ABSTRAK

PENINGKATAN KINERJA APARATUR MELALUI SISTEM INFORMASI *SMS* (SHORT MESSAGE SERVICE) *GATEWAY* DI INSPEKTORAT KABUPATEN BANDUNG

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya penggunaan pelayanan Sistem Informasi *SMS Gateway* yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan, tanggung jawab dan produktivitas kerja aparat pemerintah Kabupaten Bandung dan untuk efisien dan efektifnya pelayanan pengaduan masyarakat. Penelitian ini difokuskan sampai sejauhmana terlaksananya pelayanan penanganan pengaduan melalui Sistem Informasi *SMS Gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Dwiyanto tentang faktor pendukung keberhasilan kinerja birokrasi publik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan yang digunakan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melalui studi pustaka, studi lapangan dan observasi serta dengan melakukan wawancara. Informan dalam penelitian ini adalah aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung dengan menggunakan teknik *purposive,* selain itu masyarakat dijadikan sebagai informan dengan teknik *purposive*.

Keberhasilan kinerja birokrasi publik dipengaruhi oleh beberapa indikator diantaranya adalah produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Dari kelima indikator diatas diharapkan akan meningkatkan pelayanan penanganan kepada masyarakat dan meningkatnya sumber daya manusia terhadap aparatur di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian, produktivitas dalam pelayanan pengolahan data *SMS* masyarakat sampai pengeluaran data masyarakat masih kurang cepat, karena Aparatur Inspektorat di Kabupaten Bandung masih ada yang belum bisa mengoperasikan komputer khususnya penggunaan *SMS Gateway*, kualitas layanan sudah cukup baik, responsivitas merupakan tanggapan aparatur yang sudah cukup baik, responsibilitas merupakan tanggung jawab aparatur yang sudah sesuai dengan aturan – aturan atau norma – norma yang berlaku, akuntabilitas sudah terlaksana dengan baik.

ABSTRACT

IMPROVING PERFORMANCE THROUGH APPARATUS INFORMATION SYSTEM SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) GATEWAY INSPECTORATE DISTRICT IN BANDUNG

This research was conducted as background by the use of SMS Gateway Information System service which aims to improve services, responsibilities and work productivity Bandung regency government officials and for efficient and effective complaints service. This research is focused to the extent of implementation of the complaints handling service via SMS Gateway Information System in Bandung District Inspectorate.

Theory used in this research is the theory of factor endowments Dwiyanto about the success of the performance of public bureaucracies. The method used is descriptive method with approach used a qualitative approach. As for data collecting technique applied in this research is through library, field studies and observations and by conducting interviews. Informants in this research is Bandung District Inspectorate apparatus using a purposive technique, besides society serve as informants by purposive technique.

The success of the performance of public bureaucracies is influenced by several indicators such as productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability. Of the five indicators above are expected to improve the handling of service to the community and increasing the human resources of personnel in the Inspectorate of Bandung regency.

Based on this research, the productivity in the service of SMS data processing community to the public expenditure data are still not quick enough, because Apparatus Inspectorate in Bandung regency still exist that have not been able to operate a computer, especially the use of SMS Gateway, service quality is good enough, the response is the response apparatus, which is enough well, responsibility is the responsibility of the apparatus which is in conformity with the rules - rules or norms - norms, accountability has been performing well.