

ABSTRAK

Winda Wijayanti: “Analisis Indikator Kinerja Utama di Kantor Kecamatan Cicendo Kota Bandung”.

Penelitian ini di latar belakang dengan adanya kerangka reformasi yang sedang dilaksanakan di Indonesia, penerapan indikator kinerja utama ini akan sangat mewarnai berbagai kebijakan yang akan diterapkan. Saat ini sedang disusun berbagai kebijakan dengan pemanfaatan indikator kinerja utama, rancangan peraturan presiden tentang sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintahan secara jelas menggunakan IKU sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi. Tumpuan dan harapanpun tentunya mengalir tertuju pada aparatur pemerintah daerah mengingat mereka merupakan wakil dari pemerintah pusat untuk menjalankan roda pemerintahan, salah satu harapan masyarakat (selaku konsumen pelayanan) adalah menginginkan pelayanan yang cepat, tepat dan bertanggung jawab pertanggung jawaban kepada pemerintah, baik di pusat maupun di daerah, pada hakekatnya merupakan pertanggung jawaban dari tercapainya indikator kinerja utama, adapun permasalahan yang peneliti temukan yaitu tidak tercapainya target presentase pelayanan administrasi kependudukan tepat waktu di kantor kecamatan Cicendo Kota Bandung.

Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan capaian indikator kinerja di kecamatan Cicendo dengan indikator kinerja di lihat dari kualitas, kuantita, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab pegawai maupun kecamatan Cicendo itu sendiri.

Kerangka pemikiran didalam penelitian ini menggunakan konsep segitiga terbalik konsep ini dimulai dari *Grand Theory* (administrasi publik), *middel Theory* (Kinerja), *Operasional Theory* (indikator kinerja utama)

Metodologi yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kualitatif pendekatan deskriptif relevan. Pengambilan narasumber dengan menggunakan wawancara individual yaitu berjumlah 1 orang. Teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi langsung, wawancara, studi kepustakaan dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian dapat diketahui adanya hambatan yang melatar belakang tidak tercapainya capaian indikator kinerja dalam presentase pelayanan administrasi kependudukan tepat waktu tidak memenuhi target kendala tersebut adalah, kurangnya tenaga kerja yang berada di kecamatan, tidak ada pelatihan sebagai tenaga operasional komputer yang berhubungan dengan pelayanan, belum maksimalnya pelaksanaan monitoring dan evaluasi program-program pembangunan yang dikaitkan dengan dokumen-dokumen perencanaan.

Kata Kunci : indikator kinerja utama, kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab.