DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR MOTTO.....ii
LEMBAR PENGESAHAN.....iii
LEMBAR PERNYATAAN……..iv
ABSTRAK…….....v
ABSTRACT.....vi
KATA PENGANTAR…….....vii
DAFTAR ISI……..x
DAFTAR TABEL……...xiv
DAFTAR GAMBAR……...xv
DAFTAR BAGAN…….....xvi
DAFTAR LAMPIRAN……..xvii
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah…….....1
1.2 Identifikasi Masalah…….....7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian…….....7
1.4 Kegunaan Penelitian…….....8
1.5 Kerangka Pemikiran…….....9
1.6 Metode Penelitian.....24
1.6.1 Metode Penelitian…….....24
1.6.2 Teknik Pengumpulan Data…….25
1.6.3 Teknik Penentuan Informan.....27
1.6.4 Teknik Analisa Data……...28
1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian…….30
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Pengertian Peningkatan.....32
2.1.1 Peningkatan.....32
2.2 Kinerja Aparatur.....33

2.2.1 Pengertian Kinerja…….33
2.2.2 Pengertian Aparatur.....33
2.3 *Electronic Government (e-Government)*……34
2.3.1 Pengertian *e-Government*.....34
2.3.2 Indikator – Indikator *e-Government*.…….....35
2.3.3 Jenis - Jenis *e-Government*……38
2.3.4 Tipe Relasi *e-Government*…….41
2.4 Tinjauan Tentang Sistem Informasi……....42
2.4.1 Pengertian Sistem…….....42
2.4.2 Pengertian Informasi…….....43
2.4.3 Pengertian Sistem Informasi…….....45
2.5 Pengertian dan Karakteristik Sistem Informasi *SMS Gateway*.....47
2.5.1 Pengertian Sistem Informasi *SMS Gateway*…….44
2.5.2 Karakteristik Sistem Informasi *SMS Gateway*.....49
BAB III OBJEK PENELITIAN
3.1 Gambaran Umum Kabupaten Bandung..... 50
3.1.1 Kondisi Geografis Kabupaten Bandung…….. 50
3.1.2 Visi dan Misi Kabupaten Bandung……...52
3.1.3 TujuanPemerintah Kabupaten Bandung.....53
3.1 Gambaran Umum Inspektorat Kabupaten Bandung.....54
3.1.1 Tugas Pokok Inspektorat Kabupaten Bandung.....54
3.1.2 Fungsi Inspektorat Kabupaten Bandung.....55
3.1.3 Kewenangan Inspektorat Kabupaten Bandung..... 55
3.2 Visi dan Misi Inspektorat Kabupaten Bandung.....56
3.2.1 Visi Inspektorat Kabupaten Bandung.....56
3.2.2 Misi Inspektorat Kabupaten Bandung.....56
3.4 Tujuan dan Sasaran Inspektorat Kabupaten Bandung.....57
3.5 Struktur Organisasi Inspektorat Kabupaten Bandung.....58
3.6 Tugas Pokok, Fungsi, dan Rincian Tugas Inspektorat Kabupaten Bandung.....61
3.7 Jumlah Pegawai Inspektorat Kabupaten Bandung.....69

3.8 Gambaran Umum Sistem Informasi *SMS Gateway*
di Inspektorat Kabupaten Bandung.....74
3.8.1 Sasaran dan Manfaat Sistem Informasi *SMS Gateway*
di Inspektorat Kabupaten Bandung.....76
3.8.2 Tampilan Sistem Informasi *SMS Gateway*
di Inspektorat Kabupaten Bandung.....80
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Produktivitas Aparatur Melalui Sistem Informasi
SMS Gateway di Inspektorat Kabupaten Bandung……...86
4.1.1 Input Aparatur Melalui Sistem Informasi
SMS Gateway di Inspektorat Kabupaten Bandung.....88
4.1.2 Output Aparatur Melalui Sistem Informasi
SMS Gateway di Inspektorat Kabupaten Bandung.....94
4.2 Kualitas layanan Aparatur Melalui Sistem Informasi
SMS Gateway di Inspektorat Kabupaten Bandung.....99
4.2.1 Biaya Pelayanan Melalui Sistem Informasi
SMS Gateway di Inspektorat Kabupaten Bandung.....101
4.2.2 Lamanya Pelayanan Aparatur Melalui Sistem Informasi
SMS Gateway di Inspektorat Kabupaten Bandung.....109
4.2.3 Kualitas Sumber Daya Aparatur Melalui Sistem Informasi
SMS Gateway di Inspektorat Kabupaten Bandung.....114
4.3 Responsivitas Aparatur Melalui Sistem Informasi
SMS Gateway di Inspektorat Kabupaten Bandung.....119
4.3.1 Keluhan Masyarakat Melalui Sistem Informasi
SMS Gateway di Inspektorat Kabupaten Bandung.....121
4.3.2 Sikap Aparatur Birokrasi Melalui Sistem Informasi
SMS Gateway di Inspektorat Kabupaten Bandung.....126
4.3.3 Penggunaan Keluhan Aparatur Melalui Sistem Informasi
SMS Gateway di Inspektorat Kabupaten Bandung.....130
4.4 Responsibilitas Aparatur Melalui Sistem Informasi
SMS Gateway di Inspektorat Kabupaten Bandung.....134

4.4.1 Infrastruktur Pelayanan Melalui Sistem Informasi
SMS Gateway di Inspektorat Kabupaten Bandung.....136
4.4.2 Aktivitas Administrasi Pelayanan Melalui Sistem Informasi
SMS Gateway di Inspektorat Kabupaten Bandung.....141
4.5 Akuntabilitas Aparatur Melalui Sistem Informasi
SMS Gateway di Inspektorat Kabupaten Bandung.....146
4.5.1 Acuan Pelayanan Aparatur Melalui Sistem Informasi
SMS Gateway di Inspektorat Kabupaten Bandung.....150
4.5.2 Tindakan Aparat Birokrasi Melalui Sistem Informasi
SMS Gateway di Inspektorat Kabupaten Bandung.....154
4.5.3 Tugas Pelayanan Aparatur Melalui Sistem Informasi
SMS Gateway di Inspektorat Kabupaten Bandung.....159
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan……....163
5.2 Saran……..164
DAFTAR PUSTAKA..... 165
LAMPIRAN- LAMPIRAN…….. 168

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Penelitian……31
Tabel 3.1 Jumlah Pegawai Inspektorat Kabupaten Bandung
Berdasarkan Tingkat Jabatan……....70
Tabel 3.2 Keberadaan Pegawai Berdasarkan Golongan.....72
Tabel 3.3 Keberadaan Pegawai Berdasarkan Pendidikan……73
Tabel 3.4 *Report* Data *SMS Gateway* yang Diproses
di Inspektorat Kabupaten Bandung……..85

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Model Kerangka Pemikiran……..23
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Inspektorat Kabupaten Bandung.....60
Gambar 3.2 Rekapitulasi Penerimaan *SMS* Tahun 2007
Berdasarkan Kategori……...77
Gambar 3.3 Rekapitulasi Penerimaan *SMS* Tahun 2008
Berdasarkan Kategori……...78
Gambar 3.4 Rekapitulasi Penerimaan *SMS* Tahun 2009
Berdasarkan Kategori……...79
Gambar 3.5 Tampilan Halaman Utama *SMS Gateway*
di Inspektorat Kabupaten Bandung…….....80
Gambar 3.6 Tampilan Halaman Kedua *SMS Gateway*
di Inspektorat Kabupaten Bandung…….....81
Gambar 3.7 Tampilan Halaman Ketiga *SMS Gateway*
di Inspektorat Kabupaten Bandung…….....82
Gambar 3.8 Tampilan Menu Utama *SMS Gateway*
di Inspektorat Kabupaten Bandung…….....83
Gambar 3.9 Tampilan *List Message SMS Gateway*
di Inspektorat Kabupaten Bandung…….....84

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 1.1 Model Sistem……16

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Pedoman Wawancara
(Untuk Aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung)..... 169
Lampiran 2 Pedoman Wawancara (Untuk Masyarakat)…….....174
Lampiran 3 Daftar Informan Aparatur Inspektorat
Kabupaten Bandung Yang Telah Diwawancarai…….176
Lampiran 4 Daftar Informan Masyarakat Yang Telah Diwawancarai……....178
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian……...180
Lampiran 7 Surat Keterangan Ijin Penelitian……..182
Lampiran 8 Surat Telah Melakukan Penelitian……...183
Lampiran 9 Riwayat Hidup…….185