

**KINERJA DINAS KESEHATAN KOTA SEMARANG (Dalam Mengawasi Kualitas Depot Air  
Minum Isi Ulang)**

Oleh: Widia Sari Dewi, Nina Widowati, Maesaroh

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jalan Profesor Haji Soedarto Sarjana Hukum, Tembalang, Semarang 12693 Telepon (024) 7465407

Faksimile (024) 7465405 Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

***ABSTRACT***

*Health is an important investment to support economic development as well as having an important role in poverty reduction efforts. Seeing the importance of the role of health, the Government is obliged to protect and guarantee the citizens of the various problems related to health. This study will analyze the performance conducted by the Health Department of Semarang and aspects that support and hinder the performance of Semarang City Health Office in monitoring the quality of water refill depot. This study uses the theory of organization and five dimensions of performance that productivity, the orientation of the quality of service, responsiveness, responsibility and accountability with qualitative descriptive approach. Data collection techniques used through observation, interviews, documentation and literature study with informants employee Semarang City Health Office.*

*The results show that the performance is done Semarang City Health Office in monitoring the quality of drinking water refill depot can not be said to be good, still found obstacles such as issues of human resources, budget is limited to community participation is minimal. While supporting the performance aspect of Semarang City Health Department in monitoring the quality of drinking water refill depot is already a clear division of labor, discipline and high responsibility held by employees, the fit between health program created by what is needed by the community. Inside overcome these obstacles there are some suggestions that can be done such as identifying water refill depot, to provide guidance and counseling, pemberian strict sanctions availability of places to submit claims or complaints, providing budget funds to support the monitoring activities refill depot. (Keywords: Performance, Water Depot, Human Resources)*

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Keberadaan depot air minum isi ulang terus meningkat sejalan dengan dinamika keperluan masyarakat terhadap air minum yang bermutu dan aman untuk dikonsumsi maka usaha depot air isi ulang diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan No.492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum, pengawasan mutu air pada depot air minum menjadi tugas dan tanggung jawab Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.

Dinas Kesehatan Semarang bersama instansi pemerintah terkait seperti Dinas Perindag harus mengadakan pengawasan secara langsung ke lapangan dan mendatangi semua usaha depot isi ulang, apakah sudah mengurus izin usaha dan memeriksa standar kesehatan air minum. Karena dikhawatirkan jika dibiarkan tanpa ada uji kelayakan kesehatan, maka air minum yang dikonsumsi masyarakat belum terjamin dan bisa saja menyebabkan penyakit dan gangguan kesehatan lainnya. Mengenai izin untuk membuka usaha Depot Air Minum Isi Ulang yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah melalui rekomendasi Dinas Kesehatan berdasarkan inspeksi sanitasi dan hasil pemeriksaan laboratorium, untuk mengetahui kondisi air minum yang akan dikonsumsi banyak orang. Inilah yang diduga belum dipatuhi banyak pengusaha depot air minum isi ulang.

Dari 334 jumlah depot air minum di kota Semarang ternyata tidak semua memiliki izin resmi dari Dinas Kesehatan sedikitnya hanya 15 atau 4,5 % depot air minum isi ulang saja di Kota Semarang yang tercatat memiliki izin resmi dari Dinas Kesehatan, sehingga ratusan depot air minum isi ulang yang tidak memiliki izin tersebut jarang dilakukan pengawasan oleh dinas kesehatan, akibatnya syarat hygiene sanitasi dan

sanitasi bangunannya sering kali diabaikan oleh pemilik depot isi ulang.

Kinerja Dinas Kesehatan dalam melakukan program kegiatan pengawasan seringkali mengalami hambatan. Hal-hal yang menjadi hambatan yaitu :

1. Banyaknya pengusaha depot air minum yang belum mendapatkan sertifikasi atau izin dari Dinas Kesehatan
2. Tidak adanya inspeksi sanitasi dan pengambilan sampel air termasuk air pada sumber air baku, proses produksi, jaringan distribusi, air minum isi ulang dan air minum dalam kemasan.
3. Tidak adanya pemeriksaan kualitas air dilakukan di tempat/di lapangan dan atau di laboratorium.
4. Tidak adanya analisis hasil pemeriksaan laboratorium dan pengamatan lapangan.
5. Tidak adanya tindak lanjut upaya penanggulangan/perbaikan dilakukan oleh pengelola penyedia air minum.
6. Tidak adanya penyuluhan kepada masyarakat

