

Kinerja Kecamatan dalam melaksanakan fungsi pemerintahan umum dan pelayanan masyarakat pada Kecamatan Mekarsari dan Tapos Kota Depok Provinsi Jawa Barat(dengan menggunakan pendekatan Balance Scorecare/ Mirwan Syarif

Mirwan Syarif, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20217581&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRACT

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja dari kecamatan dalam melaksanakan tugas umum pemerintahan diantaranya fasilitasi pelayanan umum di wilayah kerjanya sehingga dapat membuktikan bahwa kinerja dan eksistensi dari kecamatan dewasa ini masih sangat diperlukan. Penelitian dilaksanakan melalui metode mix approach yaitu penggunaan metode secara kuantitatif dan kualitatif dengan memakai pendekatan Balance Scorecard, sehingga kinerja kecamatan dapat dilihat melalui 4 (empat) perspektif. Sudut pandang dari pendekatan tersebut diantaranya adalah perspektif finansial, perspektif kepuasan pelanggan, perspektif bisnis internal serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yang dilakukan dengan menyebar angket dan kuisioner di wilayah tersebut. Penulis juga melakukan observasi lapangan dan dukung seperti berkas darter pelaksanaan anggaran serta dokumentasi dan sebagainya sehingga kesimpulan yang diambil dapat terwakili dengan data-data yang ada. Hasil dari penelitian dapat di lihat dari aspek financial kecamatan melakukan banyak tugas seperti pelaksanaan kegiatan dalam memberikan fasilitas pelayanan masyarakat yang dalam pelaksanaan realisasi terserapnnya anggaran dalam setiap pelaksanaan kegiatan cukup baik, dari aspek kepuasan pelanggan banyak masyarakat yang menilai baik dari sisi peelayanan yang di berikan, dari aspek Perspektif Bisnis Internal Serta Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran masih banyak yang harus dibenahi terkait dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dari pelaksana teknis dan pelatihan-pelatihan yang harus diberikan agar kecamatan dapat lebih responsig dalam melaksanakan fungsi pemerintahan secara umum dan pelayanan terhadap masyarakatnya.

ABSTRACT

Subdistrict in Act No. 5 of 1974 on Regional Government as the holder of the command does all the functions of government in working areas, but in the era of regional autonomy on the mark with the Law Number 32 Year 2004 regarding Regional Government, the district is organization has changed from the regional to the local work unit (SKPD) which only has the authority if it has been delegated by the head region (function delegation), so the district in carrying out activities in each program of work has been represented by agencies or offices as the implementing organization of technical there. Regardless of the attributive function (general duties of government) from the district then this raises a lot of thought to dissolve the district because the organization does not have a clear and measurable performance. The purpose of this study was to determine the performance of the districts in carrying out general services in their working area so that it can prove that the performance and existence of the district today is still very necessary. Research conducted through mixed methods approach,

namely the use of quantitative methods and qualitative approaches using Balanced Scorecard (BSC), so the performance of district can be viewed from the 4 (four) perspectives. Viewpoint of the approach include the financial perspective, the perspective of customer satisfaction, internal business perspective and the perspective of growth and learning is done by spreading the questionnaire and the questionnaire in the region. The author also conducted field observations and supporting data such as (DPA) files and documentation and so forth so that the conclusions drawn can be represented by the existing data.