

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semenjak era reformasi birokrasi, pemerintah dan masyarakat telah mengalami perubahan cara pandang dalam melihat pelayanan publik. Pelayanan publik bukan lagi sekedar pelayanan seadanya yang diberikan kepada masyarakat. Namun pelayanan publik yang diberikan haruslah memperhatikan kualitas dan juga standar pelayanan. Sebagaimana yang di atur oleh Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 15 bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan melaksanakan layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah disusun. Selain itu, masyarakat pada era keterbukaan informasi ini sudah semakin kritis dalam menilai kinerja pemerintah. Bukan hal yang tabu lagi bagi masyarakat untuk mengkritik pemerintah jika layanan yang mereka terima tidak sesuai dengan yang diharapkan. Dalam rangka memenuhi tuntutan kebijakan dan juga masyarakat tersebut, maka pemerintah baik di pusat maupun di daerah terus berupaya melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan publik. Sehingga berbagai inovasi pun terus bermunculan terkait dengan pelayanan publik.

Dibawah kepemimpinan walikota yaitu Ridwan Kamil, kali ini Ridwan Kamil memunculkan inovasi pelayanan publik yaitu Sistem Informasi Penilaian (SIP) Bandung Juara. Aplikasi yang dapat di akses melalui alamat sip.bandung.go.id ini merupakan sebuah sistem informasi yang menjadi wadah bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam menilai kinerja layanan di kecamatan dan kelurahan Kota Bandung. Hasil penilaian masyarakat pada website ini menjadi salah satu indikator walikota dalam menilai kinerja Lurah dan Camat. Melalui website Sistem Informasi Penilaian (SIP) Bandung Juara ini, manfaat yang diharapkan oleh pemerintah kota Bandung adalah meningkatnya kinerja pelayanan publik di Kecamatan dan Kelurahan. Selain itu juga diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk mau berpartisipasi dalam pembangunan kota Bandung.

Pada era modern saat ini penggunaan aplikasi sangat di butuhkan, karena banyaknya kelurahan dan kecamatan serta banyaknya komponen penilaian evaluasi kinerja sehingga diperlukannya sistem aplikasi. Penggunaan aplikasi ini juga akan sangat mendukung proses penilaian dan memungkinkan digitalisasi laporan kelurahan dan kecamatan. Karena dalam inovasi pelayanan publik ini dengan adanya inovasi Sistem Informasi Penilaian (SIP) Bandung Juara ini akan berlangsung lebih cepat, akurat dan transparan.

Aplikasi Sistem Informasi Penilaian (SIP) Bandung Juara ini juga diartikan juga sebagai raport yang dibuat oleh bagian pemerintahan untuk menilai bagaimana kinerja para camat dan lurah kota bandung, atas segala

tugas wajib serta perjanjian yang sudah disepakati oleh para camat dan lurah dengan Walikota Bandung.

Sistem ini resmi diluncurkan pada tanggal 26 juni 2014. Awalnya pada tahun 2014 sistem ini diterapkan dengan cara manual. namun karena tidak berjalan dengan produktif maka Ridwan Kamil meluncurkan inovasi pelayanan publik yaitu dengan dibuatnya aplikasi Sistem Informasi Penilaian (SIP) Bandung Juara. Adapula Indikator-indikator yang diciptakan pun tetap pada rambu-rambu perjanjian kinerja camat dan lurah yang telah disepakati dengan wali kota bandung.

Sangat berpengaruhnya aplikasi Sistem Informasi Penilaian (SIP) Bandung Juara tersebut terhadap kinerja yang dilakukan oleh para camat dan lurah kota bandung. sistem ini pun selalu dilakukan pembaharuan setiap satu tahun sekali tergantung dengan anggaran yang di sediakan oleh pemerintahan satu tahun sekali, dilakukannya evaluasi karena mengikuti perkembangan teknologi yang semakin modern, dan masih banyaknya kecamatan atau kelurahan yang belum memaksimalkan adanya aplikasi ini, sehingga masih saja memberikan pelayanan publik yang kurang memuaskan.

Dengan adanya inovasi Sistem Informasi Penilaian yang sudah berjalan selama 2 tahun terakhir semenjak di luncurkannya Sistem Informasi Penilaian (SIP) Bandung Juara. Setiap satu tahun sekali maka di adakannya evaluasi laporan akhir Sistem Informasi Penilaian (SIP) Bandung Juara, yang biasanya di lakukan dengan tujuan agar terlihatnya

hasil kinerja pelayanan yang diberikan oleh para camat dan lurah kota Bandung dalam menjalankan program kerja.

Evaluasi Kinerja Camat dan Lurah tahun 2016 ini merupakan lanjutan kegiatan yang sama pada tahun 2014 dan 2015 dengan perubahan indikator yang disesuaikan dengan perjanjian kinerja Kecamatan dan Kelurahan dan pelaksanaannya telah melalui digitalisasi melalui Sistem Informasi Penilaian Bandung Juara (SIP BDG Juara) yang berbasis web.

Dalam evaluasi laporan akhir Sistem Informasi Penilaian ada yang dinamakan kegiatan pemaparan program kewilayahan bagi 10 camat terbaik dan 10 lurah terbaik yang nantinya akan diberikan sebuah penghargaan bagi camat dan lurah terbaik tersebut.

Kegiatan paparan program kewilayahan bagi camat dan lurah terbaik tahun 2016 ini merupakan tahapan terakhir dari evaluasi kinerja camat dan lurah yang diawali dengan pelaporan melalui Sistem Informasi Penilaian (SIP) Bandung Juara, yang kemudian diverifikasi laporannya secara online dan juga diverifikasi ke lapangan.

Kegiatan ini dipandang perlu untuk memperkuat penilaian terhadap camat dan lurah yang telah berhasil melaksanakan perjanjian kinerja yang terlaporkan melalui aplikasi SIP Bandung Juara.

Adapun 10 camat yang termasuk sebagai camat terbaik dari 30 Camat Kota Bandung, dengan masing-masing persentasenya, adalah :

1. Camat Cinambo, kecamatan Cinambo memperoleh nilai akhir paling tinggi dari 30 kecamatan yang ada di Kota Bandung yaitu dengan nilai akhir 93.03, dengan nilai bulanan dan nilai tahunan sebesar 93.58 dan dengan paparan sebesar 88.11.
2. Camat Sukasari, kecamatan Sukasari berada diposisi kedua dari 30 kecamatan yang ada di Kota Bandung, dengan nilai akhir 88,47, nilai bulanan dan tahunan 88,56, dan dengan nilai paparan sebesar 87.68.
3. Camat Astana Anyar, kecamatan Astana Anyar berada diposisi ketiga dari 30 kecamatan yang ada di Kota Bandung yaitu dengan nilai akhir 86.59, nilai bulanan dan tahunan sebesar 86,64, dan dengan nilai paparan sebesar 86.11.
4. Camat Sumur Bandung, kecamatan Sumur Bandung berada di posisi keempat dari 30 kecamatan yang ada di Kota Bandung dengan nilai akhir sebesar 86.33, dengan nilai bulanan dan tahunan sebesar 86,23 dan dengan nilai paparan sebesar 89.27.
5. Camat Coblong, kecamatan Coblong berada diposisi ke lima dari 30 kecamatan yang ada di Kota Bandung, dengan perolehan nilai akhir sebesar 86.26, dengan nilai bulanan dan tahunan sebesar 85.93 dan dengan nilai paparan sebesar 89.27.
6. Camat Lengkong, kecamatan Lengkong berada di posisis ke enam dari 30 kecamatan yang ada dikota bandung, dengan perolehan nilai akhir sebesar 86.19, engan nilai bulanan dan tahunan sebesar 85.80, dan dengan nilai paparan sebesar 89.71.

7. Camat Cibiru, kecamatan Cibiru berada diposisi ke tujuh terbaik dari 30 kecamatan yang ada dikota bandung, dengan perolehan nilai akhir sebesar 86.18, dengan nilai bulanan dan tahunan sebesar 85.92, dan dengan nilai paparan sebesar 88.54.
8. Camat Cicendo, kecamatan Cicendo berada di posisi ke delapan dari 30 kecamatan yang ada dikota bandung, dengan perolehan nilai akhir sebesar 86.09, dengan nilai bulanan dan tahunan sebesar 85.73, dan nilai paparan sebesar 89.39.
9. Camat Cibeunying Kidul, kecamatan Cibeunying Kidul berada di posisi ke sembilan terbaik dari 30 kecamatan yang ada dikota bandung, dengan perolehan nilai akhir 85.92, dengan nilai bulanan dan tahunan sebesar 86.88, dan nilai paparan yang diperoleh sebesar 77.25.
10. Camat Bojongloa Kidul. Kecamatan Bojongloa Kidul berada diposisi terakhir menjadi 10 besar camat terbaik dikota bandung dari 30 kecamatan yang ada dikota bandung, dengan perolehan nilai akhir 85.76, dengan nilai bulanan dan tahunan sebesar 86.52 dan nilai paparan sebesar 78.95.

DAINDUNG

Sedangkan Untuk 10 Lurah yang termasuk dalam kategori Lurah Terbaik dari 151 Lurah di Kota Bandung dengan masing-masing presentasenya, dalah :

1. Lurah Sukagalih, kelurahan Sukagalih menempati posisi pertama sebagai lurah terbaik dari 151 kelurahan yang ada dikota bandung, dengan nilai akhir yang diperoleh sebesar 91.14, dengan nilai bulanan dan tahunan sebesar 91.76, dan nilai paparan sebesar 85.55.

2. Lurah Sarijadi, kelurahan Sarijadi berada diposisi kedua terbaik dari 151 kelurahan yang ada dikota bandung dengan perolehan nilai akhir sebesar 90.43, dengan nilai bulanan dan tahunan sebesar 91.50, dan dengan nilai paparan sebesar 80.83.
3. Lurah Cisaranten Wetan, kelurahan Cisaranten Wetan berada diposisi ketiga yang terbaik dari 151 kelurahan yang ada di kota bandung dengan perolehan nilai akhir 89.76, dengan nilai bulanan dan tahunan sebesar 90.40, dan perolehan nilai paparan sebesar 84.03.
4. Lurah Palasari, kelurahan Palasari berada diposisi ke empat terbaik dari 151 kelurahan yang ada di Kota Bandung dengan peolehan nilai akhir sebesar 89.32, dan nilai bulanan dan tahunan sbesar 89.87, dan dengan nilai paparan yang diperoleh sebesar 84.34.
5. Lurah Rancabolang, kelurahan Rancabolang berada diposisi kelima terbaik dari 151 kelurahan yang ada di Kota Bandung, dengan perolehan nilai akhir sebesar 86.94, dan nilai bulanan dan tahunan sebesar 87.38, dan dengan perolehan nilai paparan sebesar 83.01.
6. Lurah Malabar, kelurahan Malabar berada di posisi ke enam terbaik dari 151 kelurahan yang ada di Kota Bandung, dengan perolehan nilai akhir sebesar 86.94, nilai bulanan dan tahunan sebesar 86,71 , dan nilai paparan yang diperoleh sebesar 81.82.
7. Lurah Cisaranten Endah, kelurahan Cisaranten Endah berada diposisi ke tujuh dari 151 kelurahan yang ada di Kota Bandung dengan perolehan nilai

akhir sebesar 86.21, dengan nilai bulanan dan tahunan yang diperoleh sebesar 86.54, dan perolehan nilai paparan sebesar 83.28.

8. Lurah Nyengseret, kelurahan Nyengseret berada diposisi ke delapan terbaik dari 151 kelurahan yang ada di Kota Bandung dengan perolehan nilai akhir sebesar 86.08, nilai bulanan dan tahunan sebesar 86.48 dan perolehan nilai paparan sebesar 82.66.
9. Lurah Cisurupan, kelurahan Cisurupan berada di posisi ke sembilan terbaik dari 151 kelurahan yang ada Kota Bandung dengan perolehan nilai akhir sebesar 86.07, dengan nilai bulanan dan tahunan sebesar 86.58, dan perolehan nilai paparan sebesar 81.48.
10. Lurah Turangga, kelurahan Turangga berada di posisi terakhir yakni posisi ke 10 terbaik dari 151 kelurahan yang ada di Kota Bandung, dengan perolehan nilai akhir sebesar 84.92, dan nilai bulanan dan tahunan sebesar 86.40, dan dengan perolehan nilai paparan sebesar 71.60.

(Sumber : laporan akhir kegiatan evaluasi kinerja camat dan lurah kota bandung, 2016)

Dengan adanya presentase pemaparan data diatas, maka dapat dilihat masih banyaknya para kecamatan dan kelurahan yang masih belum memaksimalkan kinerja yang diberikan untuk masyarakat, dan belum mampu menerapkan aplikasi Sistem Informasi Penialain (SIP) Bandung Juara dengan baik. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Penilaian**

(SIP) Bandung Juara Dalam Meningkatkan Kinerja Camat Dan Lurah Kota Bandung”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas maka terdapat beberapa masalah, yaitu :

1. Kinerja Camat dan Lurah di lingkungan Kota Bandung masih kurang maksimal terbukti dengan pemaparan presentase nilai dari Laporan Akhir Kegiatan Kinerja Camat Dan Lurah Kota Bandung.
2. Pelayanan publik yang diberikan masih memiliki banyak kendala.
3. Sumber Daya Manusia di kecamatan dan kelurahan masih kurang sehingga aplikasi Sistem Informasi Penilaian Bandung Juara belum berjalan optimal.
4. System yang mendukung belum terkoneksi dengan baik dalam pengimplementasian aplikasi Sistem Informasi Penilaian (SIP) Bandung Juara
5. Beberapa Kecamatan dan Kelurahan ada yang belum bisa mengisi kegiatan yang merupakan indikator penilaian karena belum dianggarkan atau dialihkan ke kegiatan yang lain.

1.3 Batasan Masalah

Dari identifikasi di atas maka dapat disimpulkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja camat dan lurah Kota Bandung.

2. Bagaimana implementasi aplikasi Sistem Informasi Penilaian (SIP) Bandung Juara di Kecamatan dan Kelurahan Kota Bandung.
3. Faktor Pendukung dan Penghambat apa saja yang ada dalam pengaplikasian Sistem Informasi Penilaian SIP Bandung Juara.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah yang diuraikan diatas, maka Fokus masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kinerja camat dan lurah Kota Bandung ?
2. Bagaimana implementasi aplikasi Sistem Informasi Penilaian (SIP) Bandung Juara di Kecamatan dan Kelurahan Kota Bandung ?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pengaplikasian Sistem Informasi Penilaian (SIP) Bandung Juara?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Penilaian (SIP) dalam meningkatkan Kinerja Camat dan Lurah Kota Bandung. Secara Khusus, tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kinerja Camat dan Lurah Kota Bandung dalam memberikan pelayanan publik.
2. Mengetahui implementasi Sistem Informasi Penilaian (SIP) Bandung Juara di lingkungan Kota Bandung.
3. Mengetahui faktor Pendukung dan Penghambat yang ada dalam pengimplementasian Sistem Informasi Penilaian (SIP) Bandung Juara.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat secara teoretis

- 1) Menambah ilmu pengetahuan melalui penelitian yang dilaksanakan sehingga memberikan kontribusi pemikir bagi pengembangan ilmu administrasi publik khususnya.
- 2) Dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengembangan ilmu yang terkait dalam masalah tersebut. Artinya setiap hasil yang didapatkan dari penelitian ini bisa kita kembangkan menjadi suatu ilmu yang terkonsep yang nantinya dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk pengembangan atau penelitian selanjutnya.

1.6.2 Manfaat secara praktis

- 1) Diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran atau masukan guna meningkatkan kembali kualitas pelayanan yang diberikan untuk masyarakat dan memberikan pelayanan prima yang baik pada masyarakat.
- 2) Bagi masyarakat penelitian ini diharapkan mampu menjadikan sistem ini sebagai wadah aspirasi masyarakat dalam menilai kinerja camat dan lurah Kota Bandung dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Dan terus mengevaluasi kinerja para aparatur pemerintahan agar lebih baik lagi dalam melakukan tugas, fungsi dan kewajiban yang seharusnya diberikan untuk masyarakat.

1.7 Kerangka Berpikir

Sistem informasi (*information system*) secara teknis dapat didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan (atau mendapatkan), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi. Selain menunjang proses pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengawasan, sistem informasi dapat membantu manajer dan karyawan menganalisis permasalahan, menggambarkan hal-hal yang rumit dan menciptakan produk baru.

menurut Roberth L Mathis dan John Jackson “penilaian kinerja merupakan proses mengevaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut”.

Aplikasi Sistem Informasi Penilaian Bandung Juara ini juga diartikan juga sebagai raport yang dibuat oleh bagian pemerintahan untuk menilai bagaimana kinerja para Camat Dan Lurah Kota Bandung, atas segala tugas wajib serta perjanjian yang sudah disepakati oleh para camat dan lurah dengan walikota bandung.

Sistem Informasi Penilaian (SIP) Bandung Juara tersebut merupakan Sistem Informasi yang berfungsi sebagai :

1. Bahan penilaian kinerja camat dan lurah,
2. Media komunikasi dan pembinaan antara Bagian Pemerintahan Umum dengan kewilayahan

Instrumen penilaian yang akan dinilai dalam evaluasi kinerja Camat dan Lurah se-Kota Bandung adalah :

(1) Kualitas Pelayanan Publik, terdiri dari :

a. Laporan Bulanan Kecamatan

1. Persentase Keluhan/pengaduan pelayanan administratif yang ditindaklanjuti
2. Aktifitas media sosial
3. Rekap pelayanan

b. Laporan Tahunan Kecamatan

1. Ketersediaan Media Sosial
2. Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan
3. Kriteria Penilaian Ombudsman

c. Laporan Bulanan Kelurahan

1. Persentase Keluhan/pengaduan pelayanan administratif yang ditindaklanjuti.
2. Aktifitas media sosial.

d. Laporan Tahunan Kelurahan

1. Ketersediaan Media Sosial
2. Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan
3. Kriteria Penilaian Ombudsman

(2) Kinerja penyelenggaraan Tugas Umum Pemerintahan

a. Laporan Bulanan Kecamatan

1. Laporan kependudukan bulanan
 2. Persentase pelayanan administrasi kependudukan tepat waktu
 3. Laporan bulanan daftar hadir pegawai
 4. Laporan insidental yang diminta pimpinan daerah tepat waktu
 5. Laporan kegiatan harian camat
 6. Laporan bulanan daftar apel pegawai
 7. Pertemuan rutin dengan Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK)
 8. Pertemuan rutin dengan Karang Taruna
 9. Pertemuan rutin dengan Rukun Warga (RW)
 10. Pertemuan rutin dengan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM)
- b. Laporan Tahunan Kecamatan
1. Persentase Kelurahan berkinerja baik
 2. Persentase Rukun Warga (RW) Juara
 3. Persentase Lembaga Kemasyarakatan Aktif
 4. Capaian Target PBB
 5. Capaian Target Penilaian Prestasi Kerja PNS
 6. Data Rawan Bencana
- c. Laporan Bulanan Kelurahan
1. Persentase Laporan kegiatan bulanan ke kecamatan tepat waktu
 2. Persentase Laporan insidental yang diminta pimpinan daerah tepat waktu

3. Pertemuan rutin dengan Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK)
 4. Pertemuan rutin dengan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM)
 5. Pertemuan rutin dengan Karang Taruna
 6. Pertemuan rutin dengan RT/RW
- d. Laporan Tahunan Kelurahan
1. Profil Kelurahan disampaikan tepat waktu
 2. Persentase RW Juara
 3. Persentase Lembaga Kemasyarakatan Aktif (LPM, Karang Taruna, PKK dibuktikan dengan Surat Keputusan (SK), Program Kerja, 60% rencana kerja dilaksanakan, menghadiri kegiatan kota minimal 2 kali dalam 1 tahun)
 4. Capaian Target PBB
 5. Capaian Target Penilaian Prestasi Kerja PNS
- (3) Ketertiban, Kebersihan, Keindahan dan Lingkungan Hidup
- a. Laporan Bulanan Kecamatan
1. Persentase zona merah tingkat kecamatan yang tertib
 2. Persentase kecamatan yang melampaui rasio linmas
 3. Persentase kerb di jalan protokol yang telah dicat pada triwulan 3
 4. Persentase kerb di jalan protokol yang tidak ada rumput liar/gulma pada setiap triwulan

5. Persentase jalan protokol yang bebas sampah setiap triwulan
 6. Persentase saluran air di jalan protokol yang bebas sampah setiap triwulan
 7. Persentase pelaksanaan GPS tiga kali seminggu dalam sebulan
 8. Jumlah minimal Pohon yang ditanam dalam satu tahun
 9. Rasio lubang resapan biopori / rumah sebesar 1:1
- b. Laporan Tahunan Kecamatan
1. Rasio Sumur Resapan / RW, 1:1
- c. Laporan Bulanan Kelurahan
1. Persentase kerb di jalan protokol yang telah dicat pada triwulan 3
 2. Persentase kerb di jalan protokol yang tidak ada rumput liar/gulma pada setiap triwulan
 3. Persentase jalan protokol yang bebas sampah setiap triwulan
 4. Persentase saluran air di jalan protokol yang bebas sampah setiap triwulan
 5. Persentase Siskamling tingkat RW yang aktif
 6. Jumlah minimal Pohon yang ditanam dalam satu tahun
 7. Rasio lubang resapan biopori / rumah sebesar 1:1
 8. Kegiatan GPS
- d. Laporan Tahunan Kelurahan
1. Rasio Sumur Resapan / RW, 1:1

2. Rasio Petugas Linmas

(4) Inovasi, kreativitas dan Peningkatan Indeks Kebahagiaan.

a. Laporan Bulanan Kecamatan

1. Makan Bersama warga miskin
2. Jum'at keliling (nga-Bandungan)
3. Persentase *Culinary Night* 1 bulan 1 kali
4. Ketersediaan Jaringan Internet
5. Inovasi Pelayanan

b. Laporan Tahunan Kecamatan

1. Command Center / Control Room
2. Realisasi Program Inovasi Pemberdayaan Pembangunan Kewilayahan (PPIPK)
3. Prestasi yang diraih Kecamatan

c. Laporan Bulanan Kelurahan

1. Makan Bersama warga miskin 1 bulan sekali
2. nga-Bandungan (Jumling/pengajian/kumpul warga/mapay lembur)
3. Persentase Nonton Bareng 1 bulan 1 kali
4. Ketersediaan Jaringan Internet
5. Inovasi Pelayanan

d. Laporan Tahunan Kelurahan

1. Penggunaan e-kelurahan

2. Realisasi Program Inovasi Pemberdayaan Pembangunan Kewilayahan (PIPPK)
3. Prestasi yang diraih Kelurahan

Sebagaimana yang di atur oleh Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 15 bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan melaksanakan layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah disusun. Maka Dengan kata lain kinerja perusahaan atau instansi pemerintahan sangat ditentukan oleh kinerja perorangan pegawai, bila kinerja pegawai baik maka kemungkinan besar kinerja perusahaan atau pemerintahan juga baik dan sebaliknya bila kinerja pegawai buruk maka kemungkinan besar kinerja perusahaan atau pemerintahan pun akan buruk.

Berdasarkan teori-teori yang di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja memerlukan indikator-indikator penilaian yang dipengaruhi oleh berbagai faktor apakah faktor internal ataupun faktor eksternal dengan beragam aspek yang dapat di ukur dengan berpedoman pada standar tertentu yang terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif yang berguna untuk mendapatkan feedback guna keperluan perbaikan organisasi secara khusus manajemen pengelolaan sumber daya manusia.

Dwiyanto (2008 ; 50) mengemukakan beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, sebagai berikut :

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Dalam hal ini konsep ukuran produktivitas yaitu dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memberikan hasil yang diharapkan.

2. Kualitas Layanan

Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja karena informasi kepuasan masyarakat sering kali tersedia secara mudah dan murah yang dapat diperoleh melalui media massa.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas yang rendah menunjukkan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas yang rendah, dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang

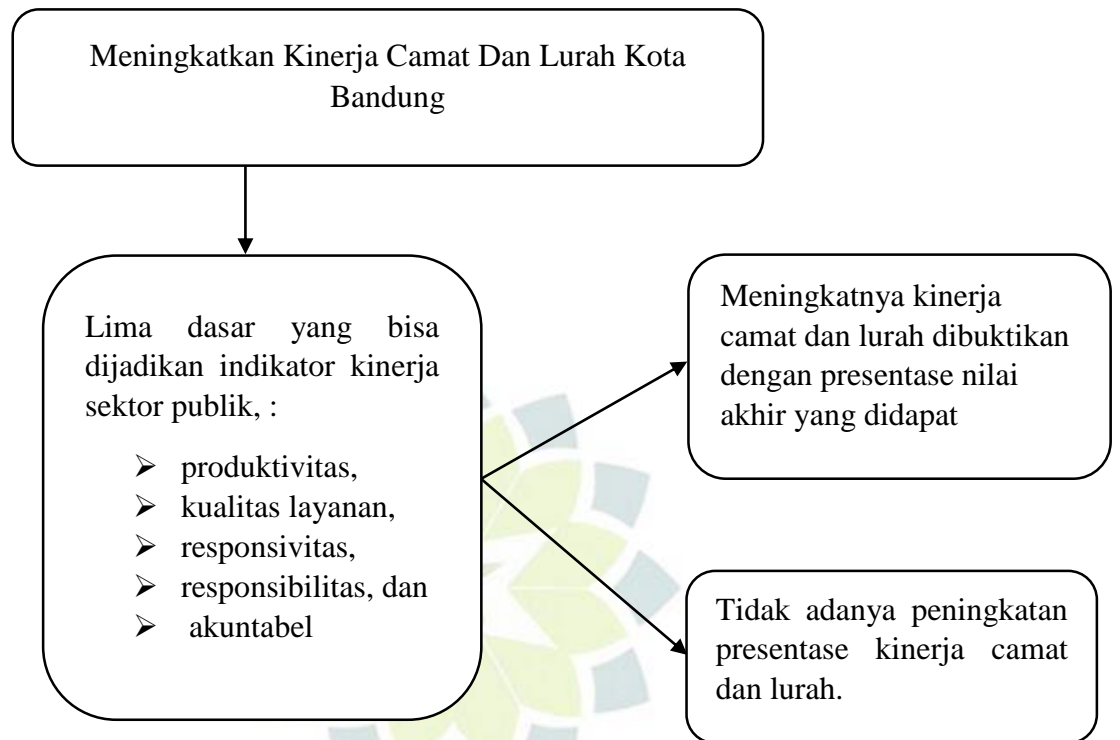
benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik konsisten dengan kehendak masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Dalam penelitian ini memfokuskan pada Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Penilaian Dalam Meningkatkan Kinerja Camat Dan Lurah Kota Bandung menggunakan indikator kinerja sektor publik yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabel. Dengan indikator tersebut maka kecamatan dan kelurahan kota Bandung akan terlihat berjalan atau tidaknya pengimplementasian aplikasi sistem informasi penilaian Bandung juara ini.

Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini digambarkan dalam bentuk bagan sebagai berikut



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG