyarakat yang semakin mengenal internet. Dengan dibuatnya *website* resmi sendiri tentu saja dapat menunjang pemberian layanan dari RS. Bhayangkara Sartika Asih kepada masyarakat. Masyarakat tak perlu mendatangi rumah sakit cukup dengan melihat

*website*nya saja untuk mengetahui informasi pelayanan apa saja yang disediakan oleh rumah sakit tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas menurut peneliti apabila dihubungkan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas dapat dikatakan sesuai. Yaitu komponen-komponen yang dimiliki organisasi seperti struktur, tujuan, manusia, lingkungan, dan teknologi telah terpenuhi di RS. Bhayangkara Sartika Asih. Hal tersebut terlihat dari tersedianya peralatan dan sarana yang lengkap yang mengikuti perkembangan teknologi, struktur prganisasi yang jelas sehingga spesialisasi tugas juga jelas, manusia yang ditempatkan pada posisi juga sesuai, serta lingkungan rumah sakit yang bersih dan nyaman. Sehingga dapat mempengaruhi keefektivan RS. Bhayangkara Sartika Asih yang lebih baik.

Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam hal fasilitas ruangan Seksi Promosi Kesehatan terbilang masih kurang memadai, seperti tidak tersedianya ruang tunggu, ruangan yang sempit, dan jumlah meja kerja yang tidak sesuai dengan jumlah aparatur yang ada di seksi tersebut. Menurut peneliti hal-hal tersebut dapat menghambat pekerjaan aparatur Tim Pengelola Jamkesmas dalam melayani Bawaku Sehat. Sedangkan fasilitas dan peralatan yang ada di RS. Bhayangkara Sartika Asih terbilang cukup baik dan lengkap dilihat dari bagian pendaftaraan yang rapi dan terawat serta dengan tersedianya fasilitas-fasilitas penunjang medis dan fasilitas umum yang baik yang mampu membuat warga merasa nyaman serta mampu memberikan pelayanan Bawaku Sehat secara efektif.

4.1.2 Material atau Bahan Baku Pelayanan Publik Melalui Bawaku Sehat Bagi Warga Miskin di Kota Bandung

Warga miskin yang akan mengklaim Bawaku Sehat harus memenuhi persyaratan antara lain menyiapkan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, surat keterangan warga miskin atau surat keterangan kurang mampu, dan surat rujukan dari puskesmas atau rumah sakit lain kalau ada. Hal-hal tersebut merupakan material dalam proses *input* pelayanan Bawaku Sehat. Warga miskin yang mau mengklaim Bawaku Sehat harus membawa persyaratan-persyaratan tersebut. Verifikasi mengenai syarat kemiskinan atau kurang mampu dilakukan secara berulang, yaitu dari tingkat Kecamatan hingga Kabupaten/Kota yaitu oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dan puskesmas dan rumah sakit pemberi layanan Bawaku Sehat. Sedangkan untuk mendapatkan surat keterangan miskin nantinya dari pihak kelurahan akan memverifikasi apakah warga tersebut memenuhi kriteria sebagai warga miskin atau tidak da nada dalam *database* warga miskin atau tidak. Setelah persyaratan lengkap maka warga miskin tidak perlu lagi kesulitan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas atau Rumah Sakit.

Material bahan baku pelayanan publik melalui Bawaku Sehat di Dinas Kesehatan Kota Bandung dan RS. Bhayangkara Sartika Asih merupakan bahan pokok yang diperlukan yaitu berupa data-data yang lengkap mengacu pada kebutuhan pasien warga miskin mengenai pelayanan publik Bawaku Sehat. Data-data yang ada pada Dinas Kesehatan Kota Bandung tersebut diperoleh dari puskesmas dan rumah sakit seluruh Kota Bandung yang bekerjasama dengan

Pemerintah Kota Bandung dalam menyelenggarakan pelayanan Bawaku Sehat. Seperti yang disampaikan oleh salah satu aparatur Tim Pengelola Jamkesmas Dinas Kesehatan Kota Bandung berikut :

> "Yang merupakan material atau bahan baku yang ada di Tim Pengelola Jamkesmas ini adalah data-data mengenai jumlah pasien warga miskin yang menggunakan Bawaku Sehat dari tiap-tiap Puskesmas dan Rumah Sakit yang ada di seluruh Kota Bandung, mengenai penyakit apa saja yang paling banyak diderita oleh pasien warga miskin yang menggunakan Bawaku Sehat, data laporan penyerapan dana yang kami berikan, serta *database* warga miskin yang menjadi kuota Bawaku Sehat."(11 Juni 2013)

Berdasarkan keterangan di atas maka yang menjadi material atau bahan baku bagi Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam mengelola Bawaku Sehat adalah data-data yang berasal dari puskemas dan rumah sakit yang ada di Kota Bandung serta *database* warga miskin yang menjadi kuota Bawaku Sehat. Apabila bahan-bahan tersebut lengkap maka dapat menunjang aparatur untuk memberikan pelayanan yang efektif.

Material atau bahan baku juga merupakan komponen *input* yang penting yang dibutuhkan oleh RS. Bhayangkara. Seperti yang disampaikan oleh Bagian Komite Medis sebagai berikut:

> "Sebelum memasuki tahap proses mengklaim Bawaku Sehat, pasien warga miskin harus membawa berkas-berkas yang dibutuhkan. Berkas-berkas tersebutlah yang menjadi bahan baku bagi kami RS. Bhayangkara Sartika Asih sebelum diproses kepada berhak apa tidaknya pasien tersebut dibiayai menggunakan Bawaku Sehat. Bahan baku yang ada pada RS. Bhayangkara Sartika Asih berasal dari data-data yang dibawa oleh pasien warga miskin yaitu surat keterangan miskin maupun surat rujukan dari puskesmas dan juga *database* sebagai pengecek apakah dia termasuk dalam kuota atau tidak." (17 Juni 2013)

Data-data tersebut sangatlah penting dalam melihat efektivitas pelayanan publik melalui Bawaku Sehat. Dari kelengkapan material atau bahan baku tersebut kita dapat melihat bagaimana pelayanan Bawaku Sehat yang diberikan oleh Dinas

Kesehatan Kota Bandung dan RS. Bhayangkara Satika Asih. Apabila data-data tersebut terlengkapi maka kemudian dapat diproses ke tahap selanjutnya.

Material bahan baku yang dimiliki oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dan RS. Bhayangkara Sartika Asih dalam pengamatan peneliti terbilang lengkap. Hal tersebut terlihat dari rekap data-data warga miskin yang dimiliki Dinas Kesehatan Kota Bandung maupun RS. Bhayangkara Sartika Asih setiap tahunnya dan *database* yang mereka miliki. Dinas Kesehatan Kota Bandung selalu menerima data-data dari puskemas dan rumah sakit satu tahun sekali mengenai jumlah pasien warga miskin yang dilayani, penyakit yang dilayani, serta laporan keuangannya yang kemudian dapat diolah lebih lanjut oleh Tim Pengelola Jamkesmas untuk dijadikan bahan analisis dan laporan tahunan. Demikian pula dengan RS. Bhayangkara Sartika Asih yang selalu merekap data-data pasien warga miskin yang mengklaim Bawaku Sehat. Dari data-data tersebut nantinya akan diproses legalitasnya untuk seterusnya diputuskan apakah pasien tersebut bisa menerima biaya Bawaku Sehat atau tidak.

4.1.3 Modal Pelayanan Publik Melalui Bawaku Sehat Bagi Warga Miskin Di Kota Bandung

Modal dalam hal ini pelayanan publik melalui Program Bawaku Sehat bagi warga miskin di Kota Bandung oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dan RS. Bhayangkara Sartika Asih Bandung 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 agar kinerja aparatur Dinas Kesehatan maupun pegawai RS. Bhayangkara Sartika Asih dalam melayani warga miskin melalui program Bawaku Sehat dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah digariskan.

Pelayanan publik dalam program Bawaku Sehat oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dan RS. Bhayangkara Sartika Asih Bandung dengan tujuan umum yaitu melayani dan membantu mensejahterakan warga kota Bandung khususnya bagi warga miskin yang kesulitan memperoleh pelayanan kesehatan di puskesmas maupun rumah sakit dikarenakan masalah ekonomi sudah sesuai dengan visi dan misi dan merupakan sebuah kebijakan yang cukup bagus. Namun dibutuhkan komponen paling penting yaitu modal karena dalam pelaksanaannya memerlukan biaya dan waktu yang tidak sedikit. Hal ini disadari oleh Pemerintah Kota Bandung maka merupakan sebuah kewajiban dan tuntutan yang harus segera dipenuhi untuk mengefektifkan program Bawaku Sehat ini karena dianggap mempunyai manfaat yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan satu di antara aparatur Tim Pengelola Jamkesmas Dinas Kesehatan Kota Bandung pada Kamis, 13 Juni 2013 bahwa sumber daya finansial atau biaya sangat diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan, karena semua program memerlukan modal yang tidak sedikit. Oleh karena itu kesiapan modal sangat diperlukan, seperti untuk pembelian alat-alat komputer, pengadaan sarana-prasarana baik di Dinas Kesehatan sendiri maupun di puskesmas dan rumah sakit yang akan melayani klaim Bawaku Sehat, dan pengadaan jaringan komunikasi lainnya.

Modal untuk program Bawaku Sehat bersumber dari APBD I Kota Bandung dan APBD II Provinsi Jawa Barat melalui Program Bantuan Gubernur (Ban-Gub) . Proses penganggaran Bawaku Sehat adalah setiap rumah sakit dan puskesmas yang ada di Kota Bandung harus membuat klaim yang berisi total kuota pasien warga miskin yang akan diterima serta rincian dana yang dibutuhkan. Selanjutnya klaim tersebut diserahkan kepada Tim Pengelola Jamkesmas Dinas Kesehatan Kota Bandung untuk diperiksa dan didata. Setalah Tim Pengelola Jamkesmas mengumpulkan seluruh klaim dari tiap-tiap rumah sakit dan puskesmas barulah total dana tersebut diajukan dalam penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Bandung.

Proses tersebut menurut peneliti cukup efektif karena dengan demikian tidak ada alasan bagi puskesmas ataupun rumah sakit di Kota Bandung untuk menolak berpartisipasi mensukseskan program Bawaku Sehat bersama-sama dengan Pemerintah Kota Bandung dengan ikut memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien warga miskin. Begitu pula yang dilakukan RS. Bhayangkara Sartika Asih pada awalnya memberikan kuota pasien warga miskin yang akan dilayani dengan Bawaku Sehat kemudian diserahkan kepada Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Program Bawaku Sehat pada tahun 2012 yang dianggarakan dari APBD II Kota Bandung dengan besaran Rp. 78.677.391.859.- (tujuh puluh delapan milyar enam ratus tujuh puluh tujuh juta tiga ratus sembilan puluh satu ribu delapan ratus lima puluh sembilan rupiah) adalah dana yang diperuntukan bagi biaya pelayanan kesehatan masyarakat miskin diluar kuota Jamkesmas Kota Bandung tahun

anggaran 2012 dengan pelaksanaan teknisnya diatur dalam Peraturan Walikota Nomor : 423 tahun 2012.

Menurut aparatur Tim Pengelola Jamkesmas dalam wawancara dengan peneliti pada Selasa 11 Juni 2013 menyebutkan untuk lebih mengefektifkan penyelenggaraan program Bawaku Sehat dan agar semua rumah sakit yang ada di Kota Bandung berpartisipasi melayani warga miskin maka diadakan perubahan pola penganggaran untuk Bawaku Sehat. Pola penganggaran Program Bawaku Sehat tahun anggaran 2012 dibagi menjadi dua sistem penganggaran yaitu sebesar Rp. 70.877.391.859,- (tujuh puluh milyar delapan ratus tujuh puluh tujuh juta tiga ratus sembilan puluh satu ribu delapan ratus lima puluh sembilan rupiah) dialokasikan dari anggaran murni langsung di drop ke rekening Rumah Sakit melalui mekanisme hibah dan sisanya Rp. 7.800.000.000,- (tujuh milyar delapan ratus juta rupiah) dialokasikan dari anggaran perubahan dalam bentuk kegiatan pada Dasar Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Kesehatan Kota Bandung dan untuk proses pencairannya Rumah Sakit mengajukan klaim setelah Rumah Sakit memberikan pelayanan kesehatan. Pernyataan tersebut sesuai dengan data yang diperoleh peneliti mengenai jumlah dana yang di drop langsung ke kas rumah sakit dan dana yang didrop berdasarkan klaim rumah sakit setelah memberikan pelayanan seperti berikut ini:

Tabel 4.1
Rekapitulasi Anggaran dan Realisasi Pemanfaatan
Program Bawaku Sehat Tahun Anggaran 2012

No	Rumah Sakit	Anggaran Dana Hibah Bawaku Sehat Tahun 2012	Droping Dana Hibah (APBD II Murni)	Penyerapan Dana Droping	Droping Berdasarkan Klaim (APBD II Perubahan)	Total Penyerapan Dana T.A 2012	Sisa Droping Dana Hibah s/d akhir Desember 2012	Rata-Rata Pemanfaatan / Bulan
1	2	3	4	5	6	7 (5+6)	8 (4-5)	9
1	RSHS	42,791,370,764	42,791,370,764	42,791,370,764	1,214,404,709	44,005,775,473	-	2,805,002,596
2	RSKIA Bandung	3,898,215,209	3,898,215,209	3,898,215,209	-	3,898,215,209	-	297,727,794
3	RSKG.Habibie	3,631,813,073	3,631,813,073	3,631,813,073	-	3,631,813,073	-	282,175,108
4	RSUD. Bandung	3,597,224,377	3,597,224,377	3,275,287,456	-	3,275,287,456	321,936,921	251,945,189
5	RS.Paru Rotinsulu	2,929,662,545	2,929,662,545	2,929,662,545	321,081,720	3,250,744,265	-	231,276,955
6	RSI.Al-Islam	2,262,100,713	2,262,100,713	2,262,100,713	783,972,027	3,046,072,740	-	219,085,318
7	RS.Immanuel	1,445,807,490	1,445,807,490	1,445,807,490	1,561,878,691	3,007,686,181	-	233,768,753
8	RS.Mata Cicendo	3,023,052,024	3,023,052,024	2,985,515,996	-	2,985,515,996	37,536,028	186,594,750
9	RS.Advent	1,234,816,445	1,234,816,445	1,234,816,445	1,038,263,038	2,273,079,483	-	193,656,085
10	RS.Muhmmdiyah	1,314,370,445	1,314,370,445	1,314,370,445	427,891,191	1,742,261,636	-	134,281,174
11	RS.Rajawali	909,682,703	909,682,703	909,682,703	96,286,297	1,005,969,000	-	77,588,109
12	RSJ BANDUNG	1,189,851,140	1,189,851,140	993,170,005	-	993,170,005	196,681,135	66,211,334
13	RS.Santosa	370,099,046	370,099,046	370,099,046	427,966,036	798,065,082	-	66,505,424
14	RS.Kebon Jati	657,185,223	657,185,223	657,185,223	-	657,185,223	-	52,840,781
15	RS.Pindad	34,588,696	34,588,696	34,588,696	467,011,419	501,600,115	-	44,054,476
16	BBKPM (BP4)	636,432,005	636,432,005	481,817,678	-	481,817,678	154,614,327	37,062,898
17	RS. Salamun	51,883,044	51,883,044	51,883,044	325,124,561	377,007,605	-	34,490,646
18	KK Jiwa Nur Illahi	248,969,433	248,969,433	248,969,433	86,030,268	334,999,701	-	28,281,887
19	RS.St.Borromeus	34,588,696	34,588,696	34,588,696	90,750,125	125,338,821	-	12,054,160
20	Rumah sakit Sartika Asih	51,883,044	51,883,044	51,883,044	60,011,534	111,894,578	-	16,608,634
21	RS.St.Yusuf	69,177,392	69,177,392	69,177,392	31,729,065	100,906,457	-	11,403,856
22	RSKIA.Hermina Pasteur	55,341,913	55,341,913	55,341,913	3,821,458	59,163,371	-	14,790,843
23	RSKIA.Hermina Arcamanik	51,883,044	51,883,044	26,950,498	-	26,950,498	24,932,546	2,994,500
24	RS.Bungsu	179,861,219	179,861,219	13,722,189	-	13,722,189	166,139,030	1,524,688
25	Rumah Sakit Khusus Bedah Halmahera Siaga	51,883,044	51,883,044	437,632	-	437,632	51,445,412	218,816
26	Rumah Sakit Bersalin Limijati	51,883,044	51,883,044	-	-	-	51,883,044	
27	Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung	51,883,044	51,883,044	-	-	-	51,883,044	
28	RSB. Emma Poeradiredja	51,883,044	-	-	-	-	-	
	Jumlah	**70,877,391,859**	**70,825,508,815**	**69,768,457,328**	**6,936,222,139**	**76,704,679,467**	**1,057,051,487**	**5,302,144,771**

(Sumber: Seksi Promosi Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2013)

Dilihat dari Laporan Bawaku Sehat tahun 2012 terdapat dana luncuran bantuan keuangan untuk pembangunan di bidang kesehatan sumber dana APBD I melalui Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor : 978/kep.717-Diskes/2012 dengan besaran untuk Kota Bandung adalah Rp. 6.000.000.000.-. (enam milyar

rupiah). Menurut Tim Pengelola Jamkesmas pada Selasa 11 Juni 2013 dana tersebut diluncurkan sebagai Bantuan Keuangan yang diperuntukan bagi masyarakat miskin Kota Bandung diluar kuota Jamkesmas yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit yang berada di Kota Bandung sebagai program yang memback-up berlangsungnya Program Jamkesmas bersama dengan program Bawaku Sehat tahun anggaran 2012. Dana tersebut sudah masuk di transfer ke Kas Daerah Kota Bandung namun belum direalisasikan dan rencananya akan menjadi Sisa Lebih Pembiayaan Anggaran (SILPA) dan dianggarkan kembali dalam DPA Dinas Kesehatan Kota Bandung Tahun Anggaran 2013 untuk membayar klaim pelayanan Kesehatan masyarakat miskin diluar kuota Jamkesmas Bulan Desember tahun 2012.

Data hasil rekapitulasi klaim pelayanan kesehatan masyarakat miskin dari Rumah Sakit yang dibayarkan dari sumber dana APBD II Kota Bandung adalah tagihan atas pelayanan kesehatan tahun 2011 yang belum terbayarkan pada tahun anggaran 2011 sebesar Rp. 18.161.967.234,- (delapan belas milyar seratus enam puluh satu juta sembilan ratus enam puluh tujuh ribu dua ratus tiga puluh empat rupiah) dengan jumlah pasien yang dilayani 17.901 kasus dan untuk pelayanan kesehatan tahun 2012 sebesar Rp. 58.542.712.233,- (Lima puluh delapan milyar lima ratus empat puluh dua juta tujuh ratus dua belas ribu dua ratus tiga puluh tiga rupiah) dengan jumlah pasien yang dilayani 75.519 kasus. Pernyataan aparatur Tim Pengelola Jamkesmas tersebut diperkuat juga dengan data yang peneliti peroleh berikut ini (lihat tabel 4.1 s/d tabel 4.2):

Tabel 4.2
Total Anggaran Dan Realisasi Penyerapan Dana APBD I (Ban-Gub) dan APBD II (Bawaku Sehat) Tahun Anggaran 2012

No.	Sumber Dana	Jml. Anggaran	Realisasi				Jml. Pasien
			Pembayaran Klaim Th.2011	Pembayaran Klaim Th.2012	Total	%	
1.	APBD I (Ban-Gub)	6.000.000.000,-	0	0	0	0	0
2.	APBD II (Bawaku Sehat)	78.677.391.859,-	18.161.967.234,-	58.542.712.233,-	76.704.679.467,-	97,5	93.420
	Jumlah Total	**84.677.391.859,-**	**18.161.967.234,-**	**58.542.712.233,-**	**76.704.679.467,-**	**90,58**	**93.420**

(Sumber: Seksi Promosi Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2013)

Berdasarkan tabel di atas benar yang disampaikan oleh aparatur Tim Pengelola Jamkesmas bahwa dana Bangub 2012 memang belum direalisasikan sedangkan dana dari APBD II Kota Bandung sudah direalisasikan dengan pembayaran klaim pada tahun 2011 yang belum dibayarkan dan pembayaran klaim tahun 2012.

Masih berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang aparatur Tim Pengelola Jamkesmas jika dilihat anggaran dan realisasi pemanfaatan Program Bawaku Sehat sejak tahun 2007 program ini dilaksanakan sampai laporan tahun 2012 ini dibuat terjadi kecenderungan kenaikan anggaran yang diiringi kenaikan realisasi pemanfaatannya baik dananya ataupun kasus yang dilayani seperti terlihat dalam table-tabel berikut berikut :

Tabel 4.3
Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Di Luar Kuota Jamkesmas
Kota Bandung Program Bawaku Sehat (APBD II) tahun 2007 s/d 2012

No	Tahun	Penggunaan Dana / Tahun Anggaran								
		Anggaran	Penyerapan Dana Di Rumah Sakit	Kunjungan ke Fasilitas Pelayanan Kesehatan Rujukan					
				Berdasarkan Jenis Kepesertaan			Berdasarkan Jenis Pelayanan Kesehatan yang diberikan		
				SKM	SKTM	Total	RITL	RJTL	Total
1	Tahun 2007	5,900,000,000	539,169,852	428		428	428		428
2	Tahun 2008	18,000,000,000	17,012,623,392	8,773		8,773	8,773		8,773
3	Tahun 2009	20,500,000,000	19,251,822,978	24,104		24,104	5,168	18,936	24,104
4	Tahun 2010	33,000,000,000	32,912,819,711	51,529	687	52,216	7,748	44,468	52,216
5	Tahun 2011	59,682,000,000	59,597,418,533	85,566	801	86,367	11,872	74,495	86,367
6	Tahun 2012	78,677,391,859	76,704,679,467	91,788	1,632	93,420	11,876	81,544	93,420

(Sumber: Seksi Promosi Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2013)

Dilihat dari table di atas dapat dipahami bahwa terjadi kenaikan anggaran dari tahun 2007 sampai tahun 2012 dimana pada tahun 2007 Bawaku Sehat dianggarkan sebesar 5.900.000.000 diikuti dengan penyerapan oleh rumah sakit sebesar 539.169.852 dan terus meningkat sampai pada tahun 2012 anggaran naik menjadi 78.677.391.859 dan diserap oleh rumah sakit sebesar 76.704.679.467. Kenaikkan anggaran dalam menjalankan program dapat dikatakan wajar apabila memang dibutuhkan adanya kenaikkan anggaran. Seperti pada table di atas kenaikkan anggaran terjadi dan diikuti pula dengan kenaikan jumlah pasien yang dilayani di rumah sakit-rumah sakit.

Tabel 4.4
Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Di Luar Kuota Jamkesmas Kota Bandung Program Ban-Gub (APBD I) tahun 2007 s/d 2012

No	Tahun	Penggunaan Dana / Tahun Anggaran							
		Anggaran	Penyerapan Dana Di Rumah Sakit	Kunjungan ke Fasilitas Pelayanan Kesehatan Rujukan					
				Berdasarkan Jenis Kepesertaan			Berdasarkan Jenis Pelayanan Kesehatan yang diberikan		
				SKM	SKTM	Total	RITL	RJTL	Total
1	Tahun 2007								
2	Tahun 2008	3,289,076,739	1,942,152,307						
3	Tahun 2009	10,262,161,000	9,856,661,680	16,290		16,290	3,277	13,013	16,290
4	Tahun 2010	3,100,000,000	3,099,617,122	3,697	54	3,751	741	3,010	3,751
5	Tahun 2011	2,600,000,000	2,600,000,000	3,259	0	3,259	392	2,867	3,259
6	Tahun 2012	6,000,000,000	0	0	0	0	0	0	0

(Sumber: Seksi Promosi Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2013)

Berdasarkan table di atas dapat dilihat Program Ban-Gub untuk Bawaku Sehat baru dimulai pada tahun 2008 yakni sebesar 3.289.076.739 diikuti dengan penyerapan yang optimal oleh rumah sakit. Dan dapat dilihat pula pada tahun 2012 anggaran sebesar 6.000.000.000 belum digunakan karena sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh Sekda Kota Bandung bahwa anggaran tersebut akan digunakan untuk tahun 2013.

