DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO ..... **ii**
LEMBAR PENGESESAHAN ..... **iii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **v**
ABSTRAK ..... **vi**
ABSTRACT ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**
BAB 1 PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 7
1.4 Kegunaan Penelitian 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN
2.1 Tinjauan Pustaka 9
2.1.1 Kinerja Aparatur 9
2.1.1.1 Pengertian Kinerja 11
2.1.1.2 Pengertian Aparatur 15
2.1.1.3 Faktor yang mempengaruhi Kinerja 17
2.1.1.4 Indikator Kinerja 19
2.1.2 Pelayanan Publik 22
2.1.2.1 Pengertian Pelayanan 24
2.1.2.2 Pengertian Publik 25
2.1.3 Sistem Informasi Manajemen Kelurahan (Simkel) 27
2.1.3.1 Pengertian Sistem 27
2.1.3.2 Informasi 29
2.1.3.3 Manajemen 32

2.1.3.4 Pengertian Sistem Informasi Manajemen 34
2.1.3.5 Pengertian Kelurahan 35
2.1.3.6 Pengertian Sistem Informasi Manajaemen Kelurahan . 37
2.2 Kerangka Pemikiran 38
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN
3.1 Objek Penelitian 45
3.1.1 Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi..... 45
3.1.1.1 Visi dan Misi Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi 46
3.1.1.2 Struktur Organisasi Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi 47
3.1.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi..... 49
3.1.2 Gambaran Umum Sistem Informasi Manajemen Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi..... 53
3.1.2.1 Kegunaan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi..... 54
3.1.2.2 Spesifikasi *Server* dan *Client*..... 55
3.1.2.3 Cara Mengoperasikan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi..... 56
3.1.2.4 Menu Utama Sistem Informasi Manajemen Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi Kota Cimahi 58
3.1.2.5 Surat Keterangan..... 61
3.1.2.6 Menu Refrensi 67
3.1.2.7 Menu Laporan..... 67
3.1.2.8 Menu *Tool* dan Menu *Logout*..... 67
3.2 Metode Penelitian 68
3.2.1 Desain Penelitian 68
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data 69
3.2.2.1 Studi Pustaka..... 69
3.2.2.2 Studi Lapangan..... 69

3.2.3 Teknik Penentuan Informan……..... 70
3.2.4 Teknik Analisa Data..... 72
3.2.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian..... 73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Kemampuan Aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi
Dalam Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan..... 74
4.1.1 Kebugaran Fisik dan Kesehatan Jiwa Aparatur
Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi Dalam
Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan 77
4.1.2 Pendidikan Aparatur Kelurahan Cigugur Tengah
Kota Cimahi Dalam Pelayanan Sistem Informasi
Manajemen Kelurahan..... 83
4.1.3 Pelatihan Aparatur Kelurahan Cigugur Tengah
Kota Cimahi Dalam Pelayanan Sistem Informasi
Manajemen Kelurahan..... 87
4.1.4 Pengalaman Kerja Aparatur Kelurahan Cigugur Tengah
Kota Cimahi Dalam Pelayanan Sistem Informasi
Manajemen Kelurahan..... 93
4.2 Motivasi Aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi
Dalam Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan..... 99
4.2.1 Kebutuhan Aparatur Kelurahan Cigugur Tengah
Kota Cimahi Dalam Pelayanan Sistem Informasi
Manajemen Kelurahan..... 104
4.2.2 Dorongan Aparatur Kelurahan Cigugur Tengah
Kota Cimahi Dalam Pelayanan Sistem Informasi
Manajemen Kelurahan..... 109
4.2.3 Insentif Aparatur Kelurahan Cigugur Tengah
Kota Cimahi Dalam Pelayanan Sistem Informasi
Manajemen Kelurahan..... 114

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 118

5.2 Saran 119

DAFTAR PUSTAKA 120

LAMPIRAN-LAMPIRAN 123

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Sub Menu Pemberdayaan 62
Tabel 3.2 Sub Menu Trantib..... 63
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian..... 73
Tabel 4.1 Daftar Kehadiran Operator Pelayanan Simkel
di Kelurahan Cigugur Tengah..... 79
Tabel 4.2 Tingkat Pendidikan Aparatur Kelurahan Cigugur Tengah
Kota cimahi..... 85
Tabel 4.3 Susunan Tim Pelatihan Simkel 88
Tabel 4.4 Prasarana Pemerintahan..... 105

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran 44
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi 48
Gambar 3.2 Form *Login*..... 57
Gambar 3.3 Form Menu..... 58
Gambar 3.4 Form *Browse* 60
Gambar 3.5 Form Pencarian Data 61
Gambar 3.6 Form Isian Surat Keterangan Tidak Mampu Untuk Rumah Sakit… 64
Gambar 4.1 Olah Raga Aparatur Kelurahan Cigugur Tengah 80
Gambar 4.2 Halaman Menu Utama Simkel 90
Gambar 4.3 Pembinaan Kerja Aparatur Kelurahan Cigugur Tengah..... 112

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara Aparatur 123
Lampiran 2 : Pedoman Wawancara Masyarakat 125
Lampiran 3 : Transkrip Wawancara 127
Lampiran 4 : Surat Izin Usulan Penelitian dari Unikom..... 130
Lampiran 5 : Surat Keterangan Usulan Penelitian dari Kantor Kesatuan Bangsa Kota Cimahi..... 131
Lampiran 6 : Surat Izin Penelitian Skripsi 132
Lampiran 7 : Surat Keterangan Penelitian Skripsi dari Kantor Kesatuan Bangsa Kota Cimahi..... 133
Lampiran 8 : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian di Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi 134
Lampiran 9 : Daftar Informan 135
Lampiran 10 : Dokumentasi..... 137
Lampiran 11 : Riwayat Hidup..... 138