

MODEL PENGEMBANGAN SISTEM PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN *CITIZEN'S CHARTER* UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN YANG BERBASIS MASYARAKAT

Susi Ratnawati *)

ABSTRAK

Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media massa tentang rendahnya kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat menjadi salah satu indikator rendahnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik saat ini. Pelaksanaan *Citizen's Charter* adalah suatu cara pendekatan pelayanan publik yang terbaik. Aspirasi masyarakat lebih bisa diakomodasikan, pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik meski d isisi lain diperlukan adanya dukungan tehnologi untuk mempercepat dan mempermudah layanan, yaitu dengan penerapan Sistem Informasi Puskesmas (SisPusk) secara on-line.

Kata kunci : *Citizen's Charter, Sistem On-line.*

PENDAHULUAN

Revrisond mengungkapkan, antara tahun 1988 - 2000 ada sekitar 92.000 surat pengaduan atau laporan yang masuk dari berbagai kalangan. Dari jumlah itu 69% diteruskan ke instansi terlapor. Hasilnyag, ternyata 45% dianggap tidak benar. Padahal pengaduan masyarakat itu berkaitan dengan tanah, korupsi, nepotisme dalam penerimaan pegawai dan penyelewengan instansi lainnya, yang sebenarnya banyak mengandung kebenaran. Ranking tertinggi adalah korupsi sekitar 31%. Dalam kasus ini terlihat tidak berfungsinya mekanisme *voice* (*Bernas Online*).

Jumlah pengaduan publik kepada penyelenggara pemerintahan pada 2006 meningkat dibanding pada 2005. Bila pada tahun lalu, tercatat 1.251 pengaduan, tahun

ini sebanyak 3.924 pengaduan. 3.673 dari 3.924 pengaduan telah diselesaikan, sisanya 251 pengaduan belum diselesaikan. Dari jumlah itu yang disampaikan secara langsung ke dinas dan instansi sebanyak 3.841, sedangkan yang melalui help desk Dinas Infokom Jatim sebanyak 83 pengaduan. Sebanyak 65 pengaduan ditujukan kepada instansi Pemerintah Pusat, dan baru terselesaikan 31 pengaduan; 599 pengaduan ditujukan kepada instansi dan dinas Pemerintah Provinsi, baru terselesaikan 578 pengaduan; 1.268 pengaduan ditujukan kepada Kabupaten/Kota, yang terselesaikan baru 1.107; pengaduan yang dilayangkan kepada BUMN, BUMD Provinsi, dan BUMD Kabupaten/Kota masing-masing 68, 87, dan 1.837.

*) Dosen FISIP Universitas Bhayangkara Surabaya

Berdasarkan obyek pelayanan, PDAM mendapat banyak pengaduan dari masyarakat, 572 pengaduan. Sedangkan yang baru diselesaikan sebanyak 570 pengaduan. Urutan kedua yang mendapat banyak pengaduan, masalah pertanahan sebanyak 187, yang baru terselesaikan sebanyak 167. Sehingga bila ingin pelayanan publik selalu meningkat, harus ada citizen charter (perjanjian dengan masyarakat sebagai warga Negara) (<http://www.jatim.go.id>).

Manajemen pelayanan publik di segala bidang merupakan perwujudan "good governance" di era demokratisasi pemerintahan. Rakyat diberi tempat terhormat, sebagai unsur utama yang harus dilayani. Seiring dengan semangat tersebut, beberapa hal yang menjadi sorotan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik antara lain : 1) Sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang terdesentralisasi, akan dapat menjamin terwujudnya pelayanan publik yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat setempat. 2). Revitalisasi manajemen pelayanan publik di daerah hendaknya lebih mengaktualkan manajemen pelayanan yang berbasis masyarakat setempat (community based manajemen). 3). Urgensi kebutuhan akan profesionalitas aparat dalam pelayanan publik dengan standar pelayanan yang modern. Di samping itu, masyarakat akan bisa memilih pelayanan yang paling tepat untuk memenuhi kebutuhannya (<http://www.deliveri.org>).

Pemerintah sebagai provider memegang monopoli pelayanan publik sehingga kerap tidak ada inisiatif untuk

mendapatkan umpan balik dari masyarakat. Dalam pelayanan publik di beberapa sektor, seperti kesehatan dan pendidikan, swasta justru memanfaatkan buruknya pelayanan publik dengan memberikan pelayanan yang jauh lebih baik tetapi dengan harga mahal. Di beberapa kota besar, terutama di Jakarta, ada TK dan SD yang meminta uang pangkal belasan juta rupiah. Juga rumah sakit di kota besar, sebelum mendapatkan perawatan pasien harus menyerahkan uang deposit sebagai jaminan. Seburuk apa pun kondisi sekolah dasar, bahkan ada yang atapnya hampir ambruk, toh di situ orang menyekolahkan anak.

Pemberian Pelayanan oleh aparatur kepada masyarakat merupakan wujud dari fungsi aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat sehingga selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Tetapi fungsi tersebut belum berjalan optimal sehingga mutu pelayanan aparatur masih menjadi sorotan, terutama menyangkut prosedur dan tatacara pelayanan.

Hal lain yang sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah berkembangnya kultur pelayanan dalam diri birokrat. Sehebat apapun kualitas SDM yang ada, tetapi kalau mereka tidak memiliki kultur pelayanan, maka kehebatan itu justru akan dipakai untuk membodohi masyarakat pengguna jasa.

Dalam kasus-kasus tertentu terbukti bahwa sistem pelayanan yang tadinya baik dan sumber daya manusia yang semula begitu hebat berubah secara drastis menjadi sistem yang tidak mengutamakan kepentingan masyarakat dan SDM yang

juga tidak berorientasi pada kepentingan masyarakat serta sama sekali tidak menghargai pengguna jasa. Hal ini terjadi karena masih belum adanya kultur pelayanan. Sehingga mereka hanya akan melayani secara baik apabila pengguna jasa mampu membayar mahal secara kontan (Ratminto & Atik Septi, 2005 : 44).

Kondisi umum penyelenggaraan pelayanan publik di Jawa Timur, masih dihadapkan pada sistem pelayanan dari aparat pemerintah yang belum maksimal, efektif, dan efisien. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media massa tentang rendahnya kualitas pelayanan publik, prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu tentang penyelesaian, besarnya biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, dan sikap petugas yang tidak responsif. Ini semua merupakan indikator rendahnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik saat ini.

Kontrak Pelayanan (*citizen's charter*) adalah suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian. Artinya, kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam studi *citizen's charter* secara jamak dikenal visi dan misi dalam pelayanan publik. Visi pelayanan adalah kesepakatan antara penyedia layanan, pengguna layanan dan stakeholders lainnya tentang praktik dan kinerja pelayanan yang ingin diwujudkan.

Sedangkan misi pelayanan adalah semua tindakan atau kegiatan yang perlu dilakukan oleh penyedia layanan dalam rangka mewujudkan visi.

Kontrak pelayanan (*citizen's charter*) diperlukan karena untuk memberikan kepastian pelayanan yang meliputi waktu, biaya, prosedur, dan cara pelayanan. Dalam kontrak ini juga harus memberikan informasi mengenai hak dan kewajiban pengguna layanan, penyedia layanan dan stakeholder lainnya dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan sehingga mempermudah pengguna layanan, warga dan stakeholder lainnya dalam mengontrol praktek penyelenggaraan pelayanan, mempermudah manajemen pelayanan, memperbaiki kinerja penyelenggaraan pelayanan serta membantu manajemen pelayanan dalam mengidentifikasi kebutuhan, harapan dan aspirasi pengguna layanan (Soekarwo : 2006).

Keteladanan Pelayanan Publik lokal muncul dari Puskesmas Bendo Kepanjen Kidul Kota Blitar. Sejak tahun 2001 puskesmas ini telah menerapkan kontrak layanan (*Citizen's Charrter*). Kontrak layanan ini berwujud ditetapkannya standar pelayanan antara puskesmas dengan masyarakat pengguna (*stakeholders*).

Melihat keberadaan pelayanan di Puskesmas Bendo dicoba untuk mendeskripsikan : variabel apa saja yang berpengaruh terhadap buruknya sistem pelayanan pada masyarakat dan bagaimana model sistem pelayanan dengan *Citizen's Charter* untuk

meningkatkan pelayanan yang berbasis masyarakat.

METODE PENELITIAN.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Bendo Kapanjen Kidul, Kota Blitar obyeknya adalah para pegawai Puskesmas Bendo Kapanjen Kidul baik dari medis maupun non medis. Juga aparat pemerintah yang terkait baik secara langsung maupun tidak langsung dengan Puskesmas Bendo serta masyarakat dari unsur-unsur *citizen's charter*.

Pengumpulan data melalui teknik wawancara mendalam kepada para PNS yang langsung berhubungan dengan pelayanan publik. Juga sumber lain yang penting dan relevan yaitu pengguna layanan atau masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan *Citizen's Charter* untuk mewujudkan Standar Pelayanan Publik yang Berbasis Masyarakat

Citizen's Charter (CC) adalah suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian. Artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam seluruh proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Program *Citizen's Charter* lahir sebagai tindak lanjut upaya pemerintah akan berbagai keluhan warganya terhadap sistem pelayanan pada masyarakat, khususnya menyangkut sarana dan prasarana yang buruk serta kurang berkualitasnya SDM. Keputusan pemilihan *Citizen's Charter* datang dari hasil kajian

dan telaahan secara seksama yang ditempuh secara partisipatif, sehingga lahirlah suatu model penyelenggaraan pelayanan yang baik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian.

Latar Belakang dibentuknya *Citizen's Charter* adalah :

- Tantangan terbesar adalah bagaimana membangun kredibilitas agar mayoritas rakyat patuh serta mau bekerja sama dengan pemerintahnya
- Kredibilitas pemerintah hanya dapat diwujudkan dalam kegiatan yang memberikan kesejahteraan dan kemanfaatan, ataupun dengan memberi pelayanan publik sebaik-baiknya.
- Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan dan melakukan pengawasan agar tercipta *good publik service* dan berdasarkan konstitusi pemerintah berkewajiban untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara.

Penyimpangan aturan birokrasi

- Alon-alon asal kelakon
- Kalau masih ada hari esok, untuk apa harus diselesaikan sekarang
- Kalau bisa dipersulit, mengapa harus dipermudah
- Jika bisa dibuat lama, mengapa harus dipercepat
- Asal ada uang semua beres, asal ada uang semua bisa diatur, asal ada uang semua bisa cepat.

Komponen *Citizen's Charter* terdiri dari : 1) Penyedia layanan , 2) Pengguna layanan (Customer), 3) Forum Kontrak

Pelayanan (*Stakeholder*), dan 4) Konsultan. *Citizen's Charter* adalah istilah yang mungkin masih asing di pendengaran masyarakat. Namun pendekatan baru dalam penyelenggaraan publik ini mulai dipromosikan di Indonesia oleh PSKK UGM. Kota Blitar merupakan satu di antara 3 kota di Indonesia yang beruntung menjadi ajang eksperimentasi *Citizen's Charter*. Dua daerah lainnya adalah Semarang dan Yogyakarta.

Di dalam *Citizen's Charter* para penyedia layanan harus mampu menempatkan kepentingan pengguna layanan sebagai pusat perhatian, dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Karena itu, para penyedia layanan diharapkan menunjukkan sikap ramah dan mengembangkan senyum manisnya. Palsunya senyum itu merupakan bagian dari sikap ramah dan menimbulkan sugesti positif bagi para pengguna layanan.

Sementara itu Dr. Dharma (Kepala Puskesmas Bendo) mengatakan, bahwa *Citizen's Charter* merupakan suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan kepentingan pengguna layanan sebagai unsur yang paling penting. Guna mencapai hal tersebut, *Citizen's Charter* mendorong penyedia layanan bersama pengguna layanan dan *stakeholder* lainnya duduk bersama untuk menyepakati jenis, prosedur, waktu, biaya, serta cara pelayanan yang terbaik untuk diterapkan di Kota Blitar

Tujuan utama *Citizen's Charter* adalah membuat pelayanan publik menjadi lebih responsif, transparan, dan akuntabel, agar para pengguna layanan merasa puas

dan dihargai harkat dan martabatnya sebagai warga negara berdaulat.

Manfaat *Citizen's Charter*, diantaranya meningkatkan kesadaran masyarakat bahwa sebenarnya pelayanan publik itu bukan semata-mata menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi juga menjadi tanggung jawab bersama termasuk para pengguna layanan. Adanya kepastian pelayanan (waktu, biaya, prosedur dan cara pelayanan), informasi yang jelas antara hak dan kewajiban (pengguna layanan, pemberi layanan, dan *stakeholder*, mempermudah kontrol praktek penyelenggaraan pelayanan kesehatan, manajemen dalam memperbaiki kinerja pelayanan kesehatan, identifikasi kebutuhan, harapan dan aspirasi pengguna layanan.

Dalam program *Citizen's Charter*, terlihat bahwa masyarakat sebagai subyek utama program. Ini merupakan perbedaan yang mencolok dibandingkan dengan kebijakan yang sedang berjalan. Selama ini yang terjadi hanya menempatkan kepentingan pemerintah sebagai penyedia layanan, namun di dalam *Citizen's Charter* masyarakat yang lebih diutamakan.

Proses pelebagaan *Citizen's Charter* menempuh empat tahap, mulai dari tahap promosi, formulasi, implementasi, hingga evaluasi. Kini tahapan *Citizen's Charter* telah masuk ketahapan ketiga. Sebelumnya, *Citizen's Charter* telah melaksanakan tahap promosi dan formulasi dengan melakukan berbagai kegiatan diantaranya pembuatan dan penyebaran spanduk dan poster, *talk show* di dua stasiun radio terbesar di Kota Blitar, peluncuran program dan jumpa pers.

Setelah menjalani tahap promosi, tim pelebagaan *Citizen's Charter* kota Blitar

membentuk Forum *Citizen's Charter* kota Blitar, sebagai bagian dari mata rantai proses pelebagaan *Citizen's Charter*. Peran forum *Citizen's Charter* adalah amat krusial. Pasalnya, nasib pelayanan yang lebih baik di Kota Blitar amat tergantung dari hasil kerja forum ini, dimana forum *Citizen's Charter* sebagai wadah sekaligus fasilitator program *Citizen's Charter*.

Menurut Kepala Puskesmas Bendo, hal-hal yang telah dilakukan adalah mengembangkan kepribadian para petugas pelayanan. Terlebih, Tim medis akan terjun langsung dalam program *Citizen's Charter* ini. Pengaduan langsung dari masyarakat langsung direspon. Dimana juga disediakan sekretariat khusus yang akan menampung keluhan pengguna layanan. Juga forum yang telah terbentuk diharapkan mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan mengedepankan kepentingan umum. Karena pada pelayanan *Citizen's Charter*, lebih memfokuskan pada kepentingan pengguna layanan sebagai unsur utamanya.

Ditambahkan pula, analisis SWOT yang merupakan singkatan dari *Strengthened* (kekuatan), *Weakness* (kelemahan), *Opportunity* (peluang) dan *Threat* (ancaman), merupakan komponen yang harus diketahui oleh setiap penganalisis. Dengan mengetahui setiap informasi atau pemahaman terhadap batasan SWOT ini, relevansi data akan kuat karena kedalaman datanya. Setiap variabel aspek isu tentang SWOT akan dijadikan perbandingan dalam pengambilan keputusan. Sekarang tinggal bagaimana mengatur strategi yang tepat.

Selanjutnya pendeskripsian strategi dilandasi atas dasar kondisi yang ditemui di lapangan dan bisa dilakukan dengan tabel bobot tiap hasil temuan. Besarnya kelemahan dan kekuatan, peluang maupun ancaman yang didapat dapat dilihat, sehingga keputusan yang diambil dalam pelayanan terhadap pengguna layanan *Citizen Charter* tersebut bisa optimal sesuai dengan misinya, menempatkan publik sebagai komponen terpenting.

Meskipun baru pada sektor kesehatan saja yang menjadi focus kegiatan, namun diharapkan penjabaran program-program *Citizen Charter* ini dapat digunakan bagi para aparatur pemerintah lainnya. Sehingga, pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat benar-benar sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat.

Citizen's Charter adalah suatu cara pendekatan pelayanan publik yang terbaik di Puskesmas Bendo. Aspirasi atau keinginan masyarakat lebih bisa diakomodasikan, dimana feodalisme para birokrasi masih banyak yang memilih tidak mau disentuh atau dimasuki oleh masyarakat terutama dengan kritikan-kritikan dari masyarakat. Namun dengan *Citizen's Charter* ini kedudukan antara masyarakat dan birokrat menjadi sejajar jadi tidak ada yang dimenangkan, masyarakat sebagai pusat perhatian dan bukan sebagai raja. Dengan *Citizen's Charter* segala kebijakan atau aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah harus memperhatikan kepentingan masyarakat.

Faktor Penghambat

Hambatan-hambatan yang ditemui adalah sebagai berikut:

1. Citizen's Charter merubah perilaku penyedia layanan dan bukan semata-mata pada penyediaan sarana dan prasarana yaitu aspek keteladanan dimana kadang-kadang kita (birokrat) kembali pada pola lama
2. Kesepakatan kembali antara pimpinan dan para staf (bawahan).
3. Sarana dan prasaran yang masih minim.
4. SDM yang masih sangat terbatas.. Diperlukan penata Jaksananaan manajemen yang terpadu agar menghasilkan target pencapaian kinerja yang diharapkan. Disisi yang lain belum optimalnya kinerja dari seluruh staf.
5. Belum optimalnya perubahan perilaku sikap Penyedia Layanan sesuai dengan amanat Kontrak Pelayanan *Citizen's Charter*, misalnya etika menerima telepon, merokok, keramahan, seragam dinas, jam buka pelayanan.

Dari beberapa kajian yang dilakukan baik melalui wawancara maupun pengamatan langsung bisa ditarik satu benang merah dimana melaksanakan *Citizen's Charter* sangat sukses tetapi menimbulkan permasalahan lain, yaitu makin banyaknya pasien yang datang berobat ke Puskesmas Bendo karena pelayanan yang sangat baik.

Penelitian ini memiliki tujuan khusus untuk mengembangkan model kualitas pelayanan publik dengan menggunakan *citizen's charter* yang berbasis pada sistem

informasi, sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik pada masyarakat. Model kualitas pelayanan publik yang dikembangkan, berdasarkan pada *need assessment* di lapangan dan disesuaikan dengan kondisi lingkungan masyarakat dimana pelayanan publik diberikan, serta menekankan pada tersedianya sistem informasi yang dengan mudah dapat diakses oleh masyarakat pengguna layanan publik. Dengan melakukan identifikasi faktor determinan kualitas pelayanan publik yang berbasis sistem informasi layanan secara berkelanjutan, maka diharapkan masyarakat pengguna layanan akan memperoleh layanan yang baik dan bisa mendapatkan informasi mengenai keseluruhan layanan secara lebih cepat dan tepat.

Pengembangan model kualitas pelayanan publik dengan menggunakan *citizen's charter* yang berbasis sistem informasi pelayanan, dengan cara penyusunan pedoman dan perangkat lunak sistem informasi pelayanan yang bisa diakses oleh masyarakat pengguna layanan secara cepat dan mudah. Untuk mengatasi kendala pada masing-masing Puskesmas, diperlukan dukungan teknologi berupa *database* yang bisa mengintegrasikan kebutuhan pada masing-masing bagian pada Puskesmas. Dampak positifnya adalah tingkat pelayanan menjadi makin cepat, tepat dan akurat sehingga secara tidak langsung akan mendorong pasien untuk lebih memilih berobat ke Puskesmas dari pada ke tempat praktek dokter maupun ke Rumah Sakit.

Timbul permasalahan dalam menentukan dukungan teknologi apa yang tepat untuk diimplementasikan pada Puskesmas, yaitu teknologi yang bisa membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan. Masyarakat bisa mengetahui kinerja yang telah dilakukan oleh Puskesmas maupun Dinkes serta adanya pengiriman laporan dari masing-masing Puskesmas ke Dinkes melalui media internet.

Solusinya adalah mengimplementasikan *software* sistem informasi Puskesmas (SisPusk) pada masing-masing Puskesmas maupun Dinkes. Keuntungannya, jika puskesmas maupun Dinkes menggunakan SisPusk antara lain: 1) Pelayanan terhadap pasien menjadi optimal, 2) Data menjadi terintegrasi, 3) Adanya kemudahan fasilitas akses data baik oleh masing-masing Puskesmas ke Dinkes dan sebaliknya, 4) Adanya layanan informasi yang bisa diakses oleh masyarakat, 5) Efisiensi terhadap waktu, tenaga dan biaya menjadi optimal.

Jadi model sistem pelayanan yang paling tepat adalah dengan menggunakan Model sistem *Online* berupa SisPusk (Sistem Pelayanan Puskesmas), sebagai berikut :*Software* sistem informasi Puskesmas (SisPusk) yang akan dirancang terdiri atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

1. Bagian Web yang bisa diakses oleh umum

Web ini berguna untuk layanan akses langsung masyarakat ke Puskesmas dan Dinkes, seperti : forum diskusi, konsultasi, berita dan sebagainya. Web ini juga berisi informasi dan kinerja Puskesmas dan Dinkes.

2. Software SisPusk untuk operasional harian yang hanya bisa diakses oleh Puskesmas

Software SisPusk ini berguna untuk operasional harian di Puskesmas, mulai dari pasien daftar, pemeriksaan pada poli hingga pengambilan obat, *software* ini tidak bisa diakses oleh masyarakat maupun Dinas Kesehatan karena untuk membuka *software* ini harus dilakukan login terlebih dahulu serta adanya *password* tertentu untuk keamanan datanya.

3. *Software* SisPusk yang berisi fasilitas untuk pembuatan laporan dari Puskesmas ke Dinkes dan layanan *Update* web

Setiap Puskesmas wajib mengirimkan laporan ke Dinkes, yang berupa laporan mingguan, bulanan, Triwulan dan Tahunan. Jenis dan macam laporan yang dikirim ke Dinkes relatif banyak seperti laporan P2PL, Yankes dan Kesgamas. Adanya fasilitas untuk *Update* web yang hanya bisa dilakukan oleh Puskesmas dan Dinkes.

Adapun manfaat dari implementasi Sistem Informasi Puskesmas adalah :

- 1) Peningkatan pelayanan terhadap masyarakat menjadi optimal dan profesional.
- 2) Efisiensi tenaga, waktu dan biaya serta peningkatan produktivitas pelayanan kepada masyarakat.
- 3) Puskesmas sudah menggunakan fasilitas teknologi komputerisasi dalam melakukan aktivitasnya dan dapat ditingkatkan kemampuannya di masa mendatang.

- 4) Adanya fasilitas layanan untuk akses langsung oleh masyarakat baik ke Puskesmas maupun ke Dinkes.
- 5) Informasi pada Puskesmas maupun Dinkes menjadi *up to date*.

Fungsi SisPusk yang utama adalah proses pengolahan data pada *data base* yang terintegrasi, *user* hanya tinggal memasukkan data pasien, data pemeriksaan, data obat dan sebagainya, kemudian dihasilkan output berupa laporan dan data yang sesuai dengan kebutuhan Puskesmas maupun Dinkes, keutamaan rencana penelitian melalui implementasi SisPusk antara lain :

- Pihak Puskesmas maupun Dinkes berharap sekali supaya kegiatan pembuatan *software* SisPusk ini bisa terlaksana.
- *Software* SisPusk mampu mengantisipasi *database* dalam kapasitas yang relatif besar
- Sangat mudah untuk dioperasikan (*user friendly*) bahkan sekalipun bagi orang yang baru mengenal komputer
- Luwes untuk dikembangkan sesuai kondisi dan perkembangan puskesmas di masa akan datang.
- Laporan perkembangan Puskesmas dapat tersaji dengan cepat, tepat, akurat, *up to date* kapan saja diperlukan (harian, mingguan, bulanan ataupun tahunan) sehingga mendukung proses pengambilan keputusan oleh pimpinan.
- Meningkatkan kemampuan SDM khususnya pada penguasaan bidang teknologi informasi

Akan tercipta suatu sistem standard dan terjadi penyederhanaan proses pengolahan data, sehingga keluar masuknya informasi Puskesmas hanya ditangani oleh beberapa orang *user* administrator

Pimpinan dan staf tidak lagi terkonsentrasi pada rutinitas kegiatan pengolahan data dan penyusunan laporan Puskesmas melainkan bisa lebih berkonsentrasi pada pengembangan Puskesmas.

Kemungkinan terjadinya kesalahan pada proses pengolahan data dapat diminimisasi, sehingga informasi yang dihasilkan lebih meyakinkan.

Akhirnya tercipta peningkatan efisiensi kinerja Puskesmas dan Dinas Kesehatan yang tentunya akan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas Puskesmas dan pelayanan optimal.

Dalam pelaksanaan kegiatan ini terdapat beberapa ketentuan yang wajib dipenuhi oleh pihak pelaksana pekerjaan yaitu :

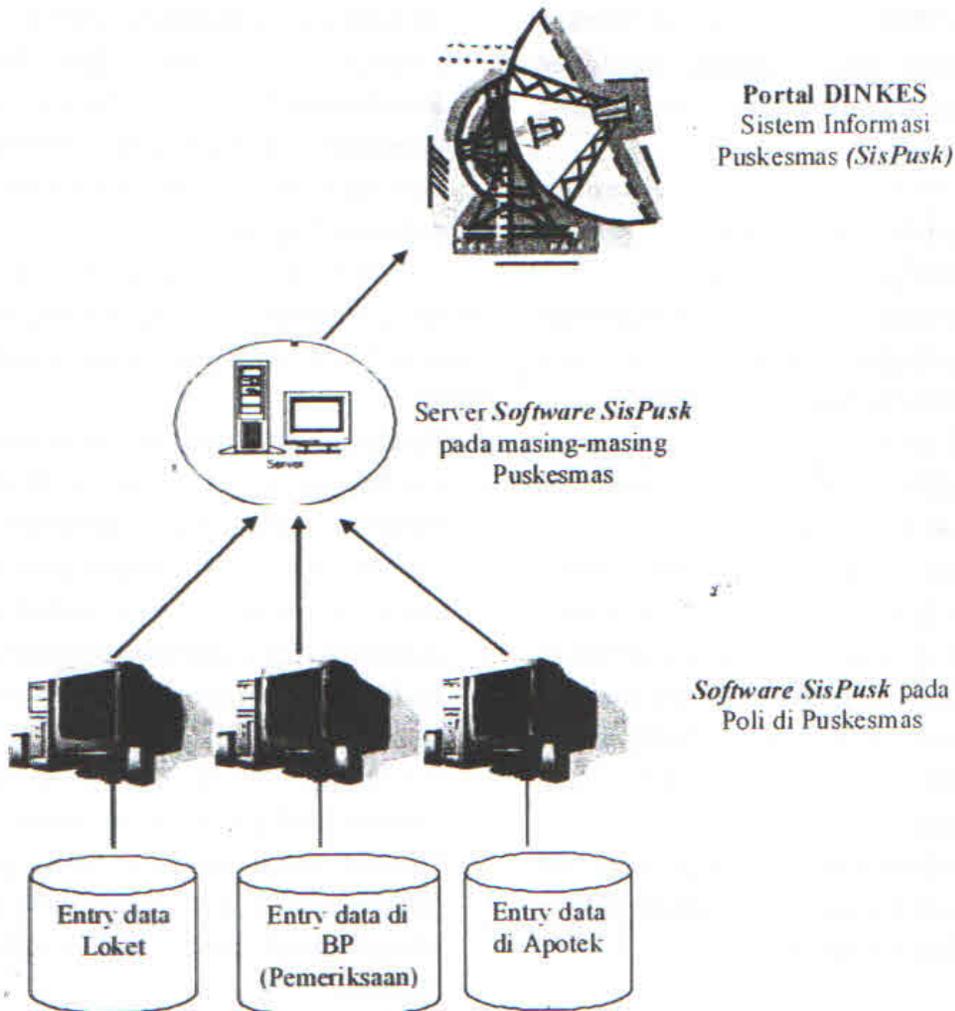
- a. Pelaksana pekerjaan dibawah koordinasi langsung oleh Dinkes serta selalu berkonsultasi dengan memberikan laporan pekerjaan secara periodik. Berkaitan dengan hal tersebut akan dibentuk Tim Supervisi yang bertugas untuk monitoring pelaksanaan kegiatan
- b. Pelaksanaan kegiatan melibatkan instansi teknis di puskesmas dan Dinkes yang secara kontinu guna pengumpulan data, informasi yang aktual untuk perancangan *software* SisPusk.

- c. Pelaksana pekerjaan bertanggung jawab secara penuh terhadap penyelesaian pekerjaan.
- d. Pelaksana pekerjaan wajib menyerahkan hasil/laporan kegiatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, baik berupa *hardcopy* dan *software*.
- e. Dalam penyusunan laporan, pihak pelaksana pekerjaan diwajibkan memenuhi persyaratan teknis yang akan ditentukan oleh Tim Supervisi.
- f. Melakukan pendampingan kepada tenaga admin baik di puskesmas maupun Dinkes selama 6 (enam) bulan terhitung mulai *software* SisPusk di implementasikan.
- g. Melakukan *maintenance* terhadap jalannya *software* SisPusk pada puskesmas dan Dinkes selama 6 (enam) bulan terhitung mulai *software* SisPusk di implementasikan.

Aspek Teknis

Hal-hal teknis yang harus diperhatikan dalam menyelenggarakan sistem informasi Puskesmas *on line* berkaitan dengan peralatan yang harus disediakan, sarana pendukung

Gambar berikut ini merupakan kebutuhan infrastruktur yang harus dimiliki oleh masing-masing Puskesmas dan Dinas Kesehatan.



Pelaksanaan kegiatan ini meliputi :

1. Perancangan dan pembuatan *software* SisPusk yang terdiri dari :
 - Data base Pasien
 - Data base Dokter dan Karyawan
 - Data base Obat
 - Data base Poli Umum
 - Data base Poli Gigi
 - Data base Poli KIA
2. Pembuatan laporan-laporan puskesmas, meliputi :
 - Laporan penyakit (RB1)
 - Laporan penyakit pada poli gigi
 - Laporan Status Pasien
 - Laporan Wilayah
 - Laporan Obat (Stok, kadaluarsa)
 - Laporan Data Pasien
 - Laporan Peserta KB
3. Melakukan pelatihan kepada admin selama 3 (tiga) hari
4. Memberikan pendampingan dan maintenance terhadap *software* selama 6 (enam) bulan
5. Memberikan manual terhadap *software* SisPusk

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan SDM, dan kelembagaan. Dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan semisal kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/

saran/aspirasi masyarakat, dan *inefisien*.

Citizen's Charter adalah pendekatan penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian. Artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengembangan model kualitas pelayanan publik dengan menggunakan *citizen's charter* yang berbasis sistem informasi pelayanan, dengan menyusun pedoman dan perangkat lunak sistem informasi pelayanan yang bisa diakses oleh masyarakat pengguna layanan secara cepat dan mudah. Caranya dengan mengimplementasikan *software* sistem informasi Puskesmas (SisPusk) pada masing-masing Puskesmas maupun Dinkes. Keuntungannya antara lain pelayanan pasien menjadi optimal, terintegrasinya data, kemudahan fasilitas akses data, 4) bisa diakses masyarakat, dan efisiensi waktu, tenaga dan biaya.

SARAN

Faktor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan pada masyarakat adalah keteladanan. Karena itu unsur pimpinan terutama yang berada di pucuk, agar memberi teladan yang nantinya diharapkan akan diikuti oleh para pegawai di bawahnya.

Peningkatan kualitas SDM merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan publik,

sehingga mereka akan bekerja lebih profesional.

Teknologi merupakan suatu kebutuhan dalam masyarakat modern, demikian juga dengan pelayanan publik. Penerapan e-government merupakan salah satu kebutuhan yang harus dilaksanakan demi peningkatan kualitas pada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Eko, Richardus, 2002, *Electronic Governmen(Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan publik Berbasis Teknologi Digital)*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Hadi Mulyanto, Felix, 2005, "Penerapan Pelayanan Prima dalam Industri Penerbangan, Jurnal Ilmiah Pariwisata, ISSN 1411 -1527, Akreditasi No. 52/Dikti/Kep/2002, Volume 10 Nomor 2, Juli 2005 Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti, Jakarta.
- Juanda, 2005, "Paradigma Good Governance" Tinjauan dari aspek Hukum dan Realitasnya di Bengkulu Utara, Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial & Humaniora, ISSN 1410 -9263, Volume VII Nomor 2, Lembaga Penelitian Universitas Langlangbuana, Bandung.
- Kartiwa, 2003, *Pola Kemitraan antara Legislatif-Eksekutif di Daerah dalam Mewujudkan "Clean and Good Governance"*, Jurnal Ilmu-ilmu Sosial & Humaniora, ISSN 1410 -9263, Volume V Nomor 1, Lembaga Penelitian Universitas Langlangbuana, Bandung.
- Richardus, Bambang, Muttaqin Haris, 2002, *Membangun Aplikasi e-Government*, PT. Elex Media komputindo, Jakarta.
- Saiful H., Djarot, "Manajemen Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah dan Penataan Kelembagaan di Pemerintah Kota Blitar", Disampaikan dalam ceramah umum penerimaan kuliah kerjasama Mahasiswa Universitas Bhayangkara Surabaya, Selasa 16 Maret 2004.
- Siswanto, 2005. *Pengantar Manajemen*, PT. Bumi Aksara, Bandung
- Soekarwo, 2006. "Perda 11 Tahun 2005 : Pemerintahan yang Bermanfaat", Makalah disampaikan pada seminar Nasional "Manajemen Pelayanan Publik FISIP-UPN "Veteran" Jawa Timur , Tgal 23 Maret 2006.
- Thoha, Miftah. 2003, *Birokrasi dan Politik di Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Teguh Sulistiyani, Ambar. 2004, "Memahami Good Governance dalam Perspektif Sumber Daya Manusia", Gava Media, Yogyakarta.
- Wirjoprawiro, Soenardjo, 2005, *Reformasi Birokrasi untuk Mewujudkan Pemerintahan Daerah yang Baik (Good Lokal Governance)*, Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial & Humaniora, ISSN 1410 -9263, Volume VII Nomor 2, Lembaga Penelitian Universitas Langlangbuana, Bandung
- Widiyarta, Agus, 2006. "Melembagakan Pelayanan Publik", Makalah disampaikan pada seminar Nasional "Manajemen Pelayanan

Publik FISIP-UPN "Veteran" Jawa
Timur, Tgal 23 Maret 2006.

[www.dinfokom-jatim.go.id/news.php/
id=2923.](http://www.dinfokom-jatim.go.id/news.php/id=2923)

[http://good-governance.bappenas.go.id/
prinsipgg.htm](http://good-governance.bappenas.go.id/prinsipgg.htm)

www.itjen.esdm.go.id. Senin, 12 April
2004 - 10:46 AM Membangun
Kode Etik di Lingkungan Publik

[www.transparansi.or.id/majalah/edisi
4/4wawancara4.html](http://www.transparansi.or.id/majalah/edisi4/4wawancara4.html)

www.jambi.wasantara.net.id