

# BAB I PENDAHULUAN

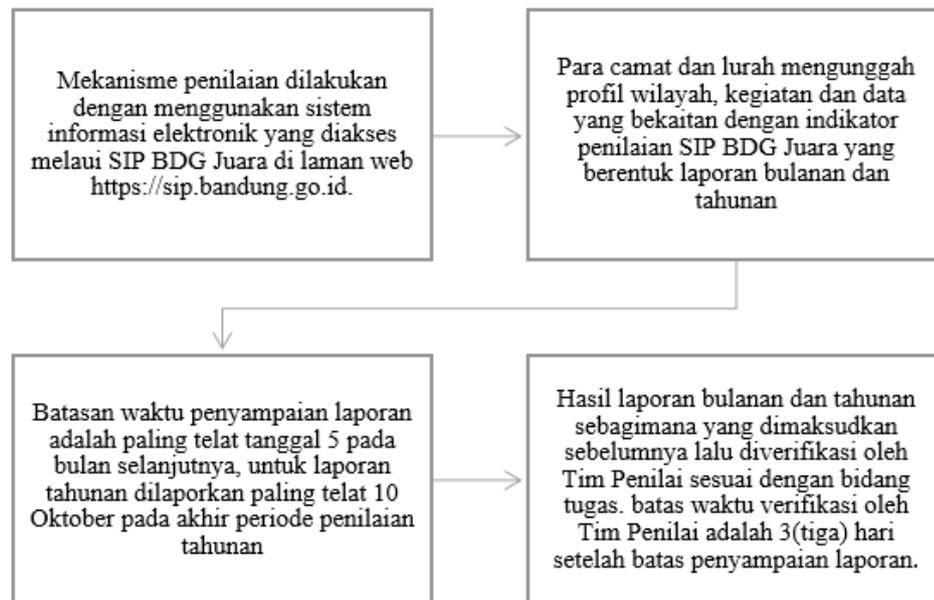
## A. Latar Belakang

Globalisasi saat ini telah membawa perubahan yang besar dalam segala aspek kehidupan, salah satu pemacu terjadinya globalisasi adalah perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat. Teknologi informasi sudah memasuki berbagai aspek kehidupan seperti aspek ekonomi, sosial, budaya serta aspek politik atau pemerintahan yang seluruhnya tidak terlepas dari peran serta teknologi informasi. Peran teknologi informasi dalam aspek pemerintahan sudah bukan hal yang asing lagi digunakan pemerintah untuk membantu meningkatkan kinerja dan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat sebagaimana yang telah dilakukan oleh pemerintah Kota Bandung. Bandung yang dijuluki sebagai *smart city* yaitu kota yang memanfaatkan teknologi secara maksimal untuk dapat mengatur perkembangan dan pergerakan aparatur pemerintahannya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya bagi masyarakat. *Smart city* ini memiliki peran sebagai rancangan yang dibuat oleh pemerintah untuk mengatur masyarakat yang ada dibawah kepemimpinannya serta sebagai rancangan pengelolaan daerah terhadap sumber daya agar berjalan dengan efektif dan efisien juga sebagai penyedia informasi secara cepat dan akurat bagi masyarakat. Pada perumusan sebuah inovasi berpegang pada landasan peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas dan kualitas layanan, mengutamakan urusan bersama, transparansi serta dapat dipertanggungjawabkan. Layaknya kota dijuluki sebagai smart city adalah pada saat pengambilan keputusan yang bijak dan sesuai dengan permasalahan yang

sedang dialami terutama dalam penggunaan atau pemanfaatan teknologi informasi dalam setiap proses pelayanan publik yang berlangsung.

Salah satu upaya yang dilakukan untuk memperbaiki sistem pelayanan publik yang dibuat oleh Walikota Bandung adalah membuat Sistem Informasi Penilaian (SIP) Bandung Juara yang dapat diakses dengan cara masuk ke laman web <https://sip.bandung.go.id> ini adalah bentuk dari pemanfaatan sistem informasi yang dibuat untuk menilai hasil kinerja kecamatan dan kelurahan, SIP Bandung Juara ini berperan sebagai sebuah sistem yang membantu untuk mendigitalisasi berbagai laporan kegiatan dari kewilayahan pemerintah Kota Bandung yaitu di tingkat kecamatan dan kelurahan. SIP BDG Juara ini dirancang sebagai media untuk masyarakat agar ikut berpartisipasi di dalam menilai kinerja pelayanan yang diberikan pada tingkat kecamatan dan kelurahan di Kota Bandung. Sistem informasi penilaian ini diharapkan dapat menjadi alat dalam mengukur kinerja camat dan lurah agar dapat berkompetisi dengan cara yang sehat dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas kerjanya. Dalam pelaksanaan SIP BDG Juara terdapat mekanisme penilaian kinerja camat dan lurah di dalam kawasan Pemerintah Kota Bandung yang telah diatur dalam Peraturan Walikota No. 036 Tahun 2019 mekanismenya adalah sebagai berikut:

Gambar 1. 1  
Mekanisme Penilaian SIP



Sumber : (Peraturan Walikota No. 036 Tahun 2019)

Salah satu permasalahan yang terjadi di Kantor Kecamatan Cibiru Kota Bandung pada penerapan SIP Bandung Juara adalah kurangnya kualitas kinerja dari operator kelurahan yang ada di Kecamatan Cibiru . Kecamatan Cibiru terdiri dari 4 (empat) kelurahan diantaranya adalah : Kelurahan Cipadung, Pasir Biru, Palasari dan Cisirupan. Dari keempat kelurahan yang menjadi bagian dari Kecamatan Cibiru sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi penilaian dalam Sistem Informasi Penilaian (SIP) Bandung Juara sebagaimana hasil dari wawancara awal bersama admin SIP Bandung Juara di Kantor Kecamatan Cibiru yaitu Bapak Herry Pribadi menyatakan bahwa setiap bulan masih ada salah satu dari keempat kelurahan yang tidak melaporkan hasil kerjanya kedalam *website* SIP Bandung Juara yang mana ini dapat mempengaruhi penilaian yang diperoleh, pada tahun 2019 Kecamatan Cibiru mendapat

peringkat ke 20 dalam evaluasi kinerja yang dikeluarkan setiap akhir tahun oleh Tim Penilai sebagai laporan akhir dari kinerja yang dilakukan oleh kecamatan dan kelurahan se Kota Bandung.

Tabel 1. 1  
Hasil Penilaian Evaluasi Kinerja Kecamatan Tahun 2019

No	Kecamatan	Hasil Akhir	Predikat
11	Bojongloa Kidul	83,09	A
12	Buahbatu	83,01	A
13	Panyileukan	82,23	A
14	Bandung Kidul	80,49	A
15	Sumur Bandung	79,63	B
16	Sukajadi	78,53	B
17	Bandung Kulon	78,53	B
18	Bojongloa Kaler	78,20	B
19	Astana Anyar	77,67	B
20	Cibiru	76,80	B

Sumber : (Bagian Pemerintahan Sekretariat Kota Bandung, 2021)

Pada tabel evaluasi kinerja tahun 2019 diatas, Kecamatan Cibiru menduduki peringkat ke 20 dengan perolehan nilai rata-rata bulanan sebesar 87,32 nilai tahunan sebesar 73,30 dan hasil nilai akhir sebesar 76,80 dengan perolehan nilai bulanan, tahunan, dan nilai akhir Kecamatan Cibiru mendapat predikat Nilai “B” dalam SIP Bandung Juara nilai ini diperoleh dan dipengaruhi oleh indikator penilaian yang diisi oleh kelurahan-kelurahan yang ada di Kecamatan Cibiru. Terdapat data dalam evaluasi kinerja kelurahan tahun 2019 bahwa Kelurahan Cisurupan mendapat posisi sebagai 8 (delapan) kelurahan dengan nilai evaluasi kinerja terendah.

Tabel 1. 2  
Hasil Penilaian Evaluasi Kinerja Kelurahan Tahun 2019

**8 Kelurahan dengan Nilai Terendah**

No	Kelurahan	Rata-rata	Predikat
144	Sukapada	57,70	C
145	Dago	54,36	C
146	Babakan Tarogong	54,29	C
147	Cisurupan	53,13	C
148	Lebakgede	51,24	C
149	Cigereleng	29,56	C
150	Campaka	46,80	C
151	Sadang Serang	32,41	C

Sumber : (Bagian Pemerintahan Sekretariat Kota Bandung, 2021)

Pada tabel penilaian evaluasi kinerja kelurahan tahun 2019, Kelurahan Cisurupan (salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Cibiru) memperoleh nilai rata rata sebesar 53,13 hingga dengan rata-rata nilai yang didapat, Kelurahan Cisurupan mendapat predikat “C” dan menduduki peringkat ke 147 dari 151 kelurahan di Kota Bandung. Menurut admin SIP Bandung Juara di Kecamatan Cibiru pada wawancara awal menyebutkan kendala yang dialami dalam memperoleh nilai yang tinggi pada Kecamatan Cibiru adalah faktor dari operator kelurahan yang masih kurang kinerjanya dalam pengisian setiap indikator-indikator yang ada di SIP Bandung Juara serta faktor ketidak tepatan waktu dalam pengisian laporan kinerja yang menyebabkan laporan kinerja kelurahan Cisurupan sering tidak terisi dalam SIP Bandung Juara selain keterlambatan pengisian, tanggung jawab dari pegawai dalam melaksanakan tugasnya yang seharusnya dilaporkan secara rutin setiap bulan dalam SIP Bandung Juara juga tidak dilaksanakan dengan baik, ini tentu sangat

menghambat proses penginputan data yang dilakukan oleh operator dan tentunya ini juga sangat mempengaruhi penilaian yang didapat oleh Kelurahan Ciburupan yang dapat berdampak pada penilaian SIP Bandung Juara di Kecamatan Cibiru.

Permasalahan lain yang terdapat dalam penilaian SIP Bandung Juara terletak pada penilaian eksternal dimana penilai eksternal ini adalah penilaian yang dilakukan oleh masyarakat melalui website <https://sip.bandung.go.id>. Namun dalam SIP BDG Juara penilaian masyarakat sampai saat ini belum dijadikan sebagai salah satu indikator pengukuran kinerja camat dan lurah yang ada di Kecamatan Cibiru Kota Bandung, selain itu juga sosialisasi kepada masyarakat yang kurang optimal sehingga menyebabkan partisipasi masyarakat terhadap penilaian kinerja camat dan lurah ini sangat minim adanya. Permasalahan yang dirasakan masyarakat selain kurangnya sosialisasi adalah keterbatasan pemberian penilaian yang hanya bisa diakses oleh dua akun sosial media saja seperti *Facebook* dan *Twitter* ini menjadi salah satu permasalahan dalam penilaian yang dilakukan oleh masyarakat terhadap SIP Bandung Juara karena pembatasan akses *login* yang kurang efektif dengan menggunakan dua sosial media saja serta kurang meleknya teknologi pada masyarakat sekitar terkait adanya penilaian terhadap kinerja yang dilakukan oleh Kecamatan Cibiru. Kemudian menurut admin SIP Bandung Juara Kota Bandung yaitu Bapak Handika pada saat wawancara awal menyebutkan sering terjadinya gangguan teknis pada saat masyarakat memberikan penilaian. Ini membuat SIP Bandung Juara tidak gencar disosialisasikan kepada masyarakat yang

seharusnya menjadi bagian dari penilaian kinerja camat dan lurah di Kota Bandung.

Dari pemaparan latar belakang maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI PENILAIAN (SIP) BANDUNG JUARA DI KECAMATAN CIBIRU KOTA BANDUNG”**

### **B. Identifikasi Masalah**

1. Kurangnya kualitas kinerja operator SIP BDG Juara di kelurahan sehingga penilaian yang didapatkan oleh Kecamatan Cibiru kurang optimal.
2. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait adanya indikator penilaian yang dapat dilakukan untuk menilai kinerja camat dan lurah yang ada di Kecamatan Cibiru Kota Bandung pada SIP BDG Juara.

### **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana efektivitas SIP BDG Juara di Kecamatan Cibiru Kota Bandung ?
2. Bagaimana kualitas sistem dalam SIP BDG Juara di Kecamatan Cibiru Kota Bandung?
3. Bagaimana kualitas informasi dalam SIP BDG Juara di Kecamatan Cibiru Kota Bandung ?
4. Bagaimana kualitas layanan dalam SIP BDG Juara di Kecamatan Cibiru Kota Bandung?
5. Bagaimana penggunaan yang ada dalam SIP BDG Juara di Kecamatan Cibiru Kota Bandung ?

6. Bagaimana kepuasan pengguna dalam SIP BDG Juara di Kecamatan Cibiru Kota Bandung?
7. Bagaimana manfaat bersih dalam SIP BDG Juara di Kecamatan Cibiru Kota Bandung ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas SIP BDG Juara di Kecamatan Cibiru Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas sistem dalam SIP BDG Juara di Kecamatan Cibiru.
3. Untuk mengetahui bagaimana kualitas informasi dalam SIP BDG Juara di Kecamatan Cibiru.
4. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan dalam SIP BDG Juara di Kecamatan Cibiru.
5. Untuk mengetahui bagaimana penggunaan dalam SIP BDG Juara di Kecamatan Cibiru.
6. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna dalam SIP BDG Juara di Kecamatan Cibiru.
7. Untuk mengetahui bagaimana manfaat bersih dalam SIP BDG Juara di Kecamatan Cibiru.

#### **E. Manfaat Hasil Penelitian**

##### **1. Manfaat Secara Teoritis**

- a. Bagi penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk menerapkan teori yang relevan dan telah didapat serta untuk memberikan pemikiran tentang

pengembangan dari kajian ilmu Administrasi Publik khususnya berkaitan dengan efektivitas Sistem Informasi Penilaian (SIP) BDG Juara di Kecamatan Cibiru Kota Bandung.

b. Bagi Lembaga UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Penelitian ini dapat memperkaya penerapan teori-teori atau ilmu kajian yang berkaitan dengan ilmu Administrasi Publik.

c. Bagi kantor Kecamatan Cibiru

Penelitian ini memeberikan kontribusi mengenai pemikiran terhadap ilmu administrasi khususnya dalam efektivitas Sistem Informasi Penilaian (SIP) BDG Juara.

**2. Manfaat Secara Praktis**

a. Bagi penulis, bermanfaat untuk proses pengembangan kemampuan bagi penulis dalam membuat tulisan karya ilmiah, terutama untuk menganalisis permasalahan yang terjadi yang berkaitan dengan ilmu yang didapat selama perkuliahan khususnya dalam kajian ilmu Adminisitrasi Publik

b. Bagi Lembaga UIN Sunan Gunung Djati Bandung, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi manfaat bagi mengembangkan ilmu Administrasi Publik.

c. Bagi Kantor Kecamatan Cibiru, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, saran dan masukan yang positif khususnya dalam efektivitas Sistem Informasi Penilaian (SIP) BDG Juara.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Penelitian ini dimulai dari landasan Teori Umum (*Grand Theory*) yaitu kajian mengenai administrasi publik yang memiliki keterkaitan dengan (*Middle Range Theory*) yaitu kebijakan publik *Middle Range Theory* tersebut tidak lain merupakan induk keilmuan dari teori aplikasi (*Applied Theory*) yang digunakan dalam penelitian ini adalah efektivitas sistem informasi. Menurut konsep ilmu administrasi publik, kebijakan publik berasal dan dibuat oleh pemerintah sebagai fungsi dinamis dari negara atau organisasi yang bertujuan untuk mengatur dan menciptakan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas-tugas yang dilakukan oleh pemerintah. Kebijakan publik akan dilaksanakan oleh birokrasi pemerintahan dengan fokus utama dari kebijakan publik ini adalah pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

### **1. Administrasi Publik**

Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam publik (Keban, 2004)

Dari definisi mengenai Administrasi Publik tersebut, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa Administrasi Publik merupakan kegiatan negara yang dilakukan oleh aparatur negara dalam melaksanakan suatu kebijakan publik serta melaksanakan kebijakan publik guna untuk mencapai tujuan secara efisien, efektif dan ekonomis dalam proses peningkatan kualitas.

Kemudian menurut Keban (2004:11) terdapat ruang lingkup dari administrasi publik meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut:

1. Dimensi Kebijakan

yaitu menyangkut proses pembuatan keputusan untuk penentuan tujuan dan cara atau alternatif terbaik untuk mencapai tujuan tersebut.

2. Dimensi Organisasi

yaitu berkenaan dengan pengaturan struktur dan hierarki yang meliputi pembentuk unit. Pembagian tugas antar unit (lembaga-lembaga publik).

3. Dimensi Manajemen, yaitu menyangkut proses bagaimana kegiatan-kegiatan yang telah dirancang dapat di Implementasikan (digerakan, di organisir dan di kontrol) untuk mencapai tujuan organisasi melalui prinsip-prinsip tertentu.

4. Dimensi Moral atau Etika, yaitu menjadi salah satu dimensi yang terpenting dalam administrasi publik karena kegiatan administrasi publik berkenaan dengan maksud dan tujuan publik tertentu, diarahkan untuk memuaskan kepentingan atau kebahagiaan publik.

5. Dimensi Lingkungan, yaitu dinamika atau perubahan dimensi internal administrasi publik seperti kebijakan, manajemen, organisasi, moral atau etika, dan kinerja dalam administrasi publik, sangat dipengaruhi oleh dimensi eksternal administrasi publik yaitu lingkungan.