Berdasarkan pemaparan yang telah dijabarkan tersebut, maka penelitian ini akan menganalisis kinerja yang dihasilkan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang (dalam Mengawasi Kualitas Depot Air Minum Isi Ulang)

### B. TUJUAN

1. Mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam mengawasi kualitas Depot Air minum Isi Ulang.
2. Menganalisis dimensi-dimensi apa saja yang mendukung dan menghambat kinerja Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam

mengawasi kualitas Depot Air Minum Isi Ulang

### C. TEORI

#### Organisasi

Organisasi menurut Stephen P. Robbins adalah unit sosial yang sengaja didirikan untuk jangka waktu yang relatif lama, beranggotakan dua orang atau lebih yang bekerjasama dan terkoordinasi, mempunyai pola kerja tertentu yang terstruktur dan didirikan untuk mencapai tujuan bersama atau satu set tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (dalam Sobirin, 2007:5). Tujuan bersama yang dimaksud oleh Robbins adalah adanya anggapan bahwa tujuan yang ingin dicapai oleh masing-masing anggota organisasi tidak berbeda dengan tujuan yang ingin dicapai organisasi itu sendiri

#### Kinerja

Khaerul Umam (2010: 186-187) menyebutkan pengertian kinerja menurut McCloy berarti perilaku-perilaku atau tindakan-tindakan yang relevan terhadap tujuan organisasi (*goal-relevant action*). Lebih lanjut disebutkan bahwa kinerja bukan merupakan hasil dari tindakan atau perilaku, melainkan tindakan itu sendiri. Pendapat lain dalam kutipan Umam adalah pendapat Campbell yang mengatakan bahwa kinerja sebagai sesuatu yang tampak, yaitu individu relevan dengan tujuan organisasi. Tercapainya kinerja yang baik tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia yang baik pula.

#### Kinerja Organisasi

Wibawa dan Atmosudirdjo (dalam Pasolong, 2007:176), menjelaskan bahwa kinerja organisasi adalah efektifitas yang dilakukan organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan

kemampuan organisasi secara terus-menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif. Kinerja merupakan konsep yang digunakan organisasi untuk menilai hasil yang dicapai untuk mencapai tujuan organisasi.

#### Penilaian Kinerja Organisasi

Dessler (dalam Keban 2008:213,) mengemukakan bahwa penilaian kinerja merupakan upaya sistematis untuk membandingkan apa yang dicapai seseorang dibandingkan dengan standar yang ada.

#### Pengukuran Kinerja Organisasi

Pengukuran kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja. Ukuran kerja sangat diperlukan karena akan sangat bermanfaat untuk berbagai pihak. Aspek kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI (1999:7) (dalam Pasolong 2011:177), adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan masukan, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak.

### D. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang/pegawai yang ada pada Dinas Kesehatan Kota Semarang. Jenis data yang digunakan adalah data yang berbentuk tulisan dan data berbentuk kata-kata. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang berasal dari wawancara terhadap informan dan sumber data sekunder yang berasal dari dokumen, buku, data statistik, laporan, dan lain-lain. Adapun teknik pengumpulan data melalui wawancara, dan dokumentasi. Data yang sudah diperoleh kemudian dianalisis dan diinterpretasi melalui reduksi data yang diperoleh, kemudian data dipilah, dan disajikan yang pada akhirnya ditarik kesimpulan atas jawaban-jawaban yang diperoleh dari informan. Kualitas atau

keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara antara informan satu dengan informan lainnya dan juga dengan dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

## E. PEMBAHASAN

### **Produktivitas**

Produktivitas di Dinas Kesehatan Kota Semarang dapat dilihat dari banyaknya upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam memberikan perijinan dan informasi mengenai pentingnya arti kesehatan kepada masyarakat. Adapun upaya yang telah dilakukan yakni dengan melalui penyuluhan atau sosialisasi langsung kepada masyarakat. Upaya tersebut dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan perilaku dan peran aktif individu, keluarga dan masyarakat dalam rangka memelihara serta melindungi kesehatan dan lingkungannya sendiri.

