
Kinerja Pemerintah Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sinonsayang

Gloria Franssilya Tewel¹
Ismail Sumampow²
Donald K. Monintja³

ABSTRAK

Pengaturan penyelenggaraan kecamatan baik dari sisi pembentukan, kedudukan, tugas dan fungsinya secara legalistik diatur dengan Peraturan Pemerintah. Sebagai perangkat daerah, Camat mendapatkan pelimpahan kewenangan yang bermakna urusan pelayanan masyarakat. Selain itu kecamatan juga akan mengemban penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan. Kinerja aparat dalam pelayanan public di Kecamatan sangat dibutuhkan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan administrasi dan legalitas. Penelitian ini berlokasi di Kecamatan Sinonsayang Kecamatan Minahasa Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sinonsayang dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan berfokus pada Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN 63/KEP/M.PAN/7/2003. Adapun informan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Camat Sinonsayang, 3 orang Kepala Desa dan dari unsure masyarakat. Hasil penelitian dilapangan memunjukkan bahwa Kinerja Pemerintah di Kecamatan Sinonsayang dalam Pelayanan Publik telah mempunyai kapasitas dan kemampuan untuk melayani masyarakat menurut undang-undang yang berlaku.

Kata Kunci : Kinerja, Pemerintah Kecamatan, Pelayanan Publik

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

²Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

³Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

Dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan di Negara Kesatuan Republik Indonesia posisi Kecamatan berkedudukan sebagai perangkat daerah kabupaten/kota sekaligus penyelenggara urusan pemerintahan umum. Sebagai pelaksana perangkat daerah kabupaten/kota, camat melaksanakan sebagian kewenangan bupati/wali kota yang dilimpahkan dan sebagai penyelenggara urusan pemerintahan umum, camat secara berjenjang melaksanakan tugas Pemerintah Pusat di wilayah Kecamatan. Dengan kedudukannya tersebut, Kecamatan mempunyai peran yang sangat strategis di kabupaten/kota, baik dari tugas dan fungsi, organisasi, sumber daya manusia, dan sumber pembiayaannya sehingga perlu pengaturan tersendiri yang mengatur penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan dengan Peraturan Pemerintah.

Pelimpahan sebagian kewenangan bupati/wali kota kepada camat dilaksanakan untuk mengefektifkan penyelenggaraan pemerintahan daerah di Kecamatan dan mengoptimalkan pelayanan publik di Kecamatan sebagai perangkat daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Penyelenggaraan pelimpahan sebagian kewenangan bupati/wali kota kepada camat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian pemerintah Kecamatan dituntut untuk dapat melaksanakan pembangunan itu disertai dengan dukungan organisasi/kelembagaan yang handal dan dapat menginovasikan sektor-sektor yang dapat meningkatkan tuntutan masyarakat tersebut.

Untuk menyelenggarakan tugas, Kecamatan mempunyai fungsi: Pengorganisasian penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan pengorganisasian kegiatan pembinaan dan pengembangan perekonomian rakyat dan melaksanakan pemungutan

pendapatan daerah sesuai dengan kewenangan yang dilimpahkan, penyelenggaraan pelayanan sosial kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat, pembinaan kelurahan, pelaksanaan dukungan administrasi di bidang pendidikan sekolah dasar, pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah kecamatan, pelaksanaan koordinasi, operasional unit pelaksana teknis dinas / badan dan pelaksanaan fasilitasi kegiatan pembangunan dan pengembangan partisipasi masyarakat.

Pada dasarnya misi dan tujuan dari kebijakan otonomi daerah, pertama meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat, kedua menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumber daya lokal daerah untuk kepentingan peningkatan kesejahteraan masyarakat, dan ketiga untuk memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pemerintahan dan pembangunan.\

Adanya kebijakan otonomi daerah tersebut telah mendorong terjadinya perubahan struktural, fungsional dan kultural dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan daerah, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kapabilitas serta efektivitas birokrasi pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai harapan masyarakat.

Amanat Undang – undang tentang pemerintahan Daerah, mengisyaratkan bahwa Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten atau Kota terdepan dalam menyelenggarakan sebagai urusan otonomi daerah dan melaksanakan pelayanan publik. Kinerja pemerintah Kecamatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik akan sangat ditentukan oleh berbagai faktor yang saling terkait, terutama oleh tersedianya sumber daya aparatur yang memadai secara kuantitas dan kualitas, serta adanya sarana prasarana dan fasilitas pendukung yang tersedia secara memadai.

Upaya memperbaiki kinerja organisasi layanan publik ini dilakukan secara terus menerus sehingga bisa dilihat kemanfaatannya bagi masyarakat. Dengan demikian, para pengguna jasa organisasi publik tersebut dapat menerima layanan sesuai dengan kebutuhannya, lebih relevan dan efektif. Selain itu, para wajib pajak menerima imbal balik yang sepadan dan efektif oleh karena pengguna jasa dapat menikmati pelayanan dari lembaga layanan publik dengan memuaskan.

Kualitas pelayanan publik ini harus selalu dimonitor dari waktu ke waktu agar tercipta perbaikan secara terus menerus. Di satu sisi, informasi tentang apa yang sebenarnya dibutuhkan masyarakat harus selalu digali agar mengurangi *gap* (kesenjangan) antara harapan masyarakat dengan praktek penyelenggaraan layanan publik yang ada. Masyarakat harus diberi kesempatan untuk berpartisipasi dalam menentukan prioritas kebutuhannya dan mengembangkan kapabilitasnya sehingga mempunyai tingkat produktivitas yang tinggi.

Tinjauan Pustaka Konsep Kinerja

Kinerja (*Performance*) sering diterjemahkan sebagai penampilan, prestasi kerja, tingkat keberhasilan ataupun pencapaian dari suatu target yang menunjukkan pelaksanaan hasil dari individu atau kelompok individu yang dinilai berdasarkan ukuran-ukuran dari suatu sistem pengukuran kinerja. Menurut *stoner* dalam buku manajemen (1996:477), kinerja (*performance*) merupakan kuantitas dan kualitas pekerjaan yang diselesaikan oleh individu, kelompok atau organisasi. Dalam *sector public*