Tabel 4.5
Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Di Luar Kuota Jamkesmas Kota Bandung Program Bawaku Sehat (APBD II) dan Ban-Gub (APBD I) tahun 2007 s/d 2012

No	Tahun	Penggunaan Dana / Tahun Anggaran								
		Anggaran	Penyerapan Dana Di Rumah sakit	Kunjungan ke Fasilitas Pelayanan Kesehatan Rujukan					
				Berdasarkan Jenis Kepesertaan			Berdasarkan Jenis Pelayanan Kesehatan yang diberikan		
				SKM	SKTM	Total	RITL	RJTL	Total
1	Tahun 2007	5,900,000,000	539,169,852	428		428	428		428
2	Tahun 2008	21,289,076,739	18,954,775,699	8,773		8,773	8,773		8,773
3	Tahun 2009	30,762,161,000	29,108,484,658	40,394		40,394	8,445	31,949	40,394
4	Tahun 2010	36,100,000,000	36,012,436,833	55,226	741	55,967	8,489	47,478	55,967
5	Tahun 2011	62,282,000,000	62,197,418,533	88,825	801	89,626	12,264	77,362	89,626
6	Tahun 2012	84,677,391,859	76,704,679,467	91,788	1,632	93,420	11,876	81,544	93,420

(Sumber: Seksi Promosi Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2013)

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Kesehatan Kota Bandung untuk modal dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui program Bawaku Sehat dapat dikatakan berhasil karena pembiayaan dari APBD II Kota Bandung dikelola dengan sangat baik dari segi pemanfaatannya. Apalagi untuk tahun 2012 dilakukan perubahan anggaran menjadi dua pola penganggaran yaitu drop langsung ke kas tiap-tiap rumah sakit dan drop yang diberikan kepada rumah sakit sesuai dengan klaim yang dilakukan oleh rumah sakit tersebut setelah memberikan pelayanan terlebih dahulu kepada warga miskin. Maksudnya adalah ketika dana yang didrop langsung ke kas rumah sakit habis terpakai sedangkan pasien warga miskin masih terus datang dan ingin menggunakan Bawaku Sehat. Hal tersebut memang di luar dugaan apabila ternyata jumlah pasien warga miskin yang berkunjung ke puskesmas ataupun rumah sakit lebih banyak dari perkiraan dan menyebabkan beberapa rumah sakit menolak apabila telah melebihi kuota.

Maka dari itu dana drop yang kedua dilakukan untuk menutupi dana yang telah dikeluarkan rumah sakit setelah memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien warga miskin. Hal tersebut menurut peneliti sangat bagus sehingga dana yang ada bisa dimanfaatkan secara efektif.

Mengenai dana yang diperoleh oleh RS. Bhayangkara Sartika Asih juga dimanfaatkan dengan sebenar-benarnya. Menurut Komite Medis RS. Bhayangkara Sartika Asih sebagai berikut:

> "Sumber dana untuk melayani pasien warga miskin dengan Bawaku Sehat adalah dari Pemkot Bandung melalui Dinas Kesehatan. Dana tersebut kami peroleh langsung ke rekening rumah sakit. Tapi ketika dana tersebut telah habis digunakan maka kami tetap melayani pasien kemudian baru meminta perganitian dana kepada Dinas Kesehatan".(11 Juni 2013)

Pernyataan dari pihak RS. Bhayangkara Sartika Asih tersebut sama dengan yang disampaikan oleh pihak Tim Pengelola Jamkesmas dimana rumah sakit tetap memberikan pelayanan kepada pasien warga miskin dan kemudian bisa meminta penggantian dana kepada Dinas Kesehatan Kota Bandung. Hal tersebut sangat baik sehingga penyelenggaraan program Bawaku Sehat dapat berjalan dengan baik karena dana yang diperoleh dimanfaatkan sebaik-baiknya.

Perbedaan peneliti temukan ketika mewawancarai pegawai bagian pendaftaran RS. Bhayangkara Sartika Asih berikut ini:

> "Kalau ada pasien miskin yang datang membawa surat miskin tetapi dari laporan kami ternyata dana dari Dinas Kesehatan sudah habis maka terpaksa kami menolaknya dengan alasan kuotanya sudah habis dan meminta pasien tersebut ke rumah sakit lain."(11 Juni 2013)

Pernyataan di atas sangat disayangkan ketika RS. Bhayangkara Sartika Asih menolak pasien warga miskin dikarenakan dana yang di drop oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung telah habis. Karena sebenarnya Dinas Kesehatan Kota

Bandung akan tetap memberikan dana yang bersumber dari dari APBD II Kota Bandung untuk mengganti biaya pelayanan yang sudah dikeluarkan rumah sakit ketika dana yang pertama di drop telah habis.

Menurut peneliti dalam indikator modal di RS. Bhayangkara Sartika Asih dikatakan cukup baik dalam hal pemanfaatan dana walaupun ditemukan adanya *missed* komunikasi antara pegawai bagian pendaftaran dengan atasannya yang menyebabkan pegawai tersebut tidak mengetahui prosedur *dropping* dana berdasarkan klaim apabila dana yang pertama telah habis.

4.1.4 Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan Publik Melalui Bawaku Sehat Bagi Warga Miskin di Kota Bandung

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam hal pelayanan Bawaku Sehat ini adalah aparatur Dinas Kesehatan Kota Bandung yaitu Tim Pengelola Jamkesmas pada Seksi Promosi Kesehatan (Promkes) dan Pegawai RS. Bhayangkara Sartika Asih Bandung. Dalam penerapan program Bawaku Sehat ini Dinas Kesehatan dan seluruh puskesmas dan rumah sakit yang ada di Kota Bandung ikut terlibat secara langsung. Karena peneliti mengambil RS. Bhayangkara Sartika Asih sebagai studi dalam penelitian ini maka pegawai RS. Bhayangkara Sartika Asih merupakan SDM dalam proses *input* menuju efektivitas pelayanan publik melalui Bawaku Sehat.

Aparatur merupakan kunci keefektivan pelayanan Bawaku Sehat karena apartur yang terlibat langsung dengan warga miskin yang akan mengklaim Bawaku Sehat. Untuk aparatur Dinas Kesehatan Kota Bandung, Tim Pengelola

Jamkesmas Seksi Promosi Kesehatan adalah tim yang memiliki tanggung jawab mengelola Bawaku Sehat dibantu oleh aparatur Seksi Promosi Kesehatan yang lain. Berikut adalah data aparatur Tim Pengelola Jamkesmas Dinas Kesehatan Kota Bandung :

Tabel 4.6
Aparatur Tim Pengelola Jamkesmas Dinas Kesehatan Kota Bandung

No.	Nama	LK/P	Pendidikan
1.	Indra Wiryantaka, S.Kep	LK	S1
2.	Rini Gartini	P	SMA

(Sumber: Seksi Promosi Kesehatan Dinkes Kota Bandung 2013)

Menurut peneliti jumlah aparatur Tim Pengelola Jamkesmas yang berjumlah 2 orang merupakan jumlah yang sangat kurang. Karena pada pelaksanaan program Bawaku Sehat Seksi Promosi Kesehatan dibutuhkan SDM yang mecukupi untuk mengerjaan pekerjaan-pekerjaan Tim Pengelola Jamkesmas yang tidak hanya sebagai pengecek atau memverifikasi apakah warga miskin yang mengklaim Bawaku Sehat tersebut telah ter*cover* oleh Jamkesmas atau tidak dan apakah memenuhi kriteria miskin atau tidak tetapi juga tugas mensosialisasikan program Bawaku Sehat ke seluruh puskesmas dan rumah sakit di Kota Bandung, menganalisis data mengenai warga miskin yang menggunakan Bawaku Sehat, merekap pelayanan yang diberikan puskesmas dan rumah sakit, serta menyusun laporan mengenai penyelengggaraan Bawaku Sehat setiap tahunnya. Pekerjaan-pekerjaan tersebut menurut peneliti jika dilakukan oleh 2 orang aparatur sangatlah

tidak efektif. Aparatur Tim Pengelola Jamkesmas Seksi Promosi Kesehatan juga mengatur dan mengecek data akurat jumlah pasien warga miskin yang dilayani oleh puskesmas dan rumah sakit untuk menentukan anggaran dana yang akan dibayarkan kepada puskesmas dan rumah sakit se-Kota Bandung tersebut. Tentu saja dibutuhkan SDM yang lebih banyak dan sesuai dengan keahlian di bidangnya.

Menurut aparatur Tim Pengelola Jamkesmas dalam hal melayani publik melalui program Bawaku Sehat ini dibantu oleh aparatur Seksi Promosi Kesehatan seperti berikut:

> "Yang mengurusi bidang Jamkesmas dan Jamkesda (Bawaku Sehat) ini diserahkan pada Bidang Sumber Daya Kesehatan khususnya Seksi Promosi Kesehatan. Untuk lebih memfokuskan pekerjaan kemudian Seksi Promosi Kesehatan membentuk tim yang nantinya pekerjaannya difokuskan kepada urusan Jamkesmas dan Jamkesda saja yaitu Tim Pengelola Jamkesmas". (17 Juni 2013)

Pernyataan tersebut juga dibenarkan oleh aparatur Tim Pengelola Jamkesmas yang lain yang menyebutkan tugas mengurusi Jamkesmas dan Jamkesda diserahkan kepada Seksi Promosi Kesehatan dan kemudian Seksi Promosi Kesehatan membentuk Tim Pengelola Jamkesmas yang terdiri dari 2 orang. Tetapi menerut narasumber tersebut ketika peneliti menanyakan mengenai jumlah aparatur Tim Pengelola Jamkesmas yang hanya hanya berjumlah 2 orang menyebutkan pekerjaan mereka juga dibantu oleh aparatur Seksi Promosi Kesehatan yang lain.

SDM merupakan sekumpulan orang yang bekerja dalam suatu organisasi atau perusahan yang melakukan sejumlah tugas dan pekerjaan yang bertujuan

memenuhi tujuan yang telah ditentukan. SDM harus sesuai dengan tempat mereka bekerja baik jumlah maupun keahliannya. Karena apabila jumlah maupun keahliannya tidak sesuai maka akan mengahambat kinerja SDM dalam pekerjaan mereka dan menyebabkan tujuan tidak tercapai secara maksimal. Hal tersebut yang terjadi di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Berkaitan dengan penyelenggaraan program Bawaku Sehat aparatur yang ditugaskan mengelolanya adalah Tim Pengelola Jamkesmas yang berada dibawah Seksi Promosi Kesehatan.

SDM yang mengelola Bawaku Sehat di RS. Bhayangkara Sartika Asih adalah pegawai bagian pendaftaran. Menurut Komite Medis SDM yang ada di RS. Bhayangkara Sartika Asih terbilang cukup dan tidak terdapat masalaha selama melaksanakan pelayanan Bawaku Sehat kepada pasien warga miskin seperti berikut ini:

> "Sumber daya manusia di rumah sakit kita yang terlibat langsung dengan penyelenggaraan pelayanan Bawaku Sehat kepada pasien miskin adalah bagian pendaftaran. Bagian pendaftaran adalah bagian yang menerima surat keterangan miskin serta dokumen-dokumen kependudukan seperti KTP dan KK yang dibawa oleh pasien yang ingin mengklaim Bawaku Sehat. Setelah data-data lengkap bagian pendaftaran akan mengecek dalam *database* dan selanjutnya memberikan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan." (18 Juni 2013)

Berdasarkan penjelasan Komite Medis RS. Bhayangkara tersebut mengandung arti bahwa seluruh SDM yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan Bawaku Sehat haruslah berkomitmen tinggi dan bertanggung jawab kepada tugas masing-masing. Karena yang terlibat secara langsung dalam memberikan pelayanan Bawaku Sehat adalah pegawai di bagian pendaftaran saja.

SDM yang ada di Dinas Kesehatan Kota Bandung dan RS. Bhayangkara Sartika Asih dapat dikatakan cukup efektif melihat kelengkapan aparatur yang

mereka miliki yang mengerti betul tugas masing-masing serta tanggung jawab aparatur-aparatur tersebut menjalankan tugasnya terkait penyelenggaraan memberikan pelayanan Bawaku Sehat.

4.2 Proses Produksi Pelayanan Publik Melalui Bawaku Sehat Bagi Warga Miskin di Kota Bandung

Proses produksi pelayanan publik melalui program Bawaku Sehat perlu persiapan yang matang, terutama dalam memberikan suatu informasi dan pelayanan publik kepada warga miskin di Kota Bandung dibutuhkan suatu pengambilan keputusan secara akurat dan tepat. Kelangsungan hidup suatu organisasi tergantung dari kemampuan manajemen menerima proses komunikasi yang menghubungkan antara Dinas Kesehatan Kota Bandung dengan warga miskinnya dan antara Pemerintah Kota Bandung dengan seluruh pihak yang terlibat dalam penerapan program Bawaku Sehat.

Proses produksi juga menyangkut pada proses sosialisasi baik melalui *website*, brosur, media cetak maupun media elektronik dan sosialisasi ke setiap lingkungan tempat tinggal warga miskin yang berkaitan langsung dengan Dinas Kesehatan Kota Bandung, dalam hal ini proses sosialisasi secara intensif kepada warga miskin sangat penting begitu pula sosialisasi dari pihak puskesmas maupun rumah sakit. Proses ini bertujuan agar informasi dan pelayanan publik melalui Bawaku Sehat ini berjalan efektif. Berikut ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi proses produksi pelayanan publik melalui Bawaku Sehat bagi warga miskin di Kota Bandung:

4.2.1 Komunikasi Yang Dilakukan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Melalui Bawaku Sehat Bagi Warga Miskin di Kota Bandung

Melalui perangkat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), kita bisa mencari, mengeksplorasi, menganalisis, dan saling tukar informasi secara efisien dan efektif. TIK akan memudahkan kita, mendapatkan ide dengan cepat dan bertukar pengalaman dari berbagai kalangan. Teknologi Komunikasi merupakan segala hal yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat yang satu ke lainnya. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi dari orang yang satu ke orang yang lain (komunikator ke komunikan). E-government harus mudah digunakan oleh masyarakat sehingga masyarakat mau menggunakan karena kenyamanan dan keuntungan yang ditawarkan.

Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada pengguna dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pengguna. Termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai jasa atau layanan yang ditawarkan, biaya jasa, *trade off* (menjualkan) antara jasa dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul seperti terjadinya kesalahpahaman (*Missed Communication*) antara petugas pelayanan dan masyarakat yang menyebabkan kekeliruan dalam menyampaikan informasi. Suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, artinya organisasi tersebut telah

mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat. Pelayanan yang memuaskan seperti pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati.

Salah satu alat komunikasi yang ada pada program Bawaku Sehat yang dikelola oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung berdasarkan hasil wawancara dengan Seksi Promosi Kesehatan pada Kamis, 13 Juni 2013 adalah *website* yang beralamatkan di www.bandung.go.id. Sebuah komunikasi dapat terjadi secara efektif apabila Dinas Kesehatan Kota Bandung menentukan target atau *audience* atau lawan bicara yang merupakan orang-orang yang berkunjung ke *website* www.bandung.go.id dengan tujuan pemenuhan terhadap kebutuhan akan informasi dan pelayanan publik Bawaku Sehat.

Dinas Kesehatan Kota Bandung harus jeli dalam memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya warga miskin bersifat proaktif, artinya komunikasi yang dilakukan Dinas Kesehatan Kota Bandung bersifat dua arah. Komunikasi yang dilakukan Dinas Kesehatan Kota Bandung juga melalui komunikasi telepon, namun ketersediaan sarana prasarana dan teknologi informasi komunikasi masih belum tersedia dan belum optimal, hal ini dapat terlihat dari ketersediaan telepon untuk kepentingan komunikasi dengan konsumen atau tim teknis serta telepon untuk kepentingan pengaduan (termasuk pengaduan melalui SMS) masih belum tersedia hanya memakai telepon pribadi aparatur. Implikasinya penerimaan pengaduan via telepon ataupun SMS tidak berjalan secara optimal.

Komunikasi menghubungkan antara Dinas Kesehatan Kota Bandung dengan masyarakat melalui *website* www.bandung.go.id mengenai informasi dan pelayanan publik Bawaku Sehat. Menurut hasil wawancara dengan Komite Medis

RS. Bhayangkara Sartika Asih pada Kamis 13 Juni 2013 layanan yang diberikan melalui *website* www.bandung.go.id adalah layanan yang hanya memberikan informasi kepada masyarakat umum sehingga masyarakat hanya dapat melihat informasi pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kesehatan, tetapi melalui *website* www.bandung.go.id masyarakat dapat melakukan komunikasi, tetapi hanya satu arah, misalnya menegetahui informasi mengenai persyaratan mengklaim Bawaku Sehat, informasi rumah sakit penyelenggara Bawaku Sehat, tetapi tidak tersedia *form complain* atau pengaduan sehingga tidak terjadi komunikasi secara langsung antara masyarakat miskin dengan Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Proses efektivitas pelayanan publik melalui Bawaku Sehat akan berjalan dengan efektif bila proses pelaksanaannya dilakukan dengan baik dan penuh rasa tanggung jawab sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

Penyampaian informasi yang jelas, mudah dimengerti dan mudah di pahami yang dilakukan Dinas Kesehatan Kota Bandung ditunjukan pada sasaran yang tepat, yaitu masyarakat. Keberhasilan suatu proses dapat dilihat dari adanya penyampaian informasi tepat dan jelas sesuai dengan sasaran yang akan dicapai, oleh karena itu, proses penyampaian informasi yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan melalui *website* www.bandung.go.id kurang berhasil, karena sebagian masyarakat belum mengetahui mengenai *website* www.bandung.go.id, dan bagi warga miskin juga untuk mengetahui teknologi informasi seperti *website* masih kurang sehingga sebagian besara warga miskin yang tidak mengerti akan komputerisasi memilih langsung mendatangi dan menanyakan permasalahan

mengenai Bawaku Sehat ke Dinas Kesehatan Kota Bandung ataupun langsung ke puskesmas atau rumah sakit terdekat.

Proses komunikasi yang terjadi di RS. Bhayangkara Sartika Asih dalam memberikan pelayanan publik Bawaku Sehat adalah komunikasi antara Bagian Pendaftaran dengan pasien warga miskin. Karena prosedur yang harus dilalui pasien warga miskin dalam mengklaim Bawaku Sehat adalah membawa surat keterangan miskin dari RT/RW yang telah disahkan oleh Kelurahan. Surat keterangan miskin tersebut harus dibawa pada saat pendaftaran ke bagian pendaftaran yang telah ada. Kemudian dari bagian pendaftaran kemudian akan memproses kepada pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Komunikasi yang terjalin antara bagian pendaftaran dengan pasien warga msikin harus lancar agar tidak terjadi kesalahpahaman yang dapat mengakibatkan kerugian kepada pasien warga miskin yang tidak mendapatkan Bawaku Sehat. Bagian pendaftaran harus memberikan keterangan yang jelas kepada pasien warga miskin yang tidak mengetahui prosedur Bawaku Sehat. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu pegawai bagian pendaftaran berikut ini:

> "Komunikasi merupakan hal yang tak kalah penting dalam proses melayani pasien miskin. Karena kalau terjadi keselahan penyampaian informasi dari kami maka akan terjadi hambatan apabila pasien tidak mengerti apa yang kami sampaikan". (13 Juni 2013)

Komunikasi harus dilakukan dengan baik demi kelancaran proses produksi Bawaku Sehat. Bagian pendaftaran RS. Bhayangkara Sartika Asih mengaku telah memberikan pelayanan yang baik dalam hal menyampaikan informasi mengenai prosedur memperoleh Bawaku Sehat kepada pasien warga miskin yang belum mengetahui. Menurut hasil observasi peneliti pada bagian pendaftaran RS.

Bhayangkara Sartika Asih pegawai memberikan pelayanan secara ramah. Terlihat dari tutur kata yang disampaikan secara jelas dan ramah sehingga mampu menjadikan pasien yang akan mendaftar mengerti dengan yang disampaikan.

Komunikasi di Dinas Kesehatan Kota Bandung dikatakan kurang efektif dikarenakan dalam website yang disediakan untuk berkomunikasi dengan masyarakat tidak berjalan sebagaimana mestinya karena bagi warga miskin internet merupakan hal yang langka dan mereka tidak mengerti cara menggunakannya sehingga ketersediaan website tersebut menjadi tidak berguna bagi warga miskin karena mereka lebih memilih mendatangi langsung Tim Pengelola Jamkesmas untuk menyampaikan keluhan ataupun pengaduan. Berbeda dengan komunikasi yang terjalin antar sesama aparatur Tim Pengelola Jamkesmas dapat dikatakan efektif dilihat dari seringnya mereka berkomunikasi dalam menjalankan tugas didukung dengan adanya *handphone* yang dimiliki masing-masing aparatur untuk berkomunikasi. Begitu pula komunikasi yang terjalin antara Tim Pengelola Jamkesmas dengan aparatur bidang yang lain yang dapat terjadi melalui telepon yang tersedia di ruangan Tim Pengelola Jamkesmas.

Komunikasi yang terjalin antara bagian pendaftaran RS. Bhayangkara Sartika Asih dengan pasien warga miskin dapat dikatakan efektif dilihat dari pelayanan yang diberikan dalam menyampaikan informasi kepada pasien warga miskin secara ramah dan jelas. Sedangkan komunikasi antara pegawai bagian pendaftaran dengan atasannya dikatakan kurang efektif karena terjadi adanya *missed* komunikasi yang menyebabkan pegawai bagian pendaftaran tidak mengetahui adanya *dropping* dana yang dilakukan rumah sakit berdasarkan klaim

kepada Dinas Kesehatan seperti yang telah peneliti jelaskan sebelumnya. Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari salah seorang dari pegawai bagian pendaftaran berikut ini:

> "Komunikasi dengan atasan dilakukan setiap ada rapat dengan Karumkit (Kepala Rumah Sakit). Setelah rapat dengan Karumkit biasanya atasan akan menyampaikan kepada kami apa saja yang perlu kami ketahui. Tapi jarang. Mengenai *dropping* kedua itu juga kami tidak tahu."
> (17 Juni 2013)

Berdasarkan pernyataan tersebut diketahui kurangnya komunikasi antara bagian pendaftaran dengan atasannya yang mengakibatkan pelayanan yang diberikan menjadi kurang efektif bagi warga miskin karena menyebabkan bagian pendaftaran menolak pasien warga miskin.

4.2.2 Pengambilan Keputusan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Melalui Bawaku Sehat Bagi Warga Miskin di Kota Bandung

Pengambilan keputusan adalah tindakan manajemen di dalam pemilihan alternatif untuk mencapai sasaran, karena pengambilan keputusan merupakan suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakekat suatu masalah. Pengumpulan fakta-fakta dan data, penentuan yang matang dari alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat. Cara lain untuk memahami tindak komunikasi dalam organisasi adalah dengan melihat bagaimana suatu organisasi menggunakan metode-metode tertentu untuk mengambil keputusan terhadap masalah yang dihadapi.

Pengambilan keputusan bukan merupakan suatu yang mudah dan tidak dapat diabaikan begitu saja. Masa depan organisasi dipertaruhkan, apabila

pengambilan keputusan mengalami kegagalan. Ketepatan dalam suatu pengambilan keputusan menjadi suatu keharusan, namun demikian untuk mencapai hal tersebut bukanlah hal yang mudah diperlukan kecermatan dan ketepatan dalam merumuskan masalah dan proses pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan merupakan sebagai suatu proses, maka pengambilan keputusan terdiri atas serangkaian tahapan kegiatan.

Pengambilan keputusan untuk pelayanan publik melalui Bawaku Sehat ini menurut aparatur Tim Pengelola Jamkesmas pada Selasa 11 Juni 2013 melalui: pertama, berkoordinasi dengan instansi terkait. Kedua, pengumpulan data untuk mengidentifikasikan permasalahan yang terjadi. Ketiga, perancangan solusi dalam bentuk alternatif-alternatif pemecahan masalah yang terjadi. Keempat, memilih dari alternatif-alternatif yang disediakan untuk memecahkan permasalahan, dan kelima, melaksanakan keputusan lalu melaporkan hasilnya dengan cara menginformasikannya kepada Pemerintah Kota Bandung.

Pengambilan keputusan adalah proses pemilihan alternatif terbaik untuk pemecahan suatu masalah melalui teknik tertentu. Implikasi dari aktivitas proses pengambilan keputusan ini adalah kunci keberhasilan dari proses pengambilan keputusan terletak pada ketepatan dalam merumuskan masalah. Persoalannya adalah tidak mudah merumuskan masalah, sebab masalah mempunyai sifat yang subjektif. Bagi sebagian orang sesuatu itu adalah masalah, tapi bagi sebagian yang lain bukan merupakan suatu masalah, oleh karena itu diperlukan kemahiran *decision maker* dalam problem structuring sehingga proses pengambilan keputusan dapat berjalan efektif.

Klaim Bawaku Sehat merupakan keputusan yang lahir dari adanya permohonan. Ada dua kemungkinan keputusan terhadap permohonan itu. Kemungkinan pertama adalah permohonan itu dikabulkan yang berarti warga miskin dapat memperoleh pelayanan kesehatan secara gratis di puskesmas ataupun rumah sakit-rumah sakit di Kota Bandung dan kemungkinan yang kedua permohonan itu tidak dikabulkan yang berarti warga miskin tidak bisa menerima pelayanan kesehatan secara gratis di Bandung. Proses pengambilan keputusan yang sering kali dilakukan tidak dengan seketika melainkan melalui serangkaian proses.

Kebijakan pengambilan keputusan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan publik Bawaku Sehat dilakukan secara bertahap. Pengambilan keputusan secara bertahap yaitu dilakukan melalui pertimbangan dan pengecekan dalam memberikan informasi mengenai pelayanan publik Bawaku Sehat kepada warga miskin, mana yang perlu dan mana yang tidak perlu untuk di publikasikan kepada warga miskin. Terlebih dahulu warga miskin mesti melengkapi persyaratan yang telah menjadi prosedur, persyaratan tersebut antara lain membawa Surat Keterangan Miskin (SKM) atau Surat Keterangan Kurang Mampu (SKTM) dari RT yang telah disahkan di tingkat kecamatan kepada puskesmas atau rumah sakit agar permohonan nya dapat dikabulkan dengan keputusan yang diambil.

Proses pengambilan keputusan yang dilakukan Dinas Kesehatan dan RS. Bhayangkara Sartika Asih dapat dikatakan efektif karena pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan pengecekan mengenai data pasien warga miskin yang akan

menggunakan bawaku sehat ke dalam *database* yang dimiliki masing-masing apakah pasien tersebut terdaftar dalam kuota Bawaku Sehat atau tidak serta dengan melihat persyaratan yang dibawa oleh pasien tersebut. Hal tersebut sudah sesuai dengan prosedur untuk melayani pasien menggunakan Bawaku Sehat.

4.2.3 Sosialisasi Pelayanan Publik Melalui Bawaku Sehat Bagi Warga Miskin Di Kota Bandung

Sebuah kebijakan tentunya haruslah disosialisasikan agar kebijakan yang akan dilaksanakan diketahui dan dipahami oleh publik, khususnya kepada sasaran kebijakan tersebut. Semakin baik sosialisasi maka akan semakin populer sebuah kebijakan maka akan semakin baik pula pemahaman dan respon publik terutama sasaran kebijakan tersebut.

Sosialisasi adalah proses dimana anggota dapat mempelajari nilai-nilai kultural, norma, keyakinan dan perilaku yang diminta sehingga memungkinkan mereka kontribusi efektif bagi organisasi. Sosialisasi juga dapat diartikan sebagai sebuah proses seumur hidup bagaimana seorang individu mempelajari kebiasaan kebiasaan yang meliputi cara-cara hidup, nilai-nilai, dan norma-norma sosial yang terdapat dalam masyarakat agar dapat diterima oleh masyarakatnya.

Sosialisasi dapat terjadi karena proses interaksi antar sesama manusia. Proses sosialisasi mengenai pelayanan publik melalui Bawaku Sehat ini terjadi antara Dinas Kesehatan Kota Bandung kepada seluruh puskesmas dan rumah sakit yang ada di Kota Bandung, antara Dinas Kesehatan Kota Bandung kepada warga miskin, dan antara puskesmas dan rumah sakit kepada warga miskin di Kota

Bandung termasuk RS. Bhayangkara Sartika Asih. Sosialisasi bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai dengan memanfaatkan kebijakan dari pemerintah.

Berdasarkan wawancara dengan aparatur Tim Pengelola Jamkesmas pada Kamis 13 Juni 2013, Dinas Kesehatan Kota Bandung memberikan informasi dan pemahaman kepada puskesmas dan rumah sakit melalui brosur dan workshop dalam menjeskan mengenai proses penyelenggaraan program Bawaku Sehat bahwa program ini menjamin warga miskin di Kota Bandung untuk memperoleh pelayanan kesehatan secara gratis di puskesmas maupun rumah sakit serta menjelaskan peran puskesmas dan rumah sakit sebagai pemberi layanan yang berinteraksi dan melayani secara langsung pasien warga miskin tersebut.

Tim Pengelola Jamkesmas tersebut juga mengatakan dalam memberikan sosialisasi kepada seluruh puskesmas di Kota Bandung dilakukan secara rutin dari awal diperkenalkannya Bawaku Sehat pada tahun 2007 sampai dengan sekarang yaitu setiap kurang lebih 6 bulan sekali. Setiap kurang lebih 6 bulan sekali tersebut Tim Pengelola Jamkesmas beserta aparatur Seksi Promosi Kesehatan mengunjungi puskesmas-puskesmas yang ada di Kota Bandung untuk memberikan dan terus mengingatkan pentingnya menyelenggarakan pelayanan Bawaku Sehat kepada warga miskin tersebut. Mereka juga menerangkan bagaimana prosedur yang benar dalam melayani Bawaku Sehat kepada warga miskin. Begitu pula mengenai dana yang akan diberikan kepada puskesmas-puskesmas tersebut selalu disosialisasikan oleh Tim Pengelola Jamkesmas dengan tujuan terjadi kesepahaman dalam menjalankan tugas bersama yaitu melayani warga miskin dengan Bawaku Sehat.

Berbeda dengan bentuk sosialisasi yang dilakukan Tim Pengelola Jamkesmas kepada puskesmas-puskesmas di Kota Bandung, untuk sosialisasi kepada seluruh rumah sakit di Kota Bandung dilakukan 1 tahun sekali. Hal ini menurut Tim Pengelola Jamkesmas sendiri dikarenakan puskesmas lebih menjadi tempat favorit warga miskin untuk berobat daripada ke puskesmas sehingga demi kesiapan puskesmas harus lebih sering diberikan sosialisasi dan penerangan-penerangan mengenai pelayanan Bawaku Sehat ini.

Sosialisasi kepada rumah sakit juga berbeda dengan sosialisasi kepada puskesmas yakni dilakukan di Dinas Kesehatan Kota Bandung secara bersamaan mengumpulkan seluruh rumah sakit untuk mensosialisasikan Bawaku Sehat serta prosedur pelayanan dan pencairan dananya. Begitu pentingnya peran sosialisasi terhadap keefektivan Bawaku Sehat bagi warga miskin di Kota Bandung. Hal tersebut sejalan dengan yang diungkapkan Komite Medis RS. Bhayangkara Sartika Asih:

> "Dinas Kesehatan memang suka mengadakan pertemuan-pertemuan dengan seluruh rumah sakit yang berpartisipasi melayani warga miskin. Kita selalu datang. Biasanya untuk membahas mengenai pelayanan Bawaku Sehat dan kendala yang dihadapi. " (17 Junin 2013)

Kegiatan yang dilakukan Dinas Kesehatan tersebut cukup baik. Dengan mengadakan pertemuan dengan seluruh rumah sakit maka penyampaian sosialisasi menjadi efektif karena didukung dengan hadirnya seluruh rumah sakit yang mampu menjadikan proses sosialisasi lebih hidup serta pemecahan masalah secara bersama bisa dilakukan.

Mengenai kenyataan di lapangan berdasarkan hasil wawancara dengan warga miskin yang berada di sekitar RS. Bhayangkara Sartika Asih dalam

memberikan sosialisasi mengenai program Bawaku Sehat bagi warga miskin ini belumlah maksimal. Hal tersebut terlihat dari tidak adanya spanduk ataupun pengumuman di RS. Bhayangkara Sartika Asih yang menginformasikan bahwa mereka melayani pasien warga miskin yang ingin menggunakan Bawaku Sehat. Kenyataan ini menambah alasan mengapa di RS. Bhayangkara Sartika Asih memiliki jumlah pasien warga miskin yang dilayani menggunakan Bawaku Sehat paling sedikit di antara rumah sakit umum lain yang ada di Bandung. Seperti ungkapan salah seorang warga miskin yang peneliti temui di RS. Bhayangkara Sartika Asih berikut ini:

> "Saya *ga* tahu kalau rumah sakit ini menerima pasien miskin berobat disini gratis. Rumah saya juga *deket* dari sini tapi *ga* pernah tuh ada pengumuman dari rumah sakit. Apalagi datang langsung ke tempat tinggal kami, *ga* pernah ada. Jadi ya kami *ga* pernah tahu bawaku bawaku itu." (18 Juni 2013)

Hal tersebut sangat disayangkan dimana memberi kesan bahwa RS. Bhayangkara Sartika Asih tidak terbuka melayani pasien warga miskin menggunakan Bawaku Sehat. Akibatnya banyak pasien warga miskin yang tidak mengetahui bahwa sebenarnya mereka bisa mendapatkan pelayanan kesehatan secara gratis di RS. Bhayangkara Sartika Asih. Selain melalui spanduk ataupun pengumuman melalui media tulis atau media cetak, sosialisasi secara langsung oleh RS. Bhayangkara Sartika Asih juga tidak dilaksanakan. Padahal sebagai warga miskin yang kurang akan pengetahuan sangat dibutuhkan penyampaian informasi secara langsung ke daerah tempat tinggal mereka. Berikut pernyataan warga miskin yang lain yang pernah menggunakan Bawaku Sehat:

> "Saya *ga* pernah lihat spanduk atau pengumuman tentang Bawaku Sehat. Kita juga *ga* tahu apa itu Bawaku Sehat. Yang saya tahu rumah sakit itu

> melayani orang miskin gratis. Bawaku sehat itu apa saya juga ga tau, baru sekarang tau." (18 Juni 2013)

Maka secara kesuluruhan menurut peneliti sosialisasi yang dilakukan Tim Pengelola Jamkesmas kepada puskesmas dan rumah sakit di Kota Bandung dapat dikatakan efektif. Hal tersebut terlihat dari kegiatan sosialisasi yang dilakukan Tim Pengelola Jamkesmas secara rutin kepada puskesmas dan rumah sakit menjadikan puskesmas dan rumah sakit paham betul penyelenggaraan pelayanan publik melalui Bawaku Sehat ini. Sedangkan sosialisasi RS. Bhayangkara Sartika Asih kepada warga miskin dapat dikatakan tidak efektif. Karena ditemukan di lapangan berdasarkan keterangan warga sekitar tidak pernah ada bentuk sosialisasi mengenai Bawaku Sehat tersebut kepada warga sekitar yang menyebabkan warga miskin tidak mengetahui bahwa sebenarnya mereka bisa memperoleh pelayanan kesehatan secara gratis di RS. Bhayangkara Sartika Asih.

4.2.4 Pengembangan Aparatur Dalam Pelayanan Publik Melalui Bawaku Sehat Bagi Warga Miskin di Kota Bandung.

Organisasi berusaha menekan prestasi dan semangat kerja para pegawainya dengan berbagai cara termasuk juga latihan dan pengembangan bagi pegawai yang sangat berguna untuk meningkatkan prestasi pegawainya dalam bekerja. Pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu proses peningkatan kualitas atau kemampuan manusia dalam rangka mencapai tujuan pembangunan bangsa. Proses peningkatan disini mencakup perencanaan pengembangan dan pengelolaan sumber daya manusia. Sumber daya manusia

perlu dikembangkan secara terus menerus agar memperoleh sumber daya manusia yang bermutu dalam arti yang sebenarnya, yaitu pekerjaan yang dilaksanakannya menghasilkan sesuatu yang memang dikehendaki.

Tenaga kerja yang bekerja pada organisasi atau perusahaan harus menguasai pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya. Untuk itu, diperlukan suatu pembekalan agar tenaga kerja yang ada dapat lebih menguasai dan ahli di bidangnya masing-masing serta meningkatkan kinerja yang ada. Dengan begitu, proses pengembangan dan evaluasi pegawai menjadi sangat penting mulai dari pegawai pada tingkat rendah maupun yang tinggi. Pengembangan aparatur dapat dilakukan dengan cara pendidikan dan pelatihan serta pengelolaan pegawai, karena suatu organisasi harus berkembang, untuk mengantisipasi perubahan di luar organisasi.

Kemampuan sumber daya manusia dalam suatu organisasi harus terus menerus ditingkatkan seiring dengan kemajuan dan perkembangan organisasi. Pengembangan pegawai merupakan upaya untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam memberikan informasi dan pelayanan publik melalui Bawaku Sehat dengan tujuan agar meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada warga miskin. Pengembangan sumber daya manusia dapat dilihat dari dua aspek yaitu dari segi kualitas dan segi kuantitas. Kualitas menyangkut pada mutu sumber daya manusia yang menyangkut kemampuan, baik kemampuan fisik maupun kemampuan non fisik (kecerdasan dan mental) sedangkan kuantitas sumber daya manusia menyangkut pada besarnya jumlah sumber daya manusia yang ada di organisasi tersebut.

Pengembangan aparatur yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung menurut aparatur Tim Pengelola Jamkesmas pada Senin 17 Juni 2013 dilakukan dengan bekerja sama dengan seluruh puskesmas dan rumah sakit di Kota Bandung melakukan pengembangan aparatur melalui seminar yang diselenggarakan pada tanggal 26 Juni 2013. Aparatur dilatih supaya mengerti mengenai Bawaku Sehat dan tata cara melayani pengaduan dari masyarakat mengenai Bawaku Sehat tersebut. Pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung terhadap para aparaturnya merupakan suatu proses yang harus dilakukan secara terus menerus, karena pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu upaya untuk pengembangan sumber daya manusia yang ada di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Organisasi harus berkembang, untuk itu kemampuan dari para aparatur Dinas Kesehatan Kota Bandung harus terus menerus ditingkatkan sesuai dengan kemajuan dan perkembangan organisasi.

Pengembangan aparatur Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam rangka meningkatkan kualitas dan kuantitas dari aparatur yang ada di Dinas Kesehatan Kota Bandung belum cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari adanya pendidikan dan pelatihan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung belum dilakukan secara rutin dalam kurun waktu tertentu. Sesuai dengan pernyataan dari aparatur Tim Pengelola Jamkesmas pada Seksi Promkes Dinas Kesehatan Kota Bandung:

> “Dalam hal pengembangan aparatur berkenaan dengan program Bawaku Sehat, Seksi Promkes yang membawahi Tim Pengelola Jamkesmas tidak mengadakan pelatihan secara khususs bagi aparatur Tim Pengelola Jamkesmas saja tetapi pengembangan aparatur dilakukan dalam bentuk pertemuan secara umum semua aparatur Dinas Kesehatan. Dimana dalam pertemuan tersebut biasanya Tim Pengelola Jamkesmas akan dipersilahkan menyampaikan masalah-masalah yang dihadapi terkait pelaksanaan

> program Bawaku Sehat, setelah itu akan dikaji dan dibahas bersama oleh seluruh aparatur Dinas Kesehatan Kota Bandung. Pertemuan terrsebut-pun dilakukan sesuai instruksi dari Dinas Kesehatan Kota Bandung dan tidak memiliki jadwal tertentu. Yang jelas minimal 6 bulan sekali pasti dilaksanakan pertemuan semua aparatur Dinas Kesehatan Kota Bandung." (17 Juni 2013)

Tugas Dinas Kesehatan Kota Bandung yang langsung berhubungan dengan seluruh puskesmas dan rumah sakit sangat diperlukan perhatian khusus dan pendidikan serta pelatihan teknis fungsional yang spesifik dengan tugas dan fungsi instansi. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan aparatur, disamping pemberian kesempatan bagi pegawai yang ingin melanjutkan pendidikan formal. Pengembangan aparatur ini diperlukan dana yang cukup dan memadai untuk mengadakan pendidikan dan pelatihan.

RS. Bhayangkara sebagai teknis pelaksana yang berhubungan langsung dengan pasien warga miskin dalam memberikan pelayanan Bawaku Sehat harus memiliki sumber daya manusia yang tepat dan paham betul mengenai program Bawaku Sehat tersebut, kepada siapa sasaran Bawaku Sehat tersebut dapat diberikan. Sumber daya manusia yang terlibat langsung dalam Bawaku Sehat di RS. Bhayangkara Sartika Asih adalah pegawai bagian pendaftaran serta tenaga medis yang biasa melayani pasien di rumah sakit tersebut. Mengenai pengembangan pegawai yang dilakukan RS. Bhayangkara Sartika Asih berkenaan dengan efektivitas pelayanan Bawaku Sehat sangatlah kurang. Menurut keterangan Komite Medis RS. Bhayangkara Sartika Asih tidak ada pelatihan ataupun pengembangan pegawai khusus yang dilakukan pihak rumah sakit seperti berikut:

> "Sehubungan dengan kami melayani program Bawaku Sehat bersama dengan Pemerintah Kota Bandung kami hanya melaksanakannya saja, tidak ada persiapan khusus. Karena Bawaku Sehat ini sama halnya pada saat kami melayani Jamkesmas dari Pemerintah Pusat. Menurut kami baik itu bagian pendaftaran maupun kami Komite Medis sudah pada mengerti Tupoksi dan tugas masing-masing. Tidak ada pelatihan khusus."
> (17 Juni 2013)

Proses produksi yang ada pada pelayanan publik melalui Bawaku Sehat di Dinas Kesehatan Kota Bandung sudah berjalan cukup efektif, hal ini dilihat dari sosialisasi yang diberikan Kesehatan Kota Bandung kepada puskesmas dan rumah sakit di seluruh Kota Bandung melalui pertemuan-pertemuan yang diadakan minimal 6 bulan sekali mengenai pelayanan publik Bawaku Sehat sudah berjalan cukup lancar, komunikasi yang dilakukan Dinas Kesehatan Kota Bandung dengan puskesmas dan rumah sakit di seluruh Kota Bandung juga telah berjalan yaitu dengan menerima keluhan-keluhan serta permasalahan yang dihadapi oleh puskesmas dan rumah sakit dalam melayani pasien warga miskin dan kemudian disampaikan dalam pertemuan seluruh aparatur Dinas Kesehatan Kota Bandung untuk dibahas dan dicari solusinya. Sedangkan proses produksi di RS. Bhayangkara Sartika Asih terkait pelayanan Bawaku Sehat dikatakan masih kurang efektif. Dikarenakan dalam tahap komunikasi, sosialisasi, dan pengembangan pegawai yang di lakukan RS. Bhayangkara Sartika Asih masih kurang. Masih banyak warga miskin di sekitar RS. Bhayangkara Sartika Asih yang tidak mengetahui bahwa RS. Bhayangkara Sartika Asih melayani Bawaku Sehat bahkan masih banyak yang tidak mengetahui apa itu Bawaku Sehat. Berdasarkan keterangan Komite Medis pengebangan pegawai tidak dilakukan oleh RS. Bhayangkara Sartika Asih. Hal tersebut mengakibatkan sering terjadi

kesalahan yang dilakukan bagian pendaftaran pada saat melayani pasien warga miskin.

4.3 *Output* atau Hasil Pelayanan Publik Melalui Bawaku Sehat Bagi Warga Miskin di Kota Bandung

Hasil merupakan bentuk akhir dari *input* suatu proses, yang merupakan tujuan dari keberadaan suatu sistem. Hasil dapat berbentuk produk, jasa maupun informasi. Dalam pemasaran, produk mempunyai arti sebagai suatu kesatuan yang ditawarkan pada pasar baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Produk yang berwujud biasa disebut barang dan produk yang tidak berwujud biasa disebut jasa.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, maka salah satu konsep yang harus dipahami bersama adalah pelayanan atau jasa. Jasa (service) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produk yang berwujud biasa disebut barang (goods) dan produk yang tidak berwujud biasa disebut jasa (service).

Jasa merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Jasa disini diartikan sebagai kegiatan atau manfaat yang ditawarkan kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik, artinya jasa bukan barang fisik, tetapi sesuatu yang menghadirkan kegiatan atau perbuatan. Kehadirannya ini umumnya dilakukan atas dasar personal sering

berhadap-hadapan langsung antara aparatur Dinas Kesehatan Kota Bandung dengan puskesmas dan rumah sakit di Kota Bandung serta dengan pengguna jasa Bawaku Sehat yaitu pasien warga miskin yang ada di Kota Bandung.

Pelayanaan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang harus diberikan aparatur Dinas Kesehatan Kota Bandung kepada pengguna jasa pelayanan Bawaku Sehat. Jasa sebagai aktivitas dari suatu hakikat yang tidak berwujud yang berinteraksi antara konsumen dan pemberi jasa dan sumber daya fisik atau barang dan sistem yang memberikan jasa, yang memberikan solusi bagi masalah-masalah konsumen. Jasa layanan yang dibutuhkan Dinas Kesehatan Kota Bandung adalah memberikan layanan mengenai pelayanan Bawaku Sehat kepada puskesmas dan rumah sakit sedangkan jasa yang dibuituhkan oleh pasien warga miskin adalah berupa informasi dan pelayanan Bawaku Sehat di rumah sakit atau puskesmas yang mereka datangi.

Pelayanan jasa yang diberikan aparatur Dinas Kesehatan Kota Bandung cukup sopan dan ramah serta tidak membeda-bedakan golongan atau status dalam memberikan pelayanan kepada pasien warga miskin yang dating untuk memberikan pengaduan mengenai masalah yang mereka hadapi ketika akan melakukan klaim Bawaku Sehat di puskes atau rumah sakit. Berdasarkan hasil observasi peneliti, jasa pelayanan Tim Pengelola Jamkesmas Dinas Kesehatan Kota Bandung yang diberikan kepada pasien warga miskin dapat dikatakan efektif karena aparatur Tim Pengelola Jamkesmas Dinas Kesehatan Kota Bandung berhasil dalam melaksanakan tugasnya. Dengan kata lain, keberhasilan tugas Tim

Pengelola Jamkesmas Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam memberikan layanan Bawaku Sehat mendapatkan respon yang baik dari puskesmas dan rumah sakit yang ada di Kota Bandung. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah puskesmas dan rumah sakit yang bersedia mengikuti program Bawaku Sehat dari Pemerintah Kota Bandung untuk memberikan pelayanan kesehatan secara gratis kepada pasien warga miskin dengan total sebanyak 31 puskesmas dan 36 rumah sakit yang ada di Kota Bandung. Berdasarkan total tersebut maka dapat dikatakan hasil pelayanan Bawaku Sehat yaitu berupa jasa pelayanan dari Dinas Kesehatan cukup efektif.

Aparatur Tim Pengelola Jamkesmas Dinas Kesehatan Kota Bandung harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada puskesmas dan rumah sakit serta pasien warga miskin yang ada di Kota Bandung dengan baik, cekatan, efektif dan efisien. Pelayanan Bawaku Sehat merupakan jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum yaitu adanya keterlibatan pasien warga miskin sebagai sasaran pelayanan Bawaku Sehat serta puskesmas dan rumah sakit sebagai unit yang melayani pelayanan kesehatan gratis kepada warga miskin. Pelayanan publik bukanlah suatu sasaran, melainkan suatu proses atau kegiatan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Sasaran yang dimaksudkan dalam lingkup pemerintahan adalah sasaran pembangunan, sebagai suatu proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.

Produk jasa adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik, tetapi dapat dinikmati oleh pancaindera atau dengan perasaan. Produk jasa akan dapat

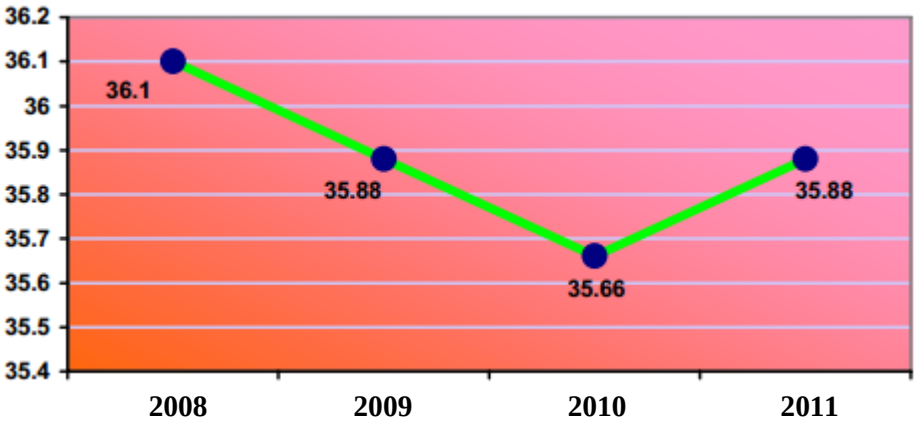
memuaskan pihak yang bersangkutan apabila hasil karya, penyelenggaraan, penyajian atau pelaksanaannya, memenuhi spesifikasi atau sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Penguasaan keterampilan dan pengetahuan dibutuhkan oleh aparatur Tim Pengelola Jamkesmas Dinas Kesehatan Kota Bandung, agar dapat memberikan jasa sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa yaitu pasien warga miskin. Akses dalam pelayanan publik Bawaku Sehat di Dinas Kesehatan Kota Bandung dibutuhkan untuk memberikan kemudahan untuk dihubungi atau ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi dari Tim Pengelola Jamkesmas Dinas Kesehatan Kota Bandung mudah dihubungi contohnya, telepon, email, dan fax.

Pelayanan jasa yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dan RS. Bhayangkara Sartika Asih kepada pasien warga miskin dapat dikatakan memenuhi standar pelayanan minimal (SPM), karena hal tersebut dapat terlihat dari pelayanan yang diberikan oleh aparatur Tim Pengelola Jamkesmas Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam melayani puskesmas, rumah sakit, serta pengaduan dari warga miskin seperti kesopanan dan keramahan dalam memberikan informasi dalam pertemuan dengan puskesmas dan rumah sakit di Kota Bandung, menyambut dan menerima keluhan serta pengaduan dari pasien warga miskin yang dating ke Dinas Kesehatan Kota Bandung. Begitu pula RS. Bhayangkara Sartika Asih melayani pasien warga miskin dengan ramah dan tidak sungkan-sungkan memberikan penjelasan kepada pasien yang tidak mengerti prosedur mengklaim Bawaku Sehat.

Pelayanan publik yang ideal dapat dilakukan dengan cara memberi kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapat perlakuan yang sama, serta mendapat perlakuan yang jujur. Semua komponen tersebut menurut peneliti telah diberikan oleh RS. Bhayangkara Sartika Asih. Dimana berhubungan dengan visi dan misi serta moto rumah sakit yaitu "Menjadi Rimah Sakit Bhayangkara pilihan utama bagi pasar menengan ke bawah di Bandung Selatan dan "Optimis Realistis dan Tidak Pakai Lama" maka rumah sakit telah menjalankan pelayanan yang mampu memberikan kemudahan, memberikan pelayanan yang sama baik dengan kalangan menengah ke bawah, serta relistis dan tidak pakai lama yang menjadi moto rumah sakit. Sehingga dapat dikatakan RS. Bhayangkara Sartika Asih telah memberikan pelayanan publik yang ideal.

Keberhasilan dari program Bawaku Sehat dapat pula dilihat dari tingkat kesehatan masyarakat Kota Bandung. Tingkat kesehatan diwakili oleh Umur Harapan Hidup (UHH). UHH dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain di antaranya Angka Kematian Bayi (AKB), Angka Kematian Ibu (AKI), dan Angka Kematian Kasar (AKK). Berikut adalah data yang peneliti peroleh:

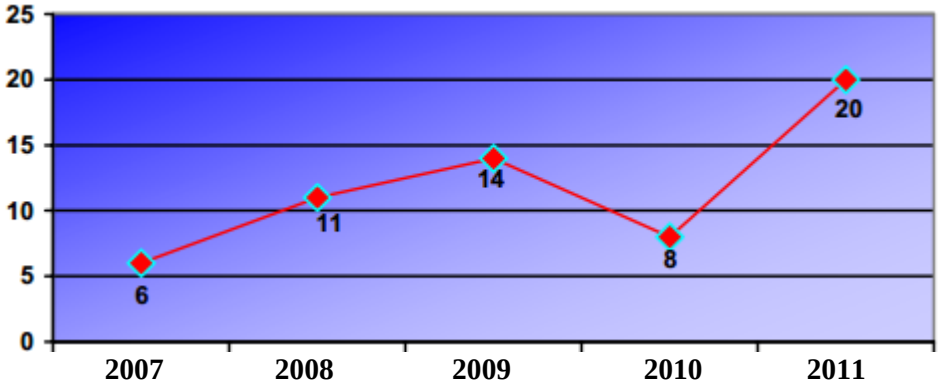
Grafik 4.1
Angka Kematian Bayi Kota Bandung
Tahun 2009-2012



(Sumber: Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2012)

Dari table di atas menerangkan bahwa angka kematian bayi di kota Bandung mengalami penurunan pada tahun 2008 sampai tahun 2010. Walaupun terjadi sedikit peningkatan pada tahun 2011 namun menurut aparatur Dinas Kesehatan pada tahun 2012 kembali mengalami penurunan ke angka 35,55. Hal tersebut dapat menunjukkan tingkat kesehatan masyarakat kota Bandung yang lebih baik. Selain itu dapat dilihat pula angka kematian ibu sebagai berikut:

Grafik 4.2
Angka Kematian Ibu Kota Bandung
Tahun 2008-2011

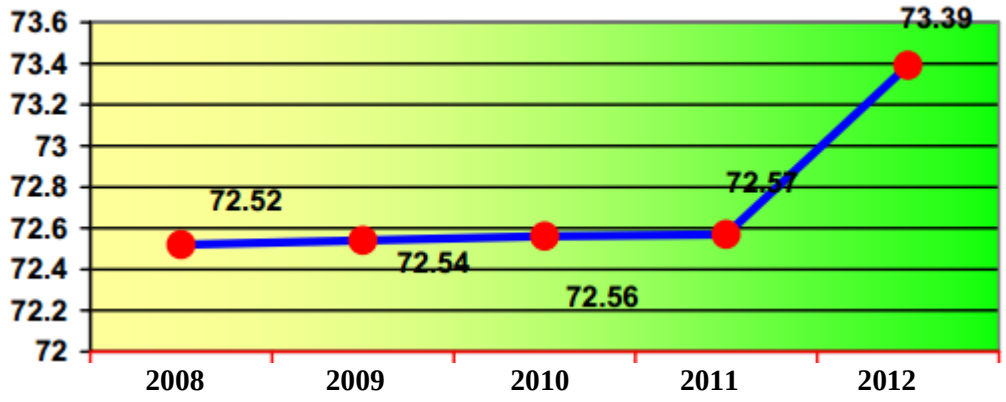


(Sumber: Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2012)

Bila dibandingkan dengan angka kematian bayi maka angka kematian ibu juga mengalami peningkatan pada tahun 2011. Namun Dinas Kesehatan Kota Bandung menyatakan bahwa pada tahun 2012 kembali mangalami penurunan.

Angka kematian bayi dan kematian ibu Kota Bandung tersebut di atas kemudian dinas kesehatan dapat memperoleh Angka Harapan Hidup (AHH). Angka Harapan Hidup (AHH) dianggap sebagai indikator umum bagi taraf hidup. Maka semakin tinggi usia harapan hidup menunjukkan bahwa taraf hidup di suatu wilayah juga semakin tinggi. Sejalan dengan keberhasilan pembangunan kesehatan maka harapan hidup di Kota Bandung juga mengalami kenaikan. Hal tersebut dapat terlihat dari grafik di bawah ini.

Grafik 4.3
Angka Harapan Hidup Kota Bandung



(Sumber: Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2012)

Dapat dilihat dari grafik di atas bahwa rata-rata penduduk kota Bandung dapat hidup sampai rata-rata usia 73 tahun. Dimana angka tersebut diperoleh dari pendataan yang dihitung dari angka kematian bayi dan angka kematian ibu dalam kurun waktu 2008-2012. Maka dapat dikatakan program Bawaku Sehat cukup

efektif dilihat dari data-data tersebut di atas. Dimana keefektifan program Bawaku Sehat harus ditunjukkan dengan peningkatan tingkat kesehatan masyarakat kota Bandung yang digambarkan dengan angka harapan hidup di atas.

Hasil (output) dari pelayanan publik melalui Bawaku Sehat selain disebut di atas adalah berupa jasa. Jasa yang diberikan oleh Tim Pengelola Jamkesmas Dinas Kesehatan Kota Bandung dan RS. Bhayangkara Sartika Asih adalah berupa pelayanan prima yang diberikan penuh rasa tanggung jawab seperti yang telah dijelaskan sebelumnya demi keefektivan pelayanan publik melalui Bawaku Sehat bagi warga miskin di Kota Bandung.

4.4 Produktivitas Pelayanan Publik Melalui Bawaku Sehat Bagi Warga Miskin di Kota Bandung

Produktivitas tidak hanya ditujukan untuk mendapatkan hasil kerja sebanyak-banyaknya, melainkan kualitas untuk kerja juga penting diperhatikan. Untuk kerja yang baik dapat dipengaruhi oleh kecakapan dan motivasi. Kecakapan tanpa motivasi atau motivasi tanpa kecakapan, keduanya tidak dapat menghasilkan keluaran yang tinggi. Produktivitas dapat dicapai secara maksimun apabila Dinas Kesehatan Kota Bandung menjamin dipilihnya orang yang tepat, dengan pekerjaan yang tepat disertai kondisi yang memungkinkan mereka bekerja secara optimal. Pada umumnya orang yang memiliki pendidikan lebih tinggi akan mempunyai wawasan yang lebih luas. Pendidikan disini dapat berarti pendidikan formal maupun non formal. Tingginya kesadaran akan pentingnya produktivitas dapat mendorong aparatur yang bersangkutan melakukan tindakan yang produktif.

Berikut ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas pelayanan publik melalui Bawaku Sehat bagi warga miskin di Kota Bandung:

4.4.1 Tingkat Pendidikan Dalam Pelayanan Publik Melalui Bawaku Sehat Bagi Warga Miski di Kota Bandung

Peran pendidikan adalah sebagai landasan untuk membentuk, mempersiapkan, membina dan mengembangkan kemampuan sumber daya manusia yang sangat menentukan dalam keberhasilan pembangunan dimasa yang akan datang. Pendidikan sebagai totalitas interaksi manusia untuk pengembangan manusia seutuhnya dan pendidikan merupakan proses yang terus menerus yang senantiasa berkembang dengan dihadapkan pada masalah keterbatasan sumber. Sistem manajemen perlu diterapkan untuk memungkinkan keberhasilan misi pendidikan.

Salah satunya adalah pendidikan kedinasan yaitu pendidikan yang berusaha meningkatkan kemampuan dalam pelaksanaan tugas kedinasan untuk pegawai. Pendidikan merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama untuk mengembnagkan aspek kemampuan. Pendidikan didalam suatu lembaga adalah suatu proses pengembangan kemampuan kearah yang diinginkan oleh lembaga yang bersangkutan, karena pendidikan dapat menentukan berhasil tidaknya suatu organisasi. Ditingkatkannya mutu pendidikan, diharapkan mampu menjadi pegawai yang dapat mengemban tugas pekerjaanya lebih baik, yang disertai dengan pendidikan dan keterampilan yang sesuai akan mendorong kemajuan pada setiap organisasi. Pada gilirannya akan

meningkatkan pendapatan, baik pendapatan perorangan, kelompok maupun pendapatan nasional. Mutu lulusan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan besar pengaruhnya terhadap produktivitas organisasi. Produktivitas kerja individu perlu ditingkatkan secara terus menerus baik melalui pendidikan, maupun latihan dan pengembangan, hal ini bertujuam agar produktivitas organisasi dapat lebih meningkat.

Pendidikan merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama mengembangkan aspek kemampuan intelektual dan kepribadian manusia yang perlu dilakukan secara terus menerus. Pendidikan di dalam suatu organisasi atau lembaga dan instansi adalah suatu proses pengemabangan ke arah yang diinginkan oleh lembaga yang bersangkutan. Pendidikan dapat dipandang sebagai salah satu bentuk investasi, karena apabila dianalisis, maka dapat dikatakan bahwa manusialah yang akan menentukan berhasil atau tidaknya organisasi untuk mencapai tujuan.

Tingkat pendidikan yang dimiliki oleh aparatur Tim Pengelola Jamkesmas Dinas Kesehatan Kota Bandung terkait mengenai pelayanan publik melalui Bawaku Sehat dapat menjadi penilaian efektif atau tidak efektifnya pelayanan tersebut dalam memberikan informasi dan pelayanan publik Bawaku Sehat. Berdasarkan data kepegawaian yang ada di Dinas Kesehatan Kota Bandung, tingkat pendidikan yang ada di Tim Pengelola Jamkesmas Dinas Kesehatan Kota Bandung ini apabila dilihat dari latar belakang pendidikannya belum cukup untuk melayani puskesmas dan rumah sakit serta melayani keluhan dari warga miskin. Seperti yang terlihat berikut ini:

Tabel 4.7
Aparatur Tim Pengelola Jamkesmas Dinas Kesehatan Kota Bandung

No.	Nama	LK/P	Pendidikan
1.	Indra Wiryantaka, S.Kep	LK	S1
2.	Rini Gartini	P	SMA

(Sumber: Seksi Promosi Kesehatan Dinkes Kota Bandung 2013)

Melihat dari data di atas, dapat diketahui bahwa Tim Pengelola Jamkesmas Dinas Kesehatan Kota Bandung terdiri dari 2 aparatur yang berjenis kelamin masing-masing laki-laki dan perempuan serta pendidikan terakhir masing-masing S1 dan SMA. Kurangnya jumlah aparatur menurut peneliti menyebabkan kurang efektifnya waktu yang mesti ditempuh sesingkat mungkin, karena aparatur yang hanya berjumlah 2 orang sehingga tidak mampu melayani warga miskin yang datang. Latar belakang pedidikan menurut peneliti sudah cukup karena dengan masing-masing latar belakang pendidikan tersebut bisa dipastikan aparatur Tim Pengelola Jamkesmas menguasai penggunaan komputer minimal Ms.Word dan Ms.Excel. Apabila dikaitkan dengan tugas dan pelaksanaannya proses untuk meng*input* atau memperbaharui data tidak terhambat, sehingga data-data yang disajikan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dapat dipertanggungjawabkan.

Tingkat pendidikan aparatur Dinas Kesehatan Kota Bandung sudah berjalan cukup optimal, terutama dalam memberikan pelayanan publik melalui Bawaku Sehat. Latar belakang pendidikan yang bisa menyesuaikan dengan tugas yang harus dilaksanakan menjadi sebuah poin cukup penting demi efektifnya hasil yang diperoleh.

Tingkat pendidikan juga merupakan hal penting bagi RS. Bhayangkara Sartika Asih seperti yang disampaikan oleh Komite Medis RS. Bhayangkara Sartika Asih berikut ini:

> "Pendidikan memang merupakan hal penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Rumah sakit kami juga sangat memperhatikan tingkat pendidikan para pegawai untuk ditempatkan pada posisi yang sesuai kemampuan. Untuk bagian pendaftaran kami memiliki total 6 orang pegawai yang rata-rata memiliki pendidikan terakhir D3 sekretaris, SMA, dan S1 berbagai macam jurusan.". (17 Juni 2013)

Berdasarkan keterangan di atas, pendidikan terakhir dapat mempengaruhi kinerja pegawai RS. Bhayangkara Sartika Asih karena dalam menempatkan para pegawainya haruslah sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan tentang posisi yang akan ditempatkan. Pegawai bagian pendaftaran yang terdiri dari 6 orang menurut peneliti dapat dikatakan cukup karena menurut peneliti tugas pada bagian pendaftaran tidak terlalu berat dan mampu diisi oleh lulusan D3, SMA, apalagi S1.

4.4.2 Motivasi Dalam Pelayanan Publik Melalui Bawaku Sehat Bagi Warga Miskin Di Kota Bandung.

Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu organisasi memegang peranannya sangat penting. Tenaga kerja memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas suatu organisasi. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam organisasi harus dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya, sehingga mampu memberikan hasil yang maksimal. Organisasi dan pegawai merupakan dua hal yang saling membutuhkan. Apabila pegawai berhasil membawa kemajuan bagi organisasi, keuntungan yang diperoleh akan dipetik oleh kedua belah pihak. Bagi

pegawai, keberhasilan merupakan aktualisasi potensi diri sekaligus peluang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Sedangkan bagi organisasi, keberhasilan merupakan sarana menuju pertumbuhan dan perkembangan suatu organisasi.

Setiap pegawai mempunyai perbedaan individual sebagai akibat dari latar belakang pendidikan, pengalaman, dan lingkungan masyarakat yang beraneka ragam maka hal ini akan terbawa ke dalam pekerjaannya, sehingga akan mempengaruhi sikap dan tingkah laku pegawai tersebut dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini berarti pegawai memerlukan motivasi kerja yang kuat agar bersedia melaksanakan pekerjaan dengan semangat, berkinerja pegawai tinggi dan produktif.

Suatu organisasi harus memiliki motivasi, karena motivasi memiliki peranan yang penting. Motivasi menyangkut langsung pada unsur manusia dalam suatu organisasi. Motivasi yang tepat akan mampu memajukan dan mengembangkan organisasi. Motivasi adalah sebuah alasan atau dorongan seseorang untuk bertindak. Orang yang tidak mau bertindak sering kali disebut tidak memiliki motivasi. Alasan atau dorongan itu bisa datang dari luar maupun dari dalam diri. Sebenarnya pada dasarnya semua motivasi itu datang dari dalam diri, faktor luar hanyalah pemicu munculnya motivasi tersebut.

Dinas Kesehatan Kota Bandung berupaya memotivasi seluruh puskesmas dan rumah sakit untuk meningkatkan kompetensi pegawai-pegawainya mengenai penyelenggaraan pelayanan publik Bawaku Sehat berdasarkan dari hasil wawancara peneliti pada Selasa 11 Juni 2013 dengan aparatur Tim Pengelola Jamkesmas. Hal ini terlihat dari sosialisasi mengenai Bawaku Sehat dan

sosialisasi mengenai tata cara penyelenggaraan pelayanan publik Bawaku Sehat oleh kepala Dinas Kesehatan Kota Bandung. Selain memotivasi melalui cara yang formal yaitu dengan bekerjasama dengan pihak-pihak instansi terkait melaksanakan pelatihan, seminar, lokakarya juga dengan memotivasi mereka secara mental dan spiritual dalam setiap kesempatan.

Motivas di dalam suatu organisasi memegang peranannya sangat penting. Aparatur di Dinas Kesehatan Kota Bandung dan pegawai di RS. Bhayangkara Sartika Asih memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas dan pekerjaan di lembaga masing-masing. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam Dinas Kesehatan Kota Bandung dan RS. Bhayangkara Sartika Asih harus dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya, sehingga mampu memberikan hasil yang maksimal. Untuk itu dibutuhkan pula motivasi dari para pemimpin di tempat mereka bekerja. Motivasi dan pegawai merupakan dua hal yang saling membutuhkan. Apabila pegawai berhasil membawa kemajuan bagi organisasi, keuntungan yang diperoleh akan dipetik oleh kedua belah pihak.

Para pegawai di Dinas Kesehatan mendapatkan motivasi kerja dari Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandung di setiap apel pagi yang diadakan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung tersebut. Selain oleh Kepala Dinas Kesehatan para aparatur juga memperoleh motivasi dari setiap kepala bidang atau kepala seksi masing-masing. Sedangkan pegawai RS. Bhayangkara Sartika Asih kurang memberikan motivasi kepada pegawainya baik dari Kepala RS. Bhayangkara Sartika Asih maupun dari kepala bagian masing-masing. Hal ini sangat

disayangkan peneliti karena motivasi tidak bisa dibiarkan begitu saja demi meningkatkan efektivitas dan kinerja para pegawai.

4.4.3 Pendapatan Dalam Pelayanan Publik Melalui Bawaku Sehat Bagi Warga Miskin di Kota Bandung

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan atau organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu. Pendapatan juga dapat diartikan sebagai semua penerimaan dalam bentuk apapun yang diperoleh dari organisasi tempat kerja termasuk fasilitas yang berkaitan dengan kedudukan dan perannya dalam organisasi kerja tersebut.

Pada dasarnya Dinas Kesehatan Kota Bandung bukan instansi yang mencari keuntungan, Dinas Kesehatan Kota Bandung berbeda dengan institusi-institus lain yang memang pembentukannya untuk mencari pendapatan, contohnya seperti Dinas Pariwisata, institusi ini memang bertujuan untuk mencari investor atau investasi karena harus ada pemasukkan untuk kas daerah. Dinas Kesehatan Kota Bandung hanya untuk melayani masyarakat sedangkan perolehan biaya administrasi tidak ada biaya untuk Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Dinas Kesehatan Kota Bandung hanya pengembangan visi dan misinya serta pengembangan pelayanannya saja. Dinas Kesehatan Kota Bandung tidak memiliki tujuan untuk mendapatkan keuntungan atau pemasukan tetapi lebih kepada pelayanannya.

Dinas Kesehatan Kota Bandung tidak memiliki pemasukan, yang ada hanya pengeluaran. Berdasarkan uraian dari salah seorang aparatur Tim Pengelola Jamkesmas pada Selasa 11 Juni 2013 bahwa sebenarnya Dinas Kesehatan Kota Bandung tidak memperoleh pendapatan dari adanya layanan Bawaku Sehat tersebut. Adapun keuntungan yang diperoleh oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung mungkin Dinas Kesehatan dapat lebih mengetahui jumlah pasien warga miskin yang ada di Kota Bandung yang melakukan klaim Bawaku Sehat di puskesmas dan rumah sakit yang ada di Kota Bandung.

RS. Bhayangkara Sartika Asih pada umumnya memperoleh pendapatan dari pasien yang datang tetapi dalam hal melayani pasien warga miskin dengan Bawaku Sehat tentu saja tidak memperoleh pendapatan. RS. Bhayangkara Sartika Asih hanya melaksanakan tugas melayani pasien warga miskin dengan tanggung jawab sedangkan dananya berasal dari Pemerintah Kota Bandung. Para pegawainya juga tidak memperoleh pendapatan tambahan terkait dengan pelayanan publik Bawaku Sehat sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan salah seorang pegawai bagian pendaftaran berikut:

> "Ga ada imbalan khusus yang kami dapat setelah melayani Bawaku Sehat ini. Sesuai gaji yang udah ditetapkan atasan aja. Ga ada tambahan. Kan sudah merupakan tugas dan pekerjaan kami. Kalau disebut imbalan ya gaji kami tiap bulan tersebut." (13 Juni 2013

Pendapatan Dinas Kesehatan Kota Bandung dan RS. Bhayangkara Sartika Asih dikatakan kurang efektif. Pendapatan merupakan hal yang dapat memotivasi agar pegawai bekerja lebih efektif dalam pelayanan Bawaku Sehat. Sebagai bentuk penghargaan atasan kepada pegawainya pendapatan atau imbalan bisa diberikan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Dengan tidak adanya pendapatan

yang diterima memungkinkan bagi aparatur atau pegawai untuk bekerja dengan kurang maksimal.

Produktivitas pada pelayanan publik melalui Bawaku Sehat di Dinas Kesehatan Kota Bandung sudah berjalan secara efektif. Dinas Kesehatan Kota Bandung memiliki pegawai yang memiliki tingkat pendidikan yang cukup pada Tim Pengelola Jamkesmas dan dalam memotivasi aparaturnya sudah cukup baik dengan memberikan motivasi berupa penghargaan dan gaji insentif agar para aparatur Dinas Kesehatan Kota Bandung dapat bekerja secara efektif dan efisien. Produktivitas yang ada pada RS. Bhayangkara Sartika Asih dilihat dari latar belakang pendidikan pegawainya sudah cukup efektif walaupun dalam memotivasi pegawainya dikatakan sangat kurang karena tidak dilakukan baik oleh Kepala RS. Bhayangkara Sartika Asih maupun oleh kepala bagian.