Lain halnya dengan mengukur kualitas hasil program yang telah dihasilkan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang yang dirasa memang cukup sulit karena tidak ada indikator yang jelas yang dapat mengukur kualitas suatu program yang dihasilkan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang. Hanya saja, program yang dihasilkan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang sudah sesuai dengan SOP yang berlaku dan semaksimal mungkin sehingga hasilnya pun banyak yang sudah melebihi target yang telah ditetapkan sebelumnya. Jadi, untuk mengukur suatu program tersebut apakah berkualitas atau tidak, hanya masyarakat yang berhak menilai karena mereka yang paling merasakan dampak dari adanya program yang dihasilkan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang.

### **Kualitas Layanan**

Orientasi kualitas layanan di Dinas Kesehatan Kota Semarang pertama-tama dapat dilihat dari jenis pelayanan kesehatan

yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang berupa :

1. Pemberian rekomendasi pendirian depot dan klinik
2. Pengurusan surat ijin perawat, bidan, praktek dokter umum maupun dokter gigi, tenaga kesehatan, tenaga medis dan tenaga apoteker/kefarmasian;
3. Melayani peng-klaim-an masyarakat Kota Semarang yang ingin mendapatkan Jamkesmas, Jampersal dan Jamkesmaskot
4. Pemberian sertifikasi produk makanan dan industri rumah tangga.

Adapun alokasi waktu yang disediakan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam melayani masyarakat berlaku di hari-hari kerja (5 hari) yang dimulai dari hari senin sampai kamis jam 07.00-15.00 WIB, sementara jum'at dari jam 07.00-11.00 WIB. Mengingat Dinas Kesehatan Kota Semarang hanya melayani pemberian perijinan, rekomendasi, sertifikasi dan itu dibutuhkan proses yang panjang, maka tidak serta merta langsung dibuatkan dan jadi melainkan butuh waktu 10 hari kerja untuk menyelesaikan tugas tersebut dengan catatan berkas-berkas yang telah ada dalam persyaratan sudah terpenuhi semua.

Orientasi kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang juga bisa dilihat dari adanya kemudahan dalam proses pelayanan. Pelayanan yang diberikan tentu saja pelayanan publik yang dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan. Kepuasan masyarakat tersebut salah satunya dengan adanya kemudahan dalam proses pelayanan, yaitu dengan menerapkan prinsip kesederhanaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prinsip kesederhanaan dalam pelayanan publik dapat ditunjukkan salah satunya dengan adanya mekanisme

prosedur maupun persyaratan yang mudah dipahami, mudah dilaksanakan, dan tidak berbelit-belit.

Akses atau prosedur yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Masyarakat dalam melayani masyarakat mudah dipenuhi dan dipahami, baik oleh masyarakat pengguna layanan maupun pegawai Dinas Kesehatan Kota Semarang yang bertugas untuk melayani masyarakat. Kemudahan tersebut meliputi informasi yang diberikan, persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan perijinan, sertifikasi, rekomendasi dll hingga pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit dan tidak membutuhkan waktu yang lama.

### **Responsivitas**

Responsivitas di Dinas Kesehatan Kota Semarang dapat dilihat dari berbagai upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam meningkatkan kesadaran akan pentingnya arti kesehatan kepada masyarakat. Upaya-upaya tersebut melalui sosialisasi, penyuluhan dan advokasi kepada masyarakat. Selain itu, ada pula upaya yang paling konkret untuk menyadarkan masyarakat akan pentingnya arti kesehatan, dimana upaya tersebut diawali dari tindakan kita sendiri untuk berperilaku hidup bersih dan sehat sehingga diharapkan perilaku tersebut dapat dicontoh minimal oleh masyarakat lingkungan tempat tinggal kita kemudian dapat meluas ke lingkup yang lebih luas. Terlebih lagi, adanya instruksi dari Kepala Dinas yang mewajibkan pegawainya untuk melakukan kegiatan bersih-bersih di rumah pada saat hari libur sekaligus mensosialisasikan pentingnya arti kesehatan kepada masyarakat.

