

## ABSTRAK

Wiwik Trapsilowati

### **Studi Kasus Kinerja Organisasi Dinas Kesehatan Kota Semarang Dalam Pencegahan Demam Berdarah Dengue Dari Perspektif Proses Internal dan Perspektif Pembelajaran**

**xvi +123 halaman + 6 tabel + 3 gambar + 5 lampiran**

Demam berdarah dengue merupakan penyakit yang berpotensi terjadinya kejadian luar biasa (KLB) secara siklis. Trend kasus DBD mengalami peningkatan baik Nasional, Propinsi Jawa Tengah, maupun Kota Semarang dalam lima tahun terakhir. Pengukuran kinerja pada instansi pemerintah khususnya dalam pencegahan DBD pada saat ini menggunakan LAKIP dengan indikator *inputs, outputs, outcomes, benefits* dan *impacts*. LAKIP tersebut belum melihat adanya indikator proses. Pada pemerintahan yang berfokus masyarakat, indikator proses tersebut dapat diukur dengan menggunakan *Balanced Scorecard* (BSC), khususnya pada perspektif proses internal dan perspektif pembelajaran.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan, penanganan keluhan dan peningkatan pelayanan secara berkelanjutan dalam perspektif proses internal, serta mengetahui pelatihan dan pembimbingan serta pemberdayaan karyawan dari perspektif pembelajaran dalam pencegahan DBD pada Dinas Kesehatan Kota Semarang.

Hasil penelitian diketahui bahwa dari perspektif proses internal pencegahan DBD dilakukan dengan mengacu pada SPM, proses pelayanan dituangkan dalam bentuk *flow chart*, dan untuk memberikan pelayanan yang bermutu telah dibentuk tim penanganan keluhan masyarakat. Peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan dilakukan berbagai terobosan untuk penggerakan PSN, serta peningkatan profesionalisme petugas. Dari perspektif pembelajaran diketahui bahwa peningkatan profesionalisme dan kemampuan karyawan dilakukan dengan pembimbingan secara berjenjang dan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk studi lanjut. Pemberian tugas dan pendelegasian wewenang dalam pemberdayaan karyawan sudah dilakukan dengan melihat permasalahan dan kemampuan karyawan, umpan balik dan penghargaan diberikan sebagai upaya peningkatan motivasi karyawan.

Untuk peningkatan pelayanan program pencegahan DBD, Dinkes diharapkan agar melakukan advokasi kepada pengambil keputusan untuk peningkatan anggaran, menjalin komunikasi dengan sektor terkait untuk memadukan program dan kegiatan dalam rangka pencegahan DBD dan Pemerintah Kota Semarang diharapkan membuat perundangan tentang perlindungan petugas kesehatan dan penetapan anggaran kesehatan sebesar 15% dari total anggaran Kota Semarang.

Kata Kunci : Pencegahan DBD, Kinerja Dinas Kesehatan, Perspektif Proses Internal dan Perspektif Pembelajaran, *Balanced Scorecard*.

Kepustakaan : 40 (1986-2004)