

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

RIWAYAT HIDUP

ABSTRAK

ABSTACT

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Masalah	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.6.1 Manfaat Secara Teoretis	11
1.6.2 Manfaat Secara Praktis	12
1.7 Kerangka Pemikiran	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
-------------------------------	----

2.2	Pengertian Sistem Informasi.....	28
2.3	Penilaian Kinerja	28
2.3.1	Pengertian Penilaian Kinerja	28
2.3.2	Tujuan Penilaian Kinerja	29
2.3.3	Manfaat Penilaian Kinerja	29
2.4	Pengertian Sistem Informasi Penilaian (SIP) BDG JUARA	37
2.5	Kinerja	32
2.5.1	Pengertian Kinerja	38
2.5.2	Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	40
2.5.3	Pengukuran Kinerja Pegawai	42
2.5.4	Dimensi Kinerja Organisasi	44
2.6	Pelayanan Publik	48
2.6.1	Pengertian Pelayanan Publik	48
2.6.2	Asas Pelayanan Publik	51
2.6.3	Prinsip Pelayanan Publik	52
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Objek Penelitian	54
3.2	Metodologi Penelitian	55
3.3	Fokus Penelitian	56
3.4	Jenis Data Penelitian.....	57
1.	Data Primer.....	57
2.	Data Skunder	59
3.5	Teknik Pengumpulan Data	59

1. Wawancara.....	59
2. Dokumentasi	61
3.6 Penentuan Informan.....	62
3.7 Operasional Parameter Penelitian	64
3.8 Teknik Analisis Data	65
1. Pengelolaan Data	66
2. <i>Data Reduction</i> (Reduksi data)	67
3. <i>Data Display</i> (Penyajian Data)	67
4. <i>Conclusion Drawing/verification</i> (Penarikan Kesimpulan)	68
5. Uji Keabsahan Data	68
3.9 Jadwal Penelitian	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	71
4.1.1 Deskripsi Wilayah Kota Bandung	71
4.1.2 Gambaran Umum Bagian Pemerintahan Kota Bandung	74
4.1.2.1 Sejarah Berdirinya Instansi	74
4.1.2.2 Struktur Organisasi dan Bagan Tupoksi	76
4.1.2.3 Kegiatan Umum Instansi	78
4.1.2.4 Profil Kecamatan dan Kelurahan	82
a. Gambaran Umum Kecamatan Cinambo	82
b. Gambaran Umum Kelurahan Pasir Biru	86

4.2 Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian	94
4.2.1 Analisis Sistem Informasi Penilaian (SIP)	
Bandung Juara	91
4.2.2 Analisis Kinerja Camat dan Lurah Kota Bandung	105
a. Produktivitas.....	105
b. Kualitas pelayanan.....	109
c. Responsivitas	114
d. Responsibilitas.....	115
e. Akuntabilitas.....	116
4.2.3 Analisis Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Penilaian (SIP)	
Bandung Juara	117
4.2.4 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam pengaplikasian	
Sistem Informasi Penilaian (SIP) Bandung Juara.....	133
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	138
5.2 Saran.....	140
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian.....	27
Tabel 1.2 Tabel Informan	63
Tabel 1.3 Operasional Parameter Penelitian	64
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	71
Tabel 4.1 10 Kelurahan Dengan Kinerja Terbaik 2017	116
Tabel 4.2 10 Kecamatan Dengan Kinerja Terbaik 2017	116
Tabel 4.3 10 Kecamatan Dengan Kinerja Terbaik 2016.....	117
Tabel 4.4 10 Kelurahan Dengan Kinerja Terbaik 2016	118



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 1.2 Proses Pencapaian Kinerja Organisasi Pemerintahan Daerah	47
Gambar 2.1 Bagan Struktur Organisasi Bagian Pemerintahan Daerah . Kota Bandung	76
Gambar 2.2 Bagan Tupoksi Bagian Pemerintahan Umum Kota Bandung	77



DAFTAR LAMPIRAN

- a. Surat Keputusan Walikota Nomor 138/Kep.656-Bag.pem.um/2016. Tentang Tim Penilai Evaluasi Kinerja Camat dan Lurah di Lingkungan Kota Bandung.
- b. Peraturan Walikota Bandung Nomor 1354 Tahun 2014 Tentang Penilaian Kinerja Camat dan Lurah Se-Kota Bandung.
- c. Buku panduan Aplikasi Sistem Informasi Penilaian Bandung Juara untuk kecamatan dan kelurahan se Kota Bandung.
- d. Laporan Selayang Pandang pemerintahan kota bandung.
- e. Laporan Akhir Pemaparan Kegiatan Evaluasi kinerja SIP Tahun 2016.
- f. Laporan Akhir Pemaparan Kegiatan evaluasi Kinerja SIP Tahun 2017
- g. Indikator Evaluasi Kinerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Bandung.
- h. Screenshot Dashboard aplikasi Sistem Informasi Penilaian (SIP) Bandung Juara dari Admin Operator Bagian Pemerintahan Kota Bandung.
- i. Screenshot Dashboard Aplikasi Sistem Informasi Penilaian (SIP) Bandung Juara Dari Kecamatan Cinambo, dan Kelurahan Pasir Biru.
- j. Foto pada saat Kegiatan Wawancara



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG