INDIKATOR KINERJA

**LAN RI (1999)**

; ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan:

* Indikator masukan/inputs; segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghadilkan luaran. Cth: dana,sdm,informasi,kebijakan/peraturan.
* indikator keluaran/output; sesuatu yang dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik dan atau non fisik.
* indikator hasil/outcomes; segala sesuatu yang mencerminkan fungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).
* indikator manfaat/benefits; sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
* indikator dampak/impacts; pengaruh yang ditimbuklan baik positif maupun negative pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang ditetapkan.

Penetapan indikator kinerja dapat digunakan untuk mengevaluasi:

1. tahapan perencanaan
2. tahap pelaksanaan
3. tahap setelah kegiatan dilaksanakan dan selesai.

**Agus Dwiyanto (2006)**

Indikator dalam pengukuran kinerja:

1. Produktivitas; rasio antara input dengan output.
2. Kualitas layanan;
3. Responsivitas; kemampuan untuk mengenali kebutuhan, dengan menyusun agenda dan pelayanan
4. Responsibilitas; kemampuan untuk melaksanakan sesuai dengan kebutuhan.
5. Akuntabilitas; kesesuaian dengan nilai dan norma.

**Wahyudi Kumorotomo (1996)**

Indikator kinerja dalam penilaian kinerja birokrasi publik;

1. Efisiensi
2. Efektifitas
3. Keadilan
4. Daya tanggap

**Zeithhaml, Parasurahman dan Berry (1990)**

Kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat dari aspek fisik yang pelayanan yang diberikan. Seperti : ketersediaan gedung yang representative, fasilitas pelayanan, ruang tunggu, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih.

Kinerja birokrasi pelayanan publik di Indonesia, dalam **KepMenpan no. 81/1995**, dalam pemberian pelayanan terdapat indikator:

1. Kesederhanaan
2. Kejalasan
3. Kepastian
4. Keamanan
5. Keterbukaan
6. Efisiensi
7. Ekonomis
8. Keadilan yang merata