

ABSTRAKS

Rihadatul Aisati (1158010262): “Analisis Kinerja Birokrasi Publik Di Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung Tahun 2017”.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan dilingkungan masing-masing. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, dituntut untuk menunjukkan tanggungjawab dalam berbagai upaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal demi kesejahteraan masyarakatnya. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 menyelenggarakan pelayanan publik di setiap instansi pemerintah termasuk Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja birokrasi publik di Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung tahun 2017, untuk mengetahui kendala kinerja birokrasi publik di Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung tahun 2017, dan untuk mengetahui solusi dalam menghadapi kendala di Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung tahun 2017.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori dari Dwiyanto dalam Harbani Pasolong (2014:178) mengenai indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, bahwa ada lima indikator yang harus diperhatikan untuk mengukur kinerja birokrasi publik antara lain produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Untuk mengumpulkan data yang diperlukan, peneliti mendapatkan data primer dengan teknik wawancara. Informan yang dipilih adalah Sub bagian umum, kepegawaian, data dan informasi, Kepala seksi perencanaan drainase dan Sumber Daya Air, Seksi pemeliharaan dan pengendalian drainase dan Sumber Daya Air, dan Kepala seksi pembangunan dan pengendalian drainase dan Sumber Daya Air. Sedangkan data sekundernya berupa arsip dokumen yang didapatkan dari Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja birokrasi di Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung tahun 2017 dalam menjalankan realisasinya belum mencapai target karena tidak ada sistem E-RK (Elektronik-Remunerasi Kinerja) sebagai wadah untuk menjabatani para pegawai dalam menilai dan menghitung jam kerja, kurangnya SDM, pelayanan yang tidak berkualitas, dan kurangnya skill para pegawai. Maka solusinya diadakan pemantauan intern, menambah SDM, aktif di media sosial, dan meningkatkan skill pegawai.

Kata Kunci: Kinerja, Birokrasi, dan Pelayanan.

ABSTRACTS

Rihadatul Aisati (1158010262): “Analysis Of Public Bureaucratic Performance In Public Work Service Of Bandung City 2017”.

Law Number 25 of 2009 concerning Public Services stipulates that every public service provider, whether providing services directly or indirectly, is obliged to draw up, establish, and apply service standards for each type of service as a benchmark in the delivery of services in their respective environments. The government as a provider of public services needed by the community, is required to show responsibility in various efforts to provide maximum service for the welfare of its people. Law Number 25 of 2009 organizes public services in every government agency including the Bandung Public Works Department.

This study aims to analyze the performance of public bureaucracy in the Bandung Public Works Department in 2017, to find out the constraints of public bureaucratic performance in the Bandung City Public Works Office in 2017, and to find solutions to face obstacles in the Bandung City Public Works Department in 2017.

The theory used in this research is the theory of Dwiyanto in Harbani Pasolong (2014: 178) regarding the indicators used to measure the performance of public bureaucracy, that there are five indicators that must be considered to measure the performance of public bureaucracy including productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability.

This research uses a qualitative method with a descriptive approach. To collect the data needed, researchers obtain primary data with interview techniques. The selected informants are the general sub-section, staffing, data and information, the section of drainage and water resources planning section, the section on drainage and water resources maintenance and control, and the section on the development and control of drainage and water resources. While the secondary data in the form of archives of documents obtained from the Department of Public Works in Bandung.

The results showed that the performance of the bureaucracy in Bandung Public Works Department in 2017 in carrying out its realization had not yet reached the target because there was no E-RK (Electronic-Remuneration Performance) system as a place to interview employees in assessing and calculating work hours, lack of human resources, services who are not qualified, and lack the skills of the employees. Then the solution is to carry out internal monitoring, increase human resources, be active on social media, and improve employee skills.

Keywords: *Performance, Bureaucracy, and Service.*