

PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PENILAIAN KINERJA KECAMATAN DAN KELURAHAN DI KOTA BANDUNG

Novie Indrawati Sagita

Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Padjadjaran

Jalan Ir. Soekarno KM. 21, Jatinangor, Kabupaten Sumedang

Email: novie.indrawati.sagita@unpad.ac.id

Abstract

The performance of public services in both district or sub-district are being concern of many people, because of the services didn't satisfy the public. Begin from the service procedures are confused, the obscurity of service information, and the weakness of territorial database (such as population data, economic growth, and territorial potential), became one of the benchmarks of the low assessment of the performance of district and sub-districts. The weakness of quality services and the district or sub-district database, the mayor of Bandung City difficult to make decision or policy about regional development plan and the society empowerment according to the target. Due to the existence of the problem, the general Administration Section of Regional Secretariat of Bandung City made innovation in the form of performance assessment application of district and subdistrict based on information technology, namely Assessment Information System (SIP kecamatan dan kelurahan). Through this application, district and sub district are required to report periodic performance achievements, uploading territorial data, administrative activities and community empowerment activities that have been implemented. The Application of SIP give the opportunity to the society participation to assess the district and sub district performance by online. This research used the descriptive qualitative method. Research data are obtained from the observation, interview, and secondary data which is relevant to the research. The result describe that public administration implementation based on information technology has facilitated the government of Bandung City in conducting performance assessment thus encouraging district and sub-district to continuously improve their performance based on the efficiency, effectiveness, transparency and accountability of public services. Through SIP application, target of 66,7% district and 53,64% sub district have good performance in 2016 could be achieved.

Keywords: *Performance Assessment, performance achievement, public service, information technology*

Pendahuluan

Otonomi daerah sudah menjadi prinsip dalam penyelenggaraan pemerintah daerah di Indonesia. Dengan diterapkannya otonomi daerah, pemerintah pusat memberikan sebagian kekuasaan dan wewenangnya kepada daerah untuk menyelenggarakan berbagai urusan pemerintahan dan

pembangunan. Pelimpahan sebagian kekuasaan dan kewenangan kepada daerah mengandung konsekuensi bahwa pemerintah daerah harus mampu menunjukkan kinerja sebaik mungkin untuk melayani kebutuhan masyarakat di daerahnya. Pemerintah daerah dalam menyelenggarakan tugasnya secara efektif dan efisien membentuk unit-unit kerja

(perangkat daerah) agar dapat melayani masyarakat sesuai dengan tugas pokoknya masing-masing. Pasal 209, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, disebutkan bahwa kecamatan merupakan salah satu perangkat daerah yang bertugas membantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Kecamatan adalah bagian dari wilayah kabupaten/kota yang dipimpin oleh seorang camat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah. Lebih lanjut disebutkan pada pasal 225 ayat (1) UU Nomor 23 Tahun 2014, camat mempunyai tugas :

- a. menyelenggarakan urusan pemerintahan umum;
- b. mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- c. mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
- d. mengoordinasikan penerapan dan penegakan Perda dan Perkada;
- e. mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- f. mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan;
- g. membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa dan/atau kelurahan;

- h. melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah kabupaten/kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Perangkat Daerah kabupaten/kota yang ada di Kecamatan; dan;
- i. melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Disamping tugas pokok diatas, kecamatan juga mendapat pelimpahan kewenangan bupati/walikota untuk menjalankan sebagian urusan pemerintah daerah, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau disingkat dengan PATEN. Berdasarkan peraturan ini, camat memperoleh pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota untuk melaksanakan pelayanan bidang perijinan maupun non perijinan. Maksud dari diselenggarakannya PATEN untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota, sehingga dapat meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan publik. Namun demikian, pelaksanaan tugas diatas tidak akan terselenggara baik dan memuaskan apabila tidak didukung dengan kinerja kecamatan yang lebih baik. Dalam pencapaian kinerja kecamatan pula, perlu dukungan kelurahan

sebagai bagian dari perangkat kecamatan yang bertugas membantu pelaksanaan tugas-tugas camat dan membantu pelaksanaan sebagian wewenang dan urusan yang dilimpahkan kepada camat.

Jauh sebelum reformasi dan penerapan otonomi daerah, kinerja pelayanan pemerintah selalu mendapatkan sorotan dan kritik dari masyarakat baik di tingkat pusat, lokal maupun tingkat kecamatan hingga kelurahan/desa. Kritikan mengenai buruknya kinerja pelayanan kecamatan dan kelurahan juga dialami Pemerintah Kota Bandung. Diera keterbukaan informasi publik dan pesatnya perkembangan teknologi informasi, pemerintah daerah dituntut melakukan berbagai inovasi pelayanan yang semakin memudahkan dan meningkatkan kinerja yang lebih baik. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan menggunakan teknologi informasi. Sejak Ridwan Kamil terpilih sebagai Walikota Bandung periode 2013-2018, ia bertekad mewujudkan Kota Bandung sebagai kota pintar (*smart city*), dimana seluruh penyelenggaraan administrasi dan pelayanan berbasis pemanfaatan teknologi informasi.

Pada mulanya, Ridwan Kamil, membuka keran komunikasi langsung antara walikota dan seluruh pimpinan maupun aparatur perangkat daerah, hingga kecamatan melakukan komunikasi langsung kepada masyarakat melalui media sosial (*facebook* dan *twitter*) baik untuk kepentingan berbagi

informasi maupun pengaduan masyarakat. Kemudian, pemerintah Kota Bandung membuat aplikasi pengaduan masyarakat secara *online* yang bekerjasama dengan aplikasi *lapor.go.id* (yang digagas oleh pemerintah pusat). Selanjutnya, Pemerintah Kota Bandung membangun sebuah inovasi, yang memadukan aplikasi penilaian kinerja, pelayanan (*e-service*), hingga kanal pengaduan masyarakat dalam satu aplikasi yang bernama Sistem Informasi Penilaian. Melalui SIP ini, Pemerintah Kota Bandung dapat memantau kinerja dan produktivitas pelayanan publik yang diselenggarakan kecamatan dan elurahan, sehingga pimpinan dapat memberikan penilaian secara langsung terhadap kinerja mereka dan masyarakat dapat juga memberikan penilaian atas kualitas pelayanan yang mereka dapatkan.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik memang dinilai lebih efektif dan efisien daripada pelayanan yang dilakukan secara konvensional (*manual*). Penilaian kinerja melalui SIP berbeda dengan penilaian kinerja yang dilakukan secara manual yang hanya berbasis laporan tanpa bukti-bukti yang real. Melalui SIP, diharapkan kinerja kecamatan dan kelurahan akan semakin baik yang mana pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang dilakukan kecamatan dan kelurahan serta kualitas kerjanya dapat langsung dipantau, sehingga memudahkan walikota menilai kualitas penyelenggaraan administrasi,

ketersediaan database, produktivitas pelayanan di kewilayahan. Selain itu, aplikasi SIP, memudahkan masyarakat untuk memberikan penilaian mengenai kinerja kecamatan/kelurahan.

Peneliti tertarik melakukan penelitian ini, karena Kota Bandung, melalui aplikasi SIP, merupakan kota yang pertama kali menerapkan penilaian kinerja kecamatan dan kelurahan berbasis teknologi informasi. Aplikasi SIP tidak hanya memudahkan pemantauan kegiatan dan pelayanan publik oleh kecamatan dan kelurahan, tetapi juga dapat memantau secara langsung bagaimana penilaian masyarakat mengenai kualitas kinerja kecamatan dan kelurahan di Kota Bandung. Oleh karena itu, peneliti mengajukan pertanyaan yaitu “apakah penerapan aplikasi SIP mampu mendorong kinerja kecamatan dan kelurahan yang semakin baik, dan apakah dengan penerapan aplikasi SIP ini, target Pemerintah Kota Bandung untuk meningkatkan kinerja kecamatan dan kelurahan dapat terwujud?”

Kinerja atau istilah asing dikenal dengan “*performance*” menunjukkan kondisi prestasi kerja, capaian hasil kerja atau penampilan kerja (Sedarmayanti, 1995: 52). Definisi kinerja secara lengkap sebagaimana yang dinyatakan oleh Bernadian dan Russel (1993: 379) yaitu : “*performance is defined as the record of outcomes produced or a spesific job function or activity during a spesific time period*”. Berdasarkan definisi tersebut maka

kinerja diartikan sebagai pencapaian hasil pekerjaan atau aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Sedarmayanti (1995: 76-77) berpendapat bahwa kinerja sebagai pencapaian hasil kerja merupakan sebuah proses dari organisasi secara keseluruhan, yang mana pencapaian kerja tersebut dapat dibuktikan dan hasil pencapaian kerja tersebut dapat diukur berdasarkan standar-standar tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Terdapat tiga jenis kriteria penilaian kinerja, yakni *people-based criteria*, *product-based criteria*, dan *behaviour-based criteria*. *People-based criteria* merupakan penilaian kinerja berdasarkan kemampuan pribadi, seperti kemampuan intelektual, keterampilan, dan pengalaman kerja. *Product-based criteria*, merupakan penilaian kinerja atas dasar tujuan atau jenis luaran (*output*) yang hendak dicapai. Sedangkan *behaviour-based criteria* merupakan penilaian kinerja yang ditinjau dari banyak aspek baik dari aspek kepatuhan terhadap hukum, etika, atau berdasarkan perilaku individu yang diharapkan.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan kita kenal dengan konsep “*e-government*”. Menurut Palvia dan Sharma (2007) melalui *e-government* memungkinkan masyarakat dapat berinteraksi dan menerima layanan dari pemerintah lokal, daerah, maupun pusat selama 24 jam sehari 7 hari seminggu (dikutip oleh Praditya, 2014: 131). Lebih lanjut

menurut Palvia dan Sharma (2007) yang mengutip Backus, terdapat 3 tahap penerapan

teknologi informasi yang menjadi solusi penyelenggaraan urusan pemerintahan.

Tabel Solusi *E-Government*

Tahapan	<i>Government to citizens</i>	<i>Government to bussiness</i>	<i>Government to Government</i>
Tahap informasi	1: informasi lokal/nasional (visi misi dan struktur organisasi, alamat, nomor telepon, undang-undang, peraturan, regulasi, berita pemerintahan).	informasi bisnis, alamat, nomor telepon, jam kerja, undang-undang, peraturan, regulasi terkait bisnis.	knowledge base (intranet), knowledge management (LAN).
Tahap interaksi	2: mendownload form dari situs web pemerintah, dapat mengisi form, e-mail, grup diskusi (forum), poling, kuisisioner, dan sebagainya.	mendownload form dari situs web, dapat mengisi form, email, dan sebagainya.	e-mail, knowledge database interaktif, penanganan complain.
Tahap transformasi	3 : Situs web yang telah dipersonalisasi dengan akun personal yang terintegrasi untuk semua layanan.	Situs web yang telah dipersonalisasi dengan akun personal yang terintegrasi untuk semua layanan bisnis	Basis data terintegrasi.

Sumber : Praditya, 2014: 132

Tahapan solusi *e-government* terdiri atas tahap informasi, tahap interaksi, dan tahap transformasi. Pada tahap informasi, pemerintah menyediakan informasi dengan menerapkan *knowledge base* atau *knowledge management*, sehingga informasi tersebut dapat diakses masyarakat dan dunia usaha melalui dukungan internet. Pada tahap interaksi, pemerintah menyediakan *knowledge database* yang interaktif, sehingga dapat melakukan interaksi dengan masyarakat maupun dunia usaha melalui situs (*web*) resmi milik pemerintah dan *e-mail* seperti menyediakan formulir yang dapat di unduh, unggah, atau pengisian, menyampaikan keluhan, laporan atau apapun jenis komunikasi yang dilakukan secara *online*. Pada tahapan ketiga adalah tahapan

transformasi, situs web pemerintah dipersonalisasi dengan akun personal yang terintegrasi dengan semua layanan, serta mengintegrasikan basis data pemerintahan (Praditya, 2014: 131-132).

Sedangkan model pengembangan *e-government* sendiri ada beberapa subkategori sebagaimana yang dinyatakan oleh Yildiz (2007). Dalam tiap-tiap subkategori dari model pengembangan *e-government* tersebut menunjukkan arah komunikasi, konten informasi dan layanan pemerintah, karakteristik *e-government*, konsep *e-government* yang dikembangkan, serta contoh model pengembangannya. Model pengembangan *e-government* dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel Model Pengembangan *E-Government*

Arah Komunikasi	Konten	Karakteristik	Definisi	Contoh
<i>Government to Government</i>	Informasi dan Layanan Pemerintah	Komunikasi, koordinasi, standarisasi	<i>e-Administration</i>	Pembangunan dan penggunaan data <i>warehouse</i> yang sama
<i>Government to Citizen</i>		Komunikasi, transparansi, akuntabilitas, keefektifan, keefisienan, standarisasi, produktivitas	<i>e-Government</i>	<i>Website</i> organisasi pemerintah, komunikasi e-mail antara masyarakat dengan aparat pemerintah
<i>Government to Business</i>		Komunikasi, kolaborasi, perdagangan (<i>commerce</i>)	<i>e-Government, e-Commerce, e-Collaboration</i>	<i>e-procurement</i>

Sumber : Praditya (2014: 132)

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif, yakni penelitian yang berupaya menggambarkan suatu realita atau fenomena sosial yang nyata dan detil dengan setting sosial secara natural, kemudian berusaha menjelaskan bagaimana fenomena atau realita sosial tersebut terjadi. Pada penelitian ini, penulis menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil studi lapangan baik melalui observasi maupun wawancara. Observasi dilakukan dengan dua tahap, yaitu :

- mengamati proses pengunggahan data yang dilakukan aparatur kecamatan dan kelurahan ke dalam aplikasi SIP,
- Kemudian, mengamati proses verifikasi data yang dilakukan oleh aparatur di Bagian Pemerintahan

Umum Sekretariat daerah Kota Bandung terhadap data-data kewilayahan yang diunggah ke dalam aplikasi SIP.

Selain observasi, penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu aparatur kecamatan dan kelurahan, admin SIP, kasubbag kewilayahan Bagian Pemerintahan Umum Sekretariat Daerah Kota Bandung. Sedangkan data sekunder yang diperoleh adalah data-data rekapitulasi yang relevan dan sudah diolah mengenai kinerja kecamatan dan kelurahan, seperti data penilaian masyarakat dan data rekapitulasi laporan kegiatan dan pencapaian kinerja yang diunggah kecamatan dan kelurahan di Kota Bandung.

Data-data tersebut kemudian diolah dan dianalisis dengan cara, sebagai berikut:

- Kategorisasi, yakni tahap mengelompokkan data-data yang diperoleh berdasarkan kategori-kategori, misalnya kategori kinerja, pemanfaatan teknologi informasi, penilaian kepuasan masyarakat, masalah dan kendala pelayanan.
- Seleksi, yakni tahapan yang dilakukan dimana data-data yang ada diseleksi berdasarkan relevansi data dengan topik penelitian, serta menyeleksi data-data yang sesuai dengan kategori dan yang tidak.
- Reduksi, yakni tahapan yang dilakukan dengan mengurangi beberapa data yang dianggap tidak sesuai dengan kategori dan tidak relevan dengan masalah penelitian
- Interpretasi, yakni tahapan penafsiran atas data-data yang sudah ada (terseleksi) melalui teknik triangulasi, dengan membandingkan serta memadukan analisis antara data yang ada, informasi dari sumber informan dan telaah pustaka
- Penarikan kesimpulan, tahapan pengambilan kesimpulan atas hasil interpretasi dan analisis data penelitian.

walikota untuk menilai pencapaian kinerja camat dan lurah, selain itu sebagai media komunikasi dan pembinaan antara bagian pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Bandung dengan kewilayahan. Penilaian kinerja camat dan lurah melalui SIP Bandung Juara juga melibatkan masyarakat untuk sama-sama menilai kinerja pelayanan publik di kewilayahan. Tata cara penilaian dilakukan dengan cara *self assesment*, yang mana aparaturnya kecamatan dan kelurahan dituntut untuk menyampaikan laporan secara *online*, dengan mengunggah setiap bukti-bukti kegiatan pelayanan ke SIP Bandung Juara. Hasil pelaporan di SIP Bandung Juara tersebut kemudian diverifikasi dengan cara tim penilai melakukan kunjungan langsung ke lapangan.

Kegiatan yang diunggah sesuai dengan indikator penilaian yang telah ditetapkan. Ada 4 aspek utama yang dijadikan penilaian kinerja camat dan lurah, yaitu (a) kualitas pelayanan publik; (b) kinerja penyelenggaraan tugas umum pemerintahan; (c) Ketertiban, Kebersihan, Keindahan, dan Lingkungan Hidup, Inovasi, kreativitas; dan (d) peningkatan Indeks kebahagiaan.

Hasil dan Pembahasan

SIP (Sistem Informasi Penilaian) Bandung juara merupakan sistem informasi yang diberlakukan sejak Nopember 2015. SIP Bandung Juara berfungsi sebagai bahan

Tabel Instrumen Penilaian Kinerja Kecamatan dan Kelurahan di Kota Bandung

Aspek	Indikator Penilaian	
	Kecamatan	Kelurahan
Kualitas Pelayanan publik	Laporan Bulanan Kecamatan	Laporan Bulanan Kelurahan
	- Persentase keluhan/pengaduan pelayanan administratif yang ditindaklanjuti	- Persentase keluhan/pengaduan pelayanan administratif yang ditindaklanjuti
	- Aktifitas media sosial	- Aktifitas media sosial
	- Rekap pelayanan	
	Laporan Tahunan Kecamatan	Laporan Tahunan Kelurahan
	- Ketersediaan media sosial	- Ketersediaan media sosial
	- Indeks kepuasan Masyarakat kecamatan	- Indeks kepuasan Masyarakat kecamatan
	- Kriteria penilaian Ombudsman	- Kriteria penilaian Ombudsman
Kinerja penyelenggaraan tugas umum pemerintahan	Laporan Bulanan Kecamatan	Laporan Bulanan Kelurahan
	- Laporan kependudukan bulanan	- Persentase Laporan kegiatan bulanan ke kecamatan tepat waktu
	- Persentase pelayanan administrasi kependudukan tepat waktu	- Persentase Laporan insidentil yang diminta pimpinan daerah tepat waktu
	- Laporan bulanan daftar hadir pegawai	- Pertemuan rutin dengan PKK
	- Laporan insidentil yang diminta pimpinan daerah tepat waktu	- Pertemuan rutin dengan LPM
	- Laporan kegiatan harian camat	- Pertemuan rutin dengan Karang Taruna
	- Laporan bulanan daftar apel pegawai	- Pertemuan rutin dengan RT/RW
	- Pertemuan rutin dengan PKK	
	- Pertemuan rutin dengan Karang Taruna	
	- Pertemuan rutin dengan RW	
	- Pertemuan rutin dengan LPM	
	Laporan Tahunan Kecamatan	Laporan Tahunan Kelurahan
	- Persentase kelurahan berkinerja baik	- Profil Kelurahan disampaikan tepat waktu
	- Persentase RW Juara	- Persentase RW Juara
- Persentase lembaga kemasyarakatan aktif	- Persentase Lembaga Kemasyarakatan Aktif	
- Capaian target PBB	- Profil kelurahan disampaikan tepat waktu	
- Capaian target penilaian prestasi kerja PNS	- Persentase RW Juara	
- Data Rawan Bencana	- Persentase Lembaga kemasyarakatan aktif	
	- Capaian target PBB	
	- Capaian Target Penilaian Prestasi Kerja PNS	
Ketertiban, Kebersihan, Keindahan, dan Lingkungan Hidup	Laporan Bulanan Kecamatan	Laporan Bulanan Kelurahan
	- Persentase zona merah tingkat kecamatan yang tertib	- Persentase <i>kerb</i> di jalan protokol yang telah dicat
	- Persentase kecamatan yang melampaui rasio linmas	- Persentase <i>kerb</i> di jalan protokol yang tidak ada rumput liar/guma
	- Persentase <i>kerb</i> di jalan protokol yang telah dicat	- Persentase jalan protokol yang bebas sampah
	- Persentase <i>kerb</i> di jalan protokol yang tidak ada rumput liar/guma	- Persentase saluran air di jalan protokol yang bebas sampah

	<ul style="list-style-type: none"> - Persentase jalan protokol yang bebas sampah - Persentase saluran air di jalan protokol yang bebas sampah - Persentase pelaksanaan GPS tiga kali seminggu - Jumlah minimal pohon yang ditanam dalam satu tahun - Rasio lubang resapan biopori per rumah (1: 1) 	<ul style="list-style-type: none"> - Persentase Siskamling tingkat RW yang aktif - Jumlah minimal pohon yang ditanam dalam satu tahun - Rasio lubang resapan biopori per rumah (1: 1) - Kegiatan GPS
	Laporan Tahunan Kecamatan	Laporan Tahunan Kelurahan
	<ul style="list-style-type: none"> - Rasio sumur resapan/RW, 1: 1 	<ul style="list-style-type: none"> - Rasio sumur resapan/RW, 1: 1 - Rasio petugas linmas
	Laporan Bulanan Kecamatan	Laporan Bulanan Kelurahan
Inovasi, kreativitas dan peningkatan Indeks kebahagiaan	<ul style="list-style-type: none"> - Makan bersama warga miskin - Jum'at keliling (nga-Bandungan) - Persentase <i>cullinary night</i> 1 bulan 1 kali - Ketersediaan jaringan internet - Inovasi pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> - Makan bersama warga miskin - Jum'at keliling (nga-Bandungan) - Persentase nonton bareng - Ketersediaan jaringan internet - Inovasi pelayanan
	Laporan Tahunan Kecamatan	Laporan Tahunan Kelurahan
	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Command center/control room</i> - Realisasi PIPPK - Prestasi yang diraih kecamatan 	<ul style="list-style-type: none"> - Penggunaan e-kelurahan - Realisasi PIPPK - Prestasi yang diraih kelurahan

Sumber : Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Bandung, 2016 (diolah)

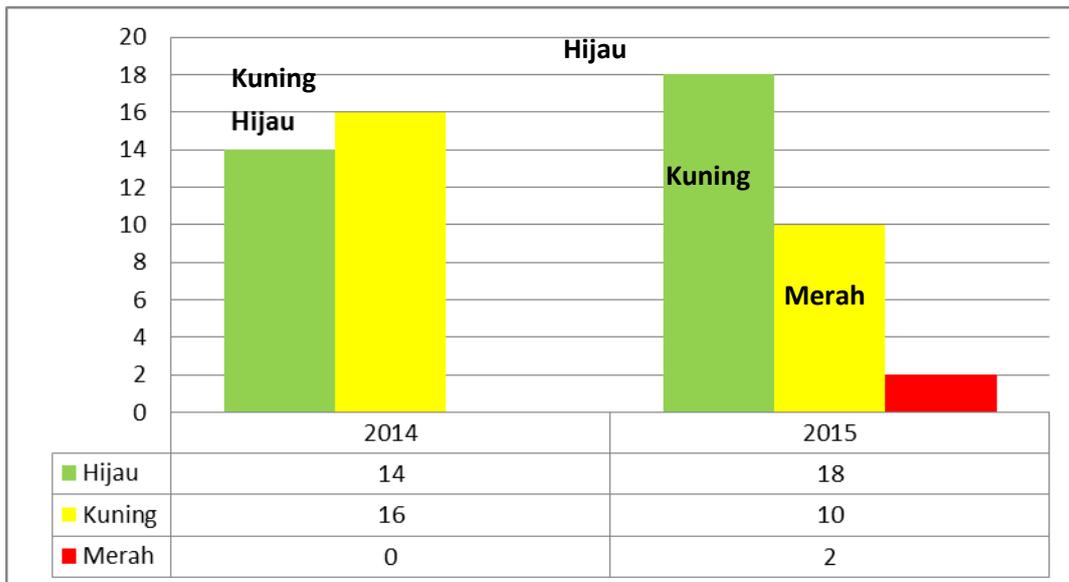
Berbagai kegiatan yang dilaksanakan kecamatan dan kewilayahan (berdasarkan 4 aspek diatas) dan menjadi indikator penilaian kinerja, diunggah dalam aplikasi SIP. Dari hasil data dan dokumen yang diunggah tersebut, Pemerintah Kota Bandung membentuk tim penilai dari berbagai perangkat daerah untuk melakukan evaluasi kinerja camat dan lurah. Unsur tim penilai tersebut terdiri atas Staf Ahli Walikota Bidang Pembangunan dan Infrastruktur, Dinas Komunikasi dan Informasi, Badan Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas

Penataan Ruang, Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian, dan Pengembangan, Dinas Pangan dan Pertanian, Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Bagian Hukum dan HAM, Bagian Pemerintahan Umum, Bagian Organisasi Dan Pemberdayaan Aparatur Daerah, Satuan Polisi Pamong Praja.

Penilaian kinerja camat dan lurah melalui aplikasi (SIP) Bandung Juara tersebut dikelompokkan dalam tiga kategori yakni rapor hijau (berkinerja baik/tinggi), rapor kuning (berkinerja cukup/sedang), dan rapor merah

(berkinerja buruk/rendah). Rapor hijau artinya hampir atau setidaknya 75 % kegiatan yang menjadi indikator penilaian dilaksanakan dan diunggah oleh camat dan lurah. Rapor kuning artinya pelaksanaan dan unggah kegiatan yang menjadi indikator penilaian berkisar 50-74% saja. Sedangkan rapor merah berarti kegiatan yang menjadi indikator penilaian hanya dilaksanakan dan diunggah kurang dari 50 %. Dengan penerapan SIP ini, kinerja

camat dan lurah menunjukkan hasil yang mengembirakan. Dari hasil penilaian kinerja camat dan lurah sebagaimana yang dapat dilihat pada aplikasi SIP Tahun 2016, terlihat adanya peningkatan kinerja camat dan lurah yang cukup signifikan dari tahun 2014 ke tahun 2015. Peningkatan kinerja camat dan lurah sebagaimana terlihat pada grafik berikut ini.

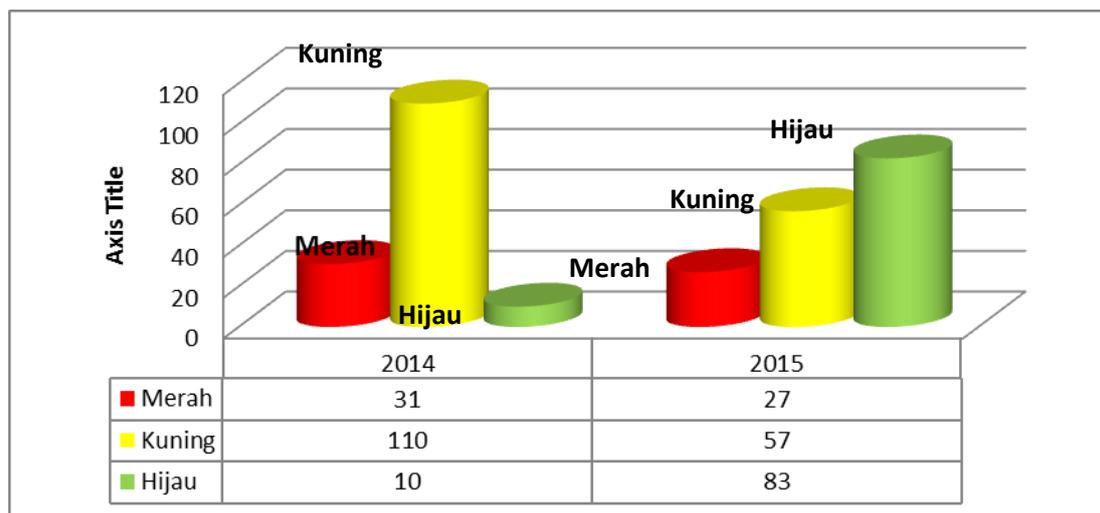


Grafik Perbandingan Rapor Kecamatan Tahun 2014-2015

Sumber : Laporan Evaluasi Kinerja Camat dan Lurah Kota Bandung (Data diolah)

Pada tahun 2015, terjadi peningkatan kinerja, yang mana kecamatan yang memperoleh rapor hijau lebih banyak jumlahnya daripada tahun 2014. Meskipun terdapat peningkatan, namun pada 2015 terdapat kecamatan yang berapor merah. Hal ini menunjukkan transparansi dan akuntabilitas penilaian kinerja semain baik, yang mana kecamatan

yang berkinerja buruk dapat langsung diketahui oleh Walikota dan aparatur tim penilai. Peningkatan kinerja bukan hanya terjadi pada tingkat kecamatan tetapi juga di tingkat kelurahan dengan peningkatan yang sangat signifikan. Peningkatan kinerja kelurahan tersebut dapat dilihat pada grafik berikut:



Grafik Peningkatan Kinerja Kelurahan Tahun 2014-2015

Sumber : Laporan Evaluasi Kinerja Camat dan Lurah Kota Bandung (Data diolah)

Dari data di atas, menunjukkan bahwa kualitas kinerja kelurahan mengalami peningkatan, yang mana kelurahan berkinerja baik (rapor hijau) mengalami peningkatan dari tahun 2014 ke tahun 2015. Dari hasil

evaluasi oleh tim penilai terhadap kinerja kecamatan dan kelurahan, kemudian disusunlah pemeringkatan 10 camat dan 10 lurah terbaik. Berikut daftar camat dan lurah terbaik di Kota Bandung.

Tabel 4. Daftar Camat dan Lurah Terbaik Kota Bandung Tahun 2016

No	Kecamatan	Kelurahan
1	Camat Cinambo	Lurah Sikagalih
2	Camat Sukasari	Lurah Sarijadi
3	Camat Astana Anyar	Lurah Cisaranten Wetan
4	Camat Sumur Bandung	Lurah Palasari
5	Camat Coblong	Lurah Rancabolang
6	Camat Lengkong	Lurah Malabar
7	Camat Cibiru	Lurah Sicaranten Endah
8	Camat Cicendo	Lurah Nyengseret
9	Camat Cibeunying Kidul	Lurah Cisurupan
10	Camat Bojongloa Kidul	Lurah Turangga

Sumber : Laporan Evaluasi Kinerja Camat dan Lurah Kota Bandung 2016

Penilaian kinerja camat dan lurah di Kota Bandung merupakan penilaian kinerja berbasis *output* atau *output based criteria*. Penilaian kinerja camat dan lurah ini dinilai dari sejauh mana hasil-hasil kerja camat dan

lurah yang sudah dicapai berdasarkan kontrak kinerja yang dijanjikan kepada walikota. Peningkatan kinerja akan lebih efisien dan efektif bilamana didukung oleh kemajuan sarana dan prasarana kerja serta akses

terhadap Teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi di Kota Bandung, salah satunya adalah SIP Bandung Juara, merupakan upaya yang lebih luas dalam mendukung *Bandung Smart City*, yang mana pelaporan kinerja tidak lagi dilakukan secara manual melainkan diunggah ke dalam aplikasi sistem informasi yang dapat dipantau langsung serta melibatkan masyarakat dalam penilaian kualitas pelayanan tersebut.

Terdapat tiga tahapan dalam penerapan teknologi informasi sebagai solusi *e-government*, melalui SIP ini, Pemerintah Kota Bandung tidak hanya menerapkan tahap informasi dan tahap interaksi, melainkan sudah melangkah pada tahap transformasi. Pada aplikasi SIP Bandung Juara ini, tidak hanya berfungsi untuk memudahkan penilaian kinerja camat dan lurah, melainkan juga sebagai sarana input data kewilayahan sehingga sangat bermanfaat bagi pengambilan keputusan bagi walikota dalam memutuskan program pembangunan dan pemberdayaan kewilayahan di Kota Bandung. Melalui SIP Bandung Juara, terdapat beberapa data kewilayahan yang dapat diakses oleh perangkat daerah sebagai pemangku kepentingan data kewilayah maupun masyarakat, diantaranya *data base* mengenai profil aparaturnya kecamatan dan kelurahan, data

rekapitulasi kependudukan per wilayah, data monografi kelurahan, jumlah pelayanan yang diberikan, kegiatan pemberdayaan sosial dan ekonomi masyarakat, serta kegiatan kewilayahan lainnya.

Pemanfaatan teknologi informasi melalui SIP Bandung Juara terbukti berhasil meningkatkan kinerja dan pelayanan oleh camat dan lurah di Kota Bandung. Masyarakat pun merasakan dampak dari penerapan aplikasi SIP bagi peningkatan kinerja camat dan lurah. Keberhasilan SIP dalam mendorong kecamatan dan kelurahan semakin berkinerja baik diperkuat dengan adanya survei persepsi publik terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, yang menunjukkan tanggapan positif, dimana dalam persepsi publik tersebut diantaranya menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan kecamatan dan kelurahan. Hasil survei persepsi publik menunjukkan sebagian besar masyarakat mengetahui pelayanan dan sebagian besar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan publik yang telah diselenggarakan. Hasil survei persepsi publik tentang kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan oleh kecamatan dan kelurahan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel Persepsi Publik terhadap Program Kerja Kota Bandung Tahun 2016

No	Nama Program	Persentase (%)			
		Tahu	Tidak Tahu	Puas	Tidak Puas

1	PIPPK (Program Inovasi Pembangunan dan Pemberdayaan Kewilayahan)	37,0	63,0	26,2	10,8
2	Pelayanan di kecamatan dan kelurahan	91,8	8,2	74,0	17,8
3	Program Maghrib Mengaji	65,2	34,8	56,8	8,2
4	Penanggulangan kemacetan	79,0	21,0	22,0	57,0
5	Pelayanan Kesehatan	94,2	5,8	76,2	18,0
6	Pendidikan: PPDB	69,0	31,0	49,0	20,0
7	Pemeliharaan kebersihan/penanggulangan sampah	97,2	2,8	74,5	22,7
8	Perbaikan jalan rusak	85,5	14,5	57,2	28,3
9	Pemeliharaan taman kota	97,8	2,2	91,8	6,0

Sumber : Survei Persepsi Publik, JARI Agustus 2016, Tim Pertimbangan Kebijakan Kota Bandung

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa masyarakat sudah mengetahui pelayanan-pelayanan yang tersedia di kecamatan dan kelurahan, serta merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Aplikasi SIP menuntut kecamatan dan kelurahan untuk mengunggah dan melaporkan pelaksanaan 4 aspek kegiatan yang menjadi dasar walikota dan tim untuk melakukan penilaian kinerja. Sebelum diterapkannya aplikasi ini, tidak pernah diketahui apakah kecamatan dan kelurahan sungguh-sungguh telah melaksanakan administrasi dan pelayanan sebagaimana tertuang dalam kontrak kinerja. Namun dengan aplikasi ini, kecamatan dan kelurahan memberikan laporan sekaligus bukti pelaksanaan kegiatan yang disertai penilaian langsung dari masyarakat mengenai kualitas pelaksanaan kegiatan dan pelayanan publik yang dilaksanakan aparatur kecamatan dan kelurahan.

Meskipun penerapan SIP Bandung Juara dianggap telah berhasil dalam meningkatkan kinerja pelayanan camat dan lurah secara signifikan, namun dalam pelaksanaannya masih mengalami hambatan dan kendala, yaitu :

- Masalah Sumber daya Manusia, diantaranya operator SIP kecamatan dan kelurahan belum paham dalam mengoperasikan aplikasi ini. Meskipun operator SIP di seluruh kecamatan dan kelurahan telah mendapatkan Bimtek pengisian laporan bulanan dan tahunan melalui *website* SIP Bandung Juara. Hanya saja, hasil monitoring Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Bandung menemukan banyak operator baru yang belum memahami pengisian laporan melalui web SIP Bandung Juara, sehingga pengisian laporan kinerja kecamatan dan kelurahan belum maksimal. Permasalahan

hendaknya terus diatasi dan diadakan bimtek secara periodik bagi operator SIP sekaligus melakukan diskusi dan koreksi atas pelaksanaan SIP Bandung Juara.

- Masih terbatasnya personil sumber daya aparatur, khususnya tenaga teknis/fungsional di Kecamatan sehingga pemanfaatan teknologi informasi untuk membantu kelancaran tugas maupun pelayanan.
- Belum tersusunya SOP pengisian SIP BDG Juara, sehingga peningkatan kualitas pelaporan kegiatan kecamatan dan kelurahan belum optimal.

Inovasi Kota Bandung dalam meningkatkan kinerja unit kerja berbasis penerapan teknologi informasi sudah menunjukkan kemajuan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan. Hanya saja, praktek pemerintahan yang didukung penerapan teknologi informasi (*e-government*) harus disertai sarana prasarana penunjang yang cukup, termasuk tenaga operator yang memadai. Dengan membenahi kekurangan dalam praktek penyelenggaraan *e-government* tersebut, upaya pemerintah Kota Bandung dalam meningkatkan kinerja perangkat daerahnya akan mencapai hasil yang jauh lebih baik.

Simpulan

Pemanfaatan teknologi informasi dengan membangun aplikasi Sistem Informasi

Penilaian (SIP) Bandung Juara secara nyata mendukung peningkatan kualitas kinerja pelayanan kecamatan dan kelurahan sehingga dapat memuaskan masyarakat Kota Bandung. Penilaian dan evaluasi kinerja camat dan lurah yang diterapkan melalui aplikasi ini merupakan penilaian yang berbasis pada *output (output based criteria)*. Camat dan lurah dituntut untuk selalu melaporkan kegiatan yang dilakukan ke web SIP Bandung Juara, yang mana laporan kegiatan tersebut sesuai dengan empat komponen penilaian (kualitas Pelayanan publik, kinerja penyelenggaraan tugas umum pemerintahan, ketertiban, kebersihan, keindahan, dan lingkungan hidup, dan Inovasi, kreativitas dan peningkatan Indeks kebahagiaan) dengan berbagai indikator utama. Melalui penyelenggaraan administrasi berbasis teknologi informasi (SIP Bandung Juara) memudahkan pemerintah daerah dalam melakukan penilaian kinerja, juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas kepada publik. Melalui aplikasi SIP Bandung juara ini, target pemerintah Kota Bandung (melalui Bagian Pemerintahan Umum) untuk merealisasikan 66,7% kecamatan dan 53,64 % kelurahan berkinerja baik pada tahun 2016 dapat tercapai.

Meskipun upaya peningkatan kinerja camat dan lurah yang didukung penerapan teknologi informasi ini dikatakan berhasil, namun pelaksanaannya tidak dapat mencapai

hasil maksimal sepanjang tidak didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas dengan jumlah yang memadai dan sesuai kebutuhan organisasi (kecamatan dan kelurahan). Pemberian bimtek SIP Bandung Juara tidak memberikan manfaat yang optimal bilamana SDM aparatur yang memperoleh bimtek tersebut harus pindah baik karena rotasi, mutasi maupun promosi. Terbukti, meskipun Bagian Pemerintahan sudah memberikan Bimtek Pelaporan SIP tersebut, banyak ditemukan operator-operator baru yang tidak memahami cara pengisian SIP Bandung Juara. Sehingga diperlukan fungsional operator yang khusus menangani pelaporan SIP Bandung Juara tersebut, sehingga upaya peningkatan kinerja camat dan lurah dapat terus dilanjutkan.

Daftar Pustaka

- Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Bandung. (2016). *Peraturan WaliKota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung*, Bandung: Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Bandung
- Bernadian dan Russel .(1993). *Human Research Management*, New Jersey : International addition Upper Saddle River, Prentice Hall
- Kementerian Dalam Negeri RI. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah*, Jakarta: Kementerian Dalam Negeri
- (2016).
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri
- (2010).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*, Jakarta: Kementerian Dalam Negeri
- Bagian Pemerintahan Umum. (2016). *Laporan Evaluasi Kinerja Camat dan Lurah Tahun 2016*, Bandung : Bagian Pemerintahan Umum Sekretariat Daerah Kota Bandung,
- Mangku Negara. (2010). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Jakarta: PT Dahlia Indonesia
- Palvia, Shailendra C. Jain dan Sharma, Sushil S. (2007). E-Government and EGovernance: Definitions/Domain Framework and Status around the World. Dalam Agarwal, Ashok, et al (eds.) *Foundations of E-government. 5TH International Conference On EGovernance*. Hyderabad, hal. 1-12.
- Praditya, Didit (2014). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) Di Tingkat Pemerintahan Desa, *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 17 (2), 129-140

Sedarmayanti, (1995). *Good Governance:*

Membangun Sistem Manajemen Kinerja

Guna Meningkatkan Produktivitas.

Bandung: Mandar Maju

Yildiz, Mete. (2007). E-government

Research: Reviewing The Literature,

Limitations, And Ways Forward.

Government Information Quarterly 24

(2007), 646-665.