Selain memiliki tugas untuk meningkatkan kesadaran dan kemampuan masyarakat untuk berperilaku hidup bersih dan sehat, Dinas Kesehatan Kota Semarang juga

dituntut untuk mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam berperilaku hidup bersih dan menjaga kesehatannya, sesuai dengan keinginan yang dibutuhkan oleh masyarakat agar program kesehatan yang akan dijalankan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang mendapat apresiasi yang positif dari masyarakat sebagai sasaran program. Berbagai cara atau upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam mengenali apa yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk selanjutnya dijadikan sebuah program.

### **Responsibilitas**

Responsibilitas di Dinas Kesehatan Kota Semarang dapat dilihat dari upaya Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam meningkatkan keberhasilan program kesehatan melalui berbagai cara dan tindakan yang telah dilakukan. Adapun Penyelenggaraan program kesehatan yang telah dijalankan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang tentunya ada yang berhasil dan ada juga yang tidak. Untuk mengukurnya secara keseluruhan, perlu indikator yang jelas dan proses yang panjang mengingat program yang dijalankan membutuhkan waktu pelaksanaan yang lama pula. Penyelenggaraan program kesehatan yang dijalankan oleh Dinas Kesehatan selama ini ketika berbicara mengenai perilaku perubahan masyarakat, belum dapat dikatakan berhasil karena masih dalam proses menuju arah keberhasilan. Upaya yang dapat dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang untuk menindaklanjuti hal tersebut yakni berupa sosialisasi atau penyuluhan yang terus dilakukan secara kesinambungan, meningkatkan kualitas pegawai agar berkompeten dalam menjalankan program dan meningkatkan kualitas dari program yang dibuat.

### **Akuntabilitas**

Adapun bentuk transparansi yang dijalankan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang

adalah dalam bentuk laporan yang di dalamnya terdapat informasi mengenai kinerja, keuangan, dan kegiatan program. Dinas Kesehatan Kota Semarang setiap tahunnya juga selalu rutin menerbitkan buku informasi profil kesehatan selama satu tahun periode berjalan. Sedangkan sistem informasi kesehatan juga merupakan bagian dari manajemen kesehatan. Keberhasilan manajemen kesehatan ditentukan oleh ketersediaan data dan informasi yang cepat, tepat dan akurat. Bahkan, informasi tersebut sudah bisa diakses oleh masyarakat luas di website resmi Dinas Kesehatan Kota Semarang. Penggunaan teknologi tersebut merupakan bagian dari pelaksanaan e-gov, dimana e-gov saat ini sebagai media transparansi dan akuntabilitas Pemerintah terutama bagi Dinas Kesehatan Kota Semarang. Selain itu, prinsip transparansi sudah dilakukan ketika Dinas Kesehatan Kota Semarang akan membuat suatu program kegiatan dimana masyarakat dapat mengetahui dan ikut berpartisipasi memberi masukan terkait program kegiatan yang akan dijalankan tersebut yang biasanya melalui musrenbang atau forum terbuka lainnya.

**Aspek-aspek yang mendukung kinerja Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam mengawasi kualitas depot air minum isi ulang ialah sebagai berikut :**

**1. Pembagian kerja (*job desk*) Pegawai Dinas Kesehatan Kota Semarang yang sudah jelas**

Pembagian tugas atau pembagian kerja di Dinas Kesehatan Kota Semarang sudah ada karena setiap pegawai sudah memiliki *job descriptionnya* masing-masing, mengacu pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 26 Tahun 2008. Sehingga dalam melayani masyarakat, tentunya pegawai Dinas Kesehatan Kota Semarang sudah memiliki tugasnya masing-masing untuk selalu siap dan bertanggung

jawab atas apa yang dikerjakannya, tentunya sesuai dengan SOP dan *job description* yang berlaku bagi setiap pegawai

**2. Kedisiplinan Pegawai Dinas Kesehatan Kota Semarang**

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti dan informasi dari informan yang diwawancarai menyatakan bahwa kedisiplinan pegawai Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam melayani masyarakat sudah cukup baik. Hal tersebut bisa dilihat dari kepatuhan pegawai terhadap jam-jam kerja, instruksi dari pimpinan instansi serta pada peraturan dan tata tertib yang berlaku di Dinas Kesehatan Kota Semarang, berpakaian yang baik pada tempat kerja dan menggunakan tanda pengenal Dinas Kesehatan Kota Semarang dan bekerja dengan mengikuti cara-cara bekerja yang telah ditentukan. Hal ini diyakini dapat menunjang kinerja yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang.

**3. Kesesuaian antara program kesehatan yang dibuat dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat**

Upaya Dinas Kesehatan Kota Semarang untuk mengenali apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang selanjutnya dijadikan sebuah program melalui penyuluhan atau sosialisasi, musrenbang dan analisis kebutuhan kesehatan merupakan bagian dari upaya Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam menyesuaikan antara program kesehatan yang dibuat dengan apa yang dibutuhkan masyarakat saat ini.

**4. Komitmen dan tanggung jawab yang tinggi dimiliki oleh Pegawai Dinas Kesehatan Kota Semarang**

Komitmen inilah yang coba dipahami dan dipegang teguh oleh pegawai

Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam menjalankan tugasnya untuk melayani masyarakat dan mewujudkan visi-misi Dinas Kesehatan Kota Semarang. Masing-masing dari pegawai selalu berusaha untuk mempertanggung-jawabkan apa yang menjadi tugas dan tanggungjawab masing-masing sesuai tupoksi yang diberikan.

**Aspek penghambat atau kendala di dalam melaksanakan suatu program pengawasan kualitas depot antara lain sebagai berikut :**

**1. Partisipasi dan tingkat kesadaran pengusaha depot yang masih rendah sehingga masih sulit untuk merubah kebiasaan hidup bersih, sehat dan mandiri**

Tingkat partisipasi pengusaha depot yang minim ditambah dengan rendahnya kesadaran yang dimiliki oleh setiap masyarakat untuk hidup bersih dan sehat secara mandiri semakin menambah berat tugas Dinas Kesehatan Kota Semarang. Hal tersebut dapat dilihat dari animo masyarakat yang kurang terhadap kegiatan kebersihan di lingkungan tempat tinggal masing-masing.

Meskipun Dinas Kesehatan Kota Semarang gencar melakukan sosialisasi dan penyuluhan mengenai pentingnya arti kesehatan kepada masyarakat, namun upaya tersebut masih dianggap belum efektif karena masih banyak ditemukan masyarakat yang memandang sebelah mata pentingnya arti kesehatan, padahal jika dipahami secara mendalam, kesehatan itu penting dan mahal harganya.

## **G. PENUTUP**

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam mengawasi kualitas depot air minum isi ulang yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ternyata kinerja Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam mengawasi kualitas depot air minum isi ulang belum cukup baik. Pengukuran terhadap kinerja Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam pengawasan kualitas depot air minum isi ulang menggunakan lima indikator, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Berikut ini kesimpulan dari kelima indikator tersebut :

1. Produktivitas Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam mengawasi kualitas depot air minum isi ulang dapat dikatakan kurang baik. Hal ini terlihat dari adanya target-target yang telah ditetapkan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang yang belum dapat tercapai secara maksimal karena masih banyak depot air isi ulang yang belum memiliki ijin usaha.
2. Kualitas layanan di dalam Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam melayani masyarakat masih kurang baik, yakni berupa permasalahan Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang belum cukup memadai dalam melayani masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan belum maksimal. Bahkan, seringkali petugas kewalahan dalam melayani masyarakat yang setiap hari datang untuk mengajukan permohonan rekomendasi pendirian klinik atau mengurus surat ijin.
3. Responsivitas Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam mengawasi kualitas depot air minum isi ulang belum dapat dikatakan baik. Permasalahan yang dihadapi masyarakat belum

mengetahui tempat-tempat untuk menyampaikan keluhannya dan kurang sosialisasinya tempat-tempat untuk menyampaikan keluhan atau tuntutan dari pihak Dinas Kesehatan.

4. **Responsibilitas** Dinas Kesehatan sudah dapat dikatakan baik karena pegawai Dinas kesehatan Kota Semarang sangat sabar dalam mendengarkan setiap keluhan masyarakat.
5. **Akuntabilitas** Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam pengawasan depot isi ulang dapat dikatakan cukup baik. Hal ini diindikasikan adanya orientasi pelayanan yang tidak hanya berdasarkan pada juklak saja tetapi juga mengarah kepada kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa.. Selain itu, akuntabilitas Dinas Kesehatan Kota Semarang juga terlihat dengan adanya transparansi hasil pengawasan yang bisa dilihat pada web Dinas Kesehatan.

Berikut ini merupakan aspek pendukung dan penghambat kinerja Dinas Kesehatan Kota Semarang.

Aspek pendukung meliputi :

1. Pembagian kerja (*job desk*) pegawai Dinas Kesehatan Kota Semarang yang sudah jelas.
2. Kedisiplinan pegawai Dinas Kesehatan Kota Semarang.
3. Kesesuaian antara program kesehatan yang dibuat dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
4. Komitmen dan tanggung jawab yang tinggi dimiliki oleh pegawai Dinas Kesehatan Kota Semarang.

Aspek penghambat Dinas Kesehatan Kota Semarang, antara lain seperti berikut ini :

1. Partisipasi dan tingkat kesadaran pengusaha depot yang masih rendah sehingga masih sulit untuk merubah

kebiasaan hidup bersih dan sehat secara mandiri.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kinerja Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam mengawasi kualitas depot air minum isi ulang dapat dikatakan bahwa kinerja Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam mengawasi depot isi ulang sudah belum cukup maksimal. Untuk itu, peneliti mencoba memberikan beberapa saran sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan pengawasan depot isi ulang di Kota Semarang. Beberapa saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan produktivitas, Dinas Kesehatan Kota Semarang harus dapat mengidentifikasi depot isi ulang yang belum mempunyai ijin usaha dengan cara melakukan pembinaan dan penyuluhan, dan memberikan sanksi tegas berupa pengumuman di surat kabar terhadap depot isi ulang yang tidak mempunyai ijin usaha.
2. Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Kesehatan Kota Semarang, maka sikap responsivitas Dinas Kesehatan Kota Semarang perlu ditingkatkan terutama terhadap tempat-tempat untuk menyampaikan tuntutan atau keluhan. Dinas Kesehatan Kota Semarang harus lebih memaksimalkan upaya dalam memberikan penjelasan dan pengertian mengenai cara-cara menyampaikan keluhan dan tempat-tempatnya, upaya tersebut dapat dilakukan melalui media massa dan penyuluhan kepada masyarakat.



3. Untuk meningkatkan kinerja Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam pengawasan kualitas depot isi ulang, maka Dinas Kesehatan Kota Semarang harus menyediakan anggaran dana untuk menunjang kegiatan pengawasan depot isi ulang. Selama ini Dinas Kesehatan Kota Semarang melakukan kegiatan pengawasan melalui asosiasi yang mewadahi para pengusaha depot isi ulang

#### DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin. (2009). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Dwiyanto, Agus. (2006). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Keban, Yeremias T. (2008). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori dan Isu. Yogyakarta: Gaya Media.
- Mahmudi. (2007). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moleong, Lexy. (2000). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Rosda.
- Pabundu Tika, Mohammad. (2006). Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. (2007). Teori Administrasi Publik. Makassar: Alfabeta Bandung.
- Pusat Kajian Kinerja Kelembagaan Lembaga Administrasi Negara. (2004). findo Persada.
- Teknik Penyusunan Organisasi Berkinerja Tinggi. Jakarta: Pusat Kajian Kinerja Kelembagaan Lembaga Administrasi Negara.
- Ruky, Achmad S. (2002). Sistem Manajemen Kinerja. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Salusu. (2005). Pengambilan Keputusan Strategik. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sedarmayanti. (2009). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CVMandar Maju.
- Simamora, Henry. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: STIE YKPN.
- Simanjuntak, J. Payaman. (2011). Manajemen dan Evaluasi Kinerja. Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI.
- Sudarmanto. (2009). Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: CV Alfabeta.
- Surjadi, H. (2009). Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: PT Refika Aditama.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2007). Manajemen Publik. Jakarta: PT Grasindo.
- Wibowo. (2007). Manajemen Kinerja. Jakarta: PT RajaGra