

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Setiap organisasi atau instansi selalu diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pelaksanaan berbagai program. Salah satu kunci utama untuk memastikan kelancaran dalam pencapaian tujuan tersebut adalah kemampuan organisasi dalam mengidentifikasi dan mengevaluasi kinerjanya. Organisasi sendiri merupakan entitas yang kompleks, yang berupaya memanfaatkan sumber daya manusia secara optimal demi mewujudkan target yang diinginkan. Ketika sebuah organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut dapat dianggap efektif.

Selain itu, keberhasilan dalam mengelola suatu organisasi sangat bergantung pada efektivitas manajemen sumber daya manusia di dalamnya. Oleh karena itu, penting bagi setiap organisasi untuk melakukan evaluasi terhadap kinerjanya. Pengukuran kinerja organisasi berperan penting dalam memastikan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, meningkatkan tingkat komitmen di dalam organisasi, serta memberikan dukungan optimal terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Nurrahman & Rahmadanita, 2022).

Seiring dengan perkembangan zaman, semua organisasi termasuk pemerintah, dituntut untuk mampu bersaing dan memberikan pelayanan yang maksimal. Aparatur pemerintah, sebagai pelayan masyarakat sekaligus pelaksana tugas pemerintahan, memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Hal tersebut menjadikan keberadaan pemerintah tetap esensial untuk menjalankan fungsi-fungsi seperti regulasi, alokasi, distribusi, pelayanan, dan pemberdayaan masyarakat meskipun taraf sosial dan ekonomi suatu masyarakat telah mengalami peningkatan. Fungsi-fungsi tersebut menjadi pilar utama bagi terciptanya keadilan dan pemerataan di tengah masyarakat. Pada intinya, pemerintah bergantung pada sistem birokrasi yang diharapkan mampu menjalankan perannya secara efektif.

Namun, kenyataannya birokrasi sering dipersepsikan secara kontradiktif. Di satu sisi, birokrasi dianggap sebagai elemen penting untuk memastikan kelancaran urusan pemerintahan sehari-hari. Di sisi lain, birokrasi kerap dipandang sebagai penyebab lambannya jalannya pemerintahan dan layanan publik. Berbagai masalah seperti prosedur yang berbelit-belit, budaya percaloan, nepotisme, hingga patologi birokrasi lainnya yang berdampak pada citra kinerja birokrasi tersebut (Mariana dkk, 2010 dalam Efendi, 2018). Salah satu permasalahan yang kerap dihadapi yaitu permasalahan pelayanan kesejahteraan sosial. Persoalan ini merupakan isu yang sangat penting dan harus mendapatkan perhatian serius dari para pembuat kebijakan. Oleh karena itu masalah ini tidak bisa dilepaskan dari peran negara atau pemerintah yang memiliki tanggung jawab untuk menangani dan memahami kondisi ini (Rosidin, 2010).

Di Indonesia, masalah tersebut menjadi tantangan utama yang berdampak besar pada kualitas hidup (Leksono, 2014). Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa pada Maret 2023 tingkat kemiskinan nasional berada di angka 9,36% dari total populasi Indonesia atau setara dengan 25,90 juta jiwa. Angka ini menunjukkan penurunan sebesar 0,21% dibandingkan data pada September 2022. Meskipun angka kemiskinan berkurang, penurunan ini tidak disertai dengan perbaikan dalam ketimpangan pendapatan, yang tercermin dari rasio gini yang stagnan.

Padahal, dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024, pemerintah menargetkan angka kemiskinan turun hingga 6,5-7,5% (Sekretariat Wakil Presiden RI, 2024). Tingginya tingkat kemiskinan berdampak langsung pada meningkatnya jumlah kelompok yang membutuhkan Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Berdasarkan penelitian Bappenas, PPKS terdiri dari 26 jenis kebutuhan yang dikelompokkan menjadi 8 kategori utama sebagai fokus prioritas dalam pelayanan kesejahteraan sosial.

Tabel 1. 1 Pengelompokan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial Berdasarkan Penduduk

No	Kelompok PPKS	Perincian
1	Penduduk Telantar	<ul style="list-style-type: none"> Balita telantar Anak telantar usia 6-17 Penduduk telantar usia 60 tahun ke atas (lansia)
2	Penduduk Penyandang Disabilitas	<ul style="list-style-type: none"> Anak dengan disabilitas Penduduk dengan disabilitas usia 18 tahun ke atas
3	Penduduk Miskin	<ul style="list-style-type: none"> Fakir miskin Perempuan rawan sosial ekonomi
4	Penduduk Miskin Tidak Berdomisili Tetap/Homeless	<ul style="list-style-type: none"> Gelandangan Pengemis Anak jalanan Pemulung
5	Komunitas Adat Terpencil	<ul style="list-style-type: none"> Komunitas adat terpencil
6	Penduduk Korban Bencana	<ul style="list-style-type: none"> Korban bencana sosial Korban bencana alam Korban bencana/guncangan ekonomi
7	Penduduk Korban Tindak Kekerasan, Eksploitasi, dan Diskriminasi	<ul style="list-style-type: none"> Anak korban tindak kekerasan Korban tindak kekerasan usia 18 tahun ke atas Wanita tuna susila Korban trafficking Pekerja migran bermasalah
8	Penduduk Marjinal	<ul style="list-style-type: none"> Anak berhadapan dengan hukum Anak memerlukan perlindungan khusus lainnya ODHA Kelompok Minoritas Bekas warga lapas / BWBLP Keluarga Bermasalah Sosial Psikologis Korban NAPZA

Sumber: Dinas Sosial Kota Bandung (Data Diolah Peneliti, 2025)

Sejalan dengan hal tersebut guna melaksanakan pembangunan yang berkelanjutan pemerintah sebagai pengelola negara memiliki peran penting dalam menjaga keseimbangan dan meningkatkan kesejahteraan sosial sehingga terwujudnya masyarakat yang adil, makmur, dan berkeadilan sosial.

Kesejahteraan sosial ini telah diatur dalam Undang-undang (UU) Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, dimana kesejahteraan sosial dapat dipahami sebagai suatu tatanan kehidupan masyarakat, baik secara materiil maupun spiritual, yang mencerminkan rasa aman, nilai-nilai kesusilaan, dan ketenangan lahir batin.

Keadaan ini memberikan peluang bagi setiap warga negara untuk memenuhi kebutuhan fisik, mental dan sosialnya secara optimal, baik untuk diri sendiri, keluarga, maupun masyarakat luas. Dalam mewujudkannya, nilai-nilai hak asasi manusia serta kewajiban sebagai warga negara harus tetap dijunjung tinggi, sesuai dengan prinsip-prinsip yang terkandung dalam Pancasila.

Kemudian dalam tingkat kementerian telah menetapkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial yang menjadi pedoman bagi pemerintah pusat dan daerah dalam melaksanakan program-program kesejahteraan sosial yang terarah, terpadu, dan berkelanjutan. Sebagai pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, PP ini menetapkan kerangka kerja dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial dan kemudian diperjelas dalam Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2025 tentang Pemutakhiran dan Penggunaan Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional untuk Bantuan Sosial, Pemberdayaan Sosial, dan Program Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Kementerian Sosial RI, 2025).

Dalam peraturan ini, PPKS didefinisikan sebagai kelompok masyarakat yang mengalami berbagai hambatan sehingga tidak mampu memenuhi kebutuhan dasarnya dan memerlukan dukungan dan intervensi pemerintah untuk memulihkan fungsi sosial mereka. Oleh karena itu, pemerintah tentunya telah mengeluarkan berbagai cara untuk mengatasi permasalahan kesejahteraan sosial ini melalui berbagai layanan yang dapat membantu para Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) tersebut yang terdapat di Dinas Sosial yang ada di kota-kota besar, termasuk di Kota Bandung.

Kemudian pemerintah Kota Bandung sendiri sudah menetapkan peraturan melalui Peraturan Daerah (Perda) Kota Bandung Nomor 5 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 24 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Dan Penanganan Kesejahteraan Sosial, yang mana Perda ini menetapkan tugas dan wewenang pemerintah daerah dalam melaksanakan program kesejahteraan sosial. Pemerintah diwajibkan untuk menyediakan data yang akurat mengenai kondisi sosial masyarakat serta melakukan evaluasi terhadap program-program yang telah dilaksanakan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa bantuan dan layanan yang diberikan tepat sasaran.

Hal tersebut di lanjut kembali melalui Keputusan Wali Kota Bandung Nomor 460/Kep.175-Dinsos/2022 yang menetapkan pembentukan Satuan Tugas (Satgas) Verifikasi Validasi dan Pendataan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) di Kota Bandung. Keputusan ini diambil sebagai langkah strategis dalam meningkatkan akurasi dan relevansi data terkait kesejahteraan sosial, terutama bagi orang tidak mampu dan mereka yang memerlukan pelayanan kesejahteraan sosial.

Oleh karena itu, mendukung masyarakat Kota Bandung terutama kelompok Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS), Dinas Sosial Kota Bandung membagi tugasnya ke dalam beberapa bidang. Bidang-bidang tersebut meliputi Rehabilitasi Sosial, Perlindungan dan Pemberdayaan Sosial, Penanggulangan Kemiskinan, serta Pengendalian, Data, dan Evaluasi. Namun, terdapat tiga bidang utama yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu Bidang Rehabilitasi Sosial, Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial, serta Bidang Pemberdayaan Sosial.

Setiap bidang di Dinas Sosial Kota Bandung tersebut tentunya memiliki jenis layanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berbeda sesuai dengan tugasnya. SOP ini berfungsi sebagai panduan yang mempermudah proses pelayanan, baik bagi petugas pemberi layanan maupun masyarakat penerima layanan. Dengan adanya SOP, pelayanan publik menjadi lebih terstruktur, efektif, dan terarah, sehingga dapat memenuhi kebutuhan

masyarakat dengan lebih baik. Sehingga, pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kota Bandung sendiri terus mengalami peningkatan pelayanan pada tahun 2020 sampai 2023 berdasarkan hasil nilai indeks kepuasan masyarakat yang dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut:

Tabel 1. 2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kota Bandung Tahun 2020-2023

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	Tahun					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Semester I	83.944	86.389	86.63	87.61	90,441	94.00
Semester II	86.37	86.537	87.024	87.92	93,81	-

Sumber: Dinas Sosial Kota Bandung (Data Diolah Peneliti, 2025)

Berdasarkan data yang diperoleh, kinerja pelayanan Dinas Sosial Kota Bandung menunjukkan peningkatan setiap tahunnya, yang menempatkan mutu pelayanan dalam kategori B (Baik). Hal ini didukung dengan data peningkatan jumlah masyarakat Kota Bandung yang terdaftar Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Selain itu, jumlah individu di kota bandung yang terdaftar dalam DTKS terus mengalami peningkatan di setiap tahunnya, dimana pada tahun 2021 terdapat yang terdaftar DTKS dengan total 752.936 jiwa, kemudian pada tahun 2022 meningkat menjadi 907.786 jiwa, dan meningkat kembali pada tahun 2023 sebanyak 909935 jiwa, yang dapat dilihat melalui tabel 1.3 dibawah ini:

Tabel 1. 3 Rekapitulasi Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) menurut Jumlah Individu di Kota Bandung (Orang)

Rekapitulasi Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) menurut Jumlah Individu di Kota Bandung (Orang)			
Wilayah Kecamatan	2023	2022	2021
Bandung Kulon	61274	52967	44132
Babakan Ciparay	63932	64393	55965
Bojongloa Kaler	69727	71538	61646
Bojongloa Kidul	31873	32889	29858

Rekapitulasi Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) menurut Jumlah Individu di Kota Bandung (Orang)			
Astana Anyar	25054	25949	20265
Regol	23298	23299	19668
Lengkong	17838	18360	15468
Bandung Kidul	20789	20992	17775
Buah Batu	31839	31102	26273
Rancasari	23264	23117	16641
Gedebage	13572	13323	9162
Cibiru	22851	23195	23831
Panyileukan	10387	10562	8561
Ujung Berung	33722	34544	29181
Cinambo	9591	9427	8047
Arcamanik	24184	25334	20410
Antapani	18075	18493	14666
Mandalajati	29173	28900	24591
Kiaracondong	55016	55799	46648
Batununggal	52226	50949	40709
Sumur Bandung	7519	8123	6503
Andir	43198	43318	30950
Cicendo	31727	32292	27166
Bandung Wetan	8542	8369	6435
Cibeunying Kidul	41304	40989	29329
Cibeunying Kaler	21549	20918	16910
Coblong	40038	39987	34826
Sukajadi	41456	41754	35828
Sukasari	19604	19750	16950
Cidadap	17313	17154	14542
Jumlah	909935	907786	752936

Sumber: (Dinas Sosial Kota Bandung, 2025)

Berdasarkan hasil observasi awal, masih terdapat permasalahan di Dinas Sosial Kota Bandung dalam penyaluran program bantuan kesejahteraan sosial yang menjadikan kinerja birokrasi tersebut belum berjalan dengan optimal. Permasalahan tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator. Pertama dari indikator kualitas layanan yang ditandai dengan kurangnya sosialisasi program kesejahteraan sosial seperti pendaftaran DTKS yang seharusnya pendaftaran tersebut dilaksanakan di kelurahan masing-masing dan tidak lagi melakukan pendaftaran di Dinas Sosial Kota Bandung. Hal ini menyebabkan kurangnya

pemahaman masyarakat mengenai prosedur pengajuan program atau layanan di Dinas Sosial Kota Bandung. Masyarakat masih beranggapan bahwa pengajuan surat tersebut harus dilakukan langsung ke Dinas Sosial, seperti yang berlaku pada tahun-tahun sebelumnya.

Namun pada saat ini, mekanisme pelayanannya berubah dan masyarakat harus terlebih dahulu mengajukan permohonan di tingkat kelurahan. Kelurahan kemudian akan meneruskan permohonan tersebut ke Dinas Sosial Kota Bandung, dan hasilnya, yakni Surat Keterangan DTKS, dapat diambil kembali di kelurahan masing-masing. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi yang diberikan oleh pihak Dinas Sosial Kota Bandung masih kurang sehingga diperlukan peningkatan sosialisasi terkait mekanisme pelayanan yang berlaku agar masyarakat lebih memahami dan memanfaatkan layanan yang tersedia dengan efisien.

Hal ini didukung berdasarkan LKIP Dinas Sosial Kota Bandung yang menjelaskan bahwa Dinas Sosial Kota Bandung masih menghadapi beberapa hambatan strategis yang berdampak pada efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya adalah terjadinya *inclusion dan exclusion error* pada Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), yang menyebabkan ketidaktepatan sasaran penerima bantuan sosial. Ketidaktepatan data ini menurunkan kualitas layanan karena masyarakat yang benar-benar membutuhkan belum tentu terakomodasi secara optimal. Selain itu, masih tingginya angka kemiskinan dan keberadaan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) terlantar menunjukkan bahwa program pemberdayaan dan rehabilitasi sosial belum sepenuhnya efektif dalam menyelesaikan permasalahan sosial secara menyeluruh (Dinsos Kota Bandung, 2024).

Selanjutnya ditinjau dari dimensi responsivitas, peneliti menemukan adanya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan masyarakat menjadi permasalahan Dinas Sosial Kota Bandung. Hal tersebut ditandai dengan laporan mengenai oknum petugas kewilayahan yang melakukan pelanggaran, seperti pemotongan bantuan sosial dan kurangnya monitoring serta validasi data penerima bantuan sosial. Hal ini menunjukkan

bahwa responsibilitas Dinas Sosial Kota Bandung yang rendah dan belum mampu merespons serta mengawasi dinamika di lapangan secara optimal. Ketidakmampuan ini memperburuk kepercayaan masyarakat terhadap layanan sosial yang disediakan sehingga terdapat keluhan dari masyarakat yang merasa diperlakukan tidak adil dalam penyaluran bantuan sosial (Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bandung, 2024).

Selanjutnya, rendahnya cakupan jaminan sosial bagi masyarakat miskin di Kota Bandung juga menunjukkan kelemahan responsibilitas Dinsos. Data menunjukkan bahwa 70% masyarakat miskin belum tercakup dalam jaminan sosial. Hal ini mengindikasikan bahwa Dinsos belum sepenuhnya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat rentan yang memerlukan bantuan segera. Rendahnya cakupan ini mungkin disebabkan oleh kurangnya inisiatif untuk menjangkau kelompok-kelompok yang belum terdata atau belum mengakses layanan yang ada.

Oleh karena itu, Komisi D DPRD Kota Bandung meminta agar masalah tersebut diperbaiki melalui monitoring dan validasi data masyarakat miskin. Sistem pendataan yang kurang mutakhir dan tidak terintegrasi dengan baik menyebabkan adanya masyarakat yang berhak menerima bantuan tetapi tidak terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Kurangnya validasi data ini menunjukkan kelemahan Dinsos dalam merespons kebutuhan untuk memastikan bantuan sosial tepat sasaran.

Melihat uraian permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut melalui penelitian dengan judul **“Kinerja Birokrasi dalam Penyaluran Program Bantuan Kesejahteraan Sosial di Dinas Sosial Kota Bandung”**.

B. Rumusan Masalah

Dengan melihat latar belakang masalah, peneliti menentukan beberapa rumusan masalah, antara lain:

1. Bagaimana produktivitas Dinas Sosial Kota Bandung dalam menyalurkan program bantuan kesejahteraan sosial?

2. Bagaimana kualitas layanan publik Dinas Sosial Kota Bandung dalam menyalurkan program bantuan kesejahteraan sosial?
3. Bagaimana responsivitas Dinas Sosial Kota Bandung dalam menyalurkan program bantuan kesejahteraan sosial?
4. Bagaimana tanggungjawab Dinas Sosial Kota Bandung dalam menyalurkan program bantuan kesejahteraan sosial?
5. Bagaimana akuntabilitas Dinas Sosial Kota Bandung dalam menyalurkan program bantuan kesejahteraan sosial?

C. Tujuan Penelitian

Dari pemaparan rumusan masalah tersebut, dapat dikatakan bahwa tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan produktivitas publik Dinas Sosial Kota Bandung dalam menyalurkan program bantuan kesejahteraan sosial
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas layanan publik Dinas Sosial Kota Bandung dalam menyalurkan program bantuan kesejahteraan sosial
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan responsivitas publik Dinas Sosial Kota Bandung dalam menyalurkan program bantuan kesejahteraan sosial
4. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan tanggungjawab Dinas Dinas Sosial Kota Bandung dalam menyalurkan program bantuan kesejahteraan sosial
5. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan akuntabilitas publik Dinas Sosial Kota Bandung dalam menyalurkan program bantuan kesejahteraan sosial

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan, maka maksud penggunaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Peneliti berharap hasil penelitian ini bermanfaat untuk penelitian dan pengembangan teori. Diharapkan juga dapat memberikan tinjauan terhadap teori sistem informasi dan kinerja pegawai sehingga dapat membantu peneliti yang ingin melakukan penelitian terkait teori tersebut.

2. Kegunaan Praktis

a) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pengetahuan peneliti mengenai dampak penggunaan sistem informasi terhadap kinerja organisasi di Dinas Sosial Kota Bandung. Dan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana adalah penelitian ini.

b) Bagi Dinas Sosial Kota Bandung

Sebagai sumber saran dan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja Dinas Sosial Kota Bandung, khususnya mengenai kinerja dalam penyaluran program bantuan kesejahteraan sosial.

E. Kerangka Berpikir

Kinerja organisasi adalah hasil dari kolaborasi antara anggota atau elemen organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Proses ini melibatkan penerapan manajemen melalui fungsi-fungsi utamanya, yaitu *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (pelaksanaan), dan *Controlling* (pengendalian), yang dikenal dengan singkatan POAC. Semua fungsi ini dijalankan secara terpadu untuk memastikan keberhasilan organisasi (Sembiring, 2012 : 82). Lebih lanjut (Fahmi, 2013) menyatakan bahwa kinerja organisasi dapat dipahami sebagai pencapaian tujuan organisasi, baik dalam hal input, output, outcome, benefit, maupun dampak yang dihasilkan.

Teori yang digunakan oleh peneliti dijadikan sebagai kajian teori untuk menjawab rumusan masalah yang dipaparkan, teori tersebut dapat mempermudah peneliti untuk mengetahui bagaimana kinerja organisasi dalam penyaluran program bantuan kesejahteraan sosial di Dinas Sosial Kota

Bandung. Oleh karena itu, melihat dari kajian permasalahan serta penanganannya diperlukan teori yang mendasar terkait kualitas pelayanan publik.

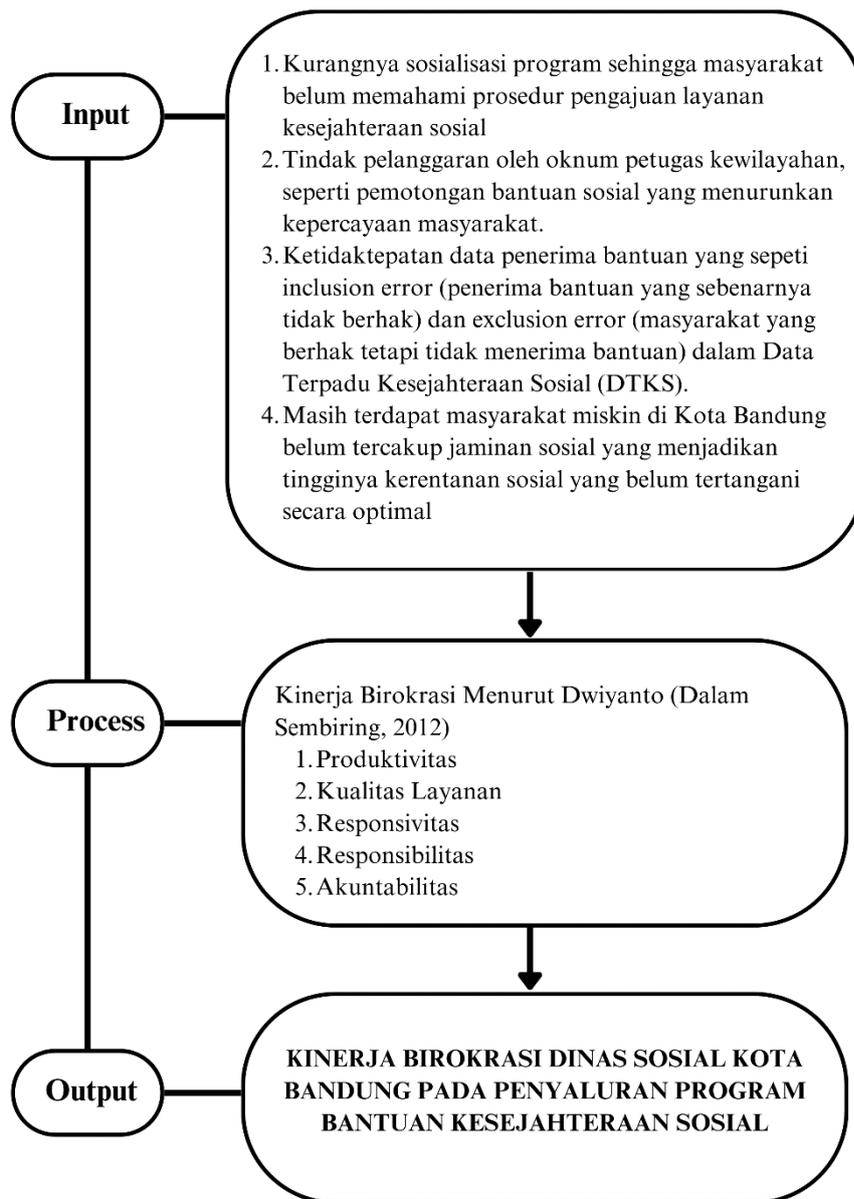
Dalam penelitian ini peneliti mengacu pada teori kinerja organisasi menurut menurut Dwiyanto dalam Sembiring, (2012) yang menyampaikan bahwa terdapat beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

1. Produktivitas, yaitu indikator yang diukur melalui efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Tidak hanya soal rasio antara input dan output, tetapi juga sejauh mana pelayanan memberikan hasil sesuai harapan masyarakat.
2. Kualitas Layanan, yaitu indikator yang diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat. Informasi ini relatif mudah diperoleh, misalnya melalui survei atau respons masyarakat di media massa.
3. Responsivitas, yaitu indikator yang digunakan untuk mengukur sejauh mana birokrasi dapat merespons dengan cepat dan tepat terhadap harapan, keinginan, serta aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas, yaitu indikator yang digunakan untuk mengukur pelaksanaan kegiatan organisasi sesuai dengan aturan administrasi dan kebijakan yang telah ditetapkan. Kesesuaian ini menjadi tolok ukur efektivitas tata kelola organisasi.
5. Akuntabilitas, yaitu indikator yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kebijakan dan aktivitas yang dijalankan oleh organisasi publik mencerminkan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Indikator untuk mengukur kinerja yang disampaikan oleh Dwiyanto (2008, Dalam Sembiring, 2012) merupakan acuan yang harus teraksana oleh perangkat pemerintahan dalam menjalankan suatu pelayanan pada sebuah program dan keputusan yang telah ditetapkan, hal tersebut bertujuan guna mencapai dan mewujudkan tujuan yang sudah disepakati sebelumnya.

Dari kelima indikator tersebut peneliti memfokuskan pada indikator kualitas layanan dan responsibilitas yang sesuai dengan rumusan masalah yang sudah dipaparkan sebelumnya. Maka dari itu peneliti membuat skema kerangka pemikiran yang dibuat berdasarkan variabel terkait dengan masalah penelitian beserta teorinya, berikut diantaranya:

Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir



Sumber: Dwiyanto (2008) dalam Sembiring, (2012), Diolah Peneliti (2025)