6. Dimensi Akuntabilitas Kinerja, yaitu dimensi ini menggambarkan bukti nyata tentang kehadiran dan kegunaan riil dari administrasi publik di dalam suatu negara.

## 2. Kebijakan Publik

Kebijakan Publik yang diartikan oleh (Eko, 2012) adalah sebuah aktivitas yang dilakukan para pemimpin atau pemerintah demi memenuhi kebutuhan semua masyarakat.

Menurut (Suharno, 2010) kerangka kebijakan publik akan ditentukan oleh beberapa variabel dibawah ini, yaitu:

- a) Tujuan yang akan dicapai, hal ini mencakup kompleksitas tujuan yang akanm dicapai.
- b) Prefensi nilai seperti apa yang perlu dipertimbangkan. Suatu kabijakan yang mengandung berbagai variasi nilai akan jauh lebih sulit untuk dicapai dibanding dengan suatu kebijakan yang hanya mengejar satu nilai.
- c) Sumber daya yang mendukung kebijakan. Kinerja suatu kebijakan akan ditentukan oleh sumber daya finansial, material, dan infrastruktur lainnya.
- d) Kemampuan aktor yang terlibat dalam pembuatan kebijakan. Kualitas dari suatu kebijakan akan dipengaruhi oleh kualitas aktor kebijakan yang terlibat dalam proses penetapan kebijakan..
- e) Lingkungan yang mencakup lingkungan sosial, ekonomi, politik, dan sebagainya. Kinerja dari suatu kebijakan akan dipengaruhi oleh konteks sosial, ekonomi, maupun politik tempat kebijakan tersebut diimplementasikan.

- f) Strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan. Strategi yang digunakan untuk mengimplementasikan suatu kebijakan akan mempengaruhi kinerja suatu kebijakan. (Suharno, 2010).

### 3. Efektivitas Sistem Informasi

Sistem informasi dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi pemakainya jika didesain menjadi SI yang efektif, yang menandakan bahwa SI tersebut sukses didalam menunjang keberlangsungan organisasi. Pengukuran efektivitas SI sangat penting dilakukan agar SI tersebut dapat meningkatkan nilai tambah perusahaan (Mustakini, 2007).

Dari beberapa definisi mengenai efektivitas sistem informasi dapat diambil disimpulkan bawa efektivitas sistem informasi adalah sebuah pencapaian tujuan yang melibatkan sistem, sumber daya manusia, sarana dan prasarana dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya serta sebagai acuan terhadap keberhasilan atau kegagalan dari hasil kerja sebuah organisasi dalam mencapai tujuan.

Model kesuksesan sistem informasi (DeLone, W.H., McLean, 2003) terdapat 6 (enam) dimensi yang dapat mengukur efektivitas sebuah sistem informasi diantaranya adalah sebagai berikut :

#### 1. Dimensi Kualitas Sistem (*System Quality*)

Dimensi kualitas sistem memiliki peran sebagai pengukur dari kualitas informasi sistemnya sendiri yang dapat berupa kualitas pada *software* ataupun *hardware*nya. Kualitas sistem juga dapat

dikatakan sebagai performa yang ada pada sistem tersebut serta ditunjukkan pada seberapa baiknya perangkat lunak, perangkat keras serta kebijakan yang dilakukan serta bagaimana prosedur dari sebuah sistem itu agar menyajikan sebuah informasi yang diperlukan (DeLone, W.H., McLean, 2003).

## 2. Dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Dimensi kualitas informasi dalam pengukuran kesuksesan sebuah sistem informasi tentu sangatlah penting dimana sebuah sistem harus dapat menghasilkan sebuah informasi yang lengkap, akurat dan dapat dipercaya sumbernya (DeLone, W.H., McLean, 2003).

## 3. Dimensi Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Dimensi kualitas layanan menjadi sebuah pembanding antara harapan pelanggan terhadap kualitas sebuah layanan dengan aksi nyata dari apa yang mereka terima dalam sebuah layanan. Kualitas sebuah layanan yang baik adalah kualitas layanan yang sesuai dengan harapan, namun sebaliknya apabila kualitas sebuah layanan lebih rendah dari harapan pengguna maka sistem tersebut harus diperbaiki (DeLone, W.H., McLean, 2003).

## 4. Dimensi Penggunaan (*User*)

Dimensi pengguna atau *use* ini menjelaskan bahwa penggunaan adalah subjek yang berhadapan atau berinteraksi langsung dengan sebuah sistem informasi, dimana dimensi pengguna ini menjelaskan

seberapa sering sebuah informasi digunakan dalam pekerjaannya sehari-hari (DeLone, W.H., McLean, 2003).

#### 5. Dimensi Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

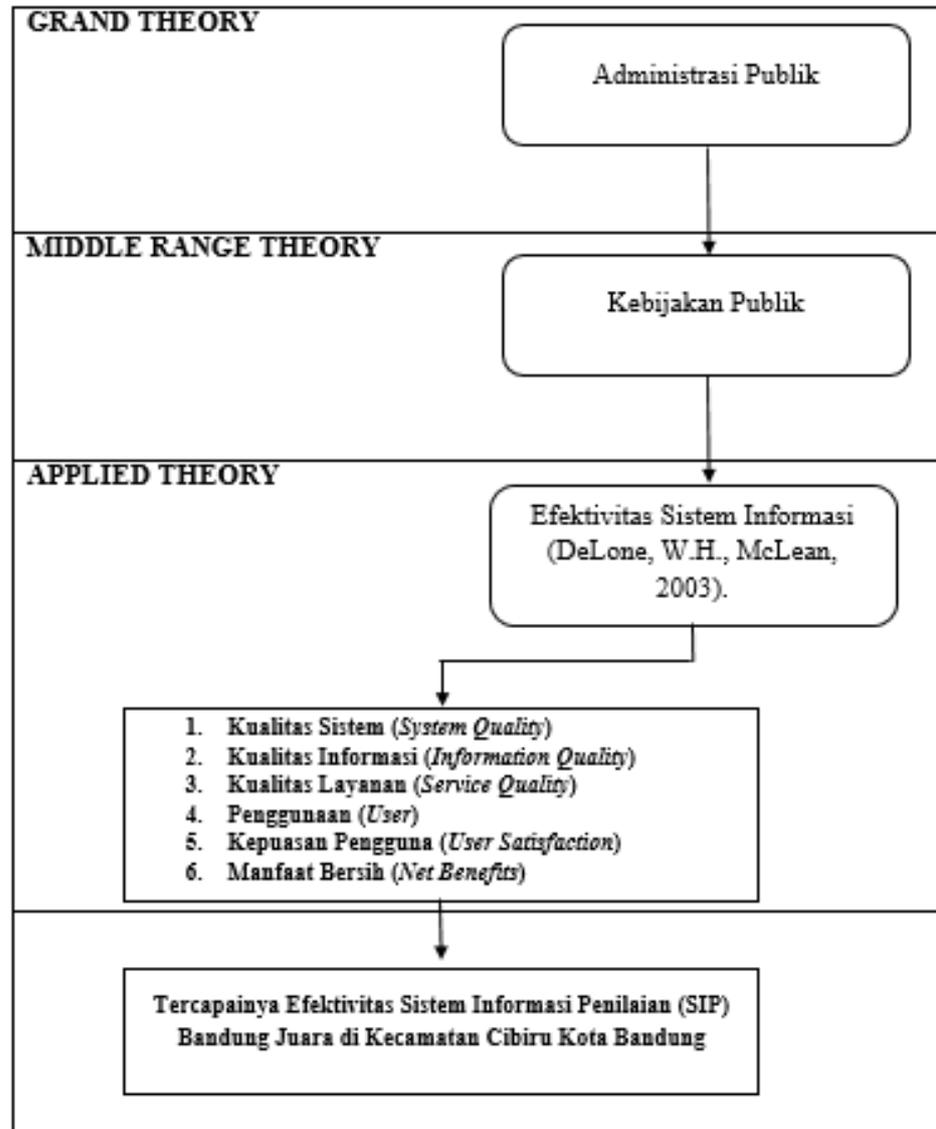
Kepuasan pengguna dapat dikatakan sebagai timbal balik dari pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan serta sikap dalam kepuasan pengguna ini merupakan kriteria subjektif seberapa membantunya sistem informasi terhadap kegiatan atau pekerjaan yang pengguna lakukan. (DeLone, W.H., McLean, 2003).

#### 6. Dimensi Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Dimensi manfaat bersih dapat diartikan sebagai dampak yang diperoleh dari sebuah sistem informasi terhadap kualitas layanan dan kinerja dimana terdapat produktivitas, meningkatkan kemampuan dan kecepatan mendapatkan sebuah informasi. (Jogiyanto, 2007)

Gambar 1. 2  
Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian diatas dalam penelitian kali ini peneliti menyimpulkan bahwa kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sbagai berikut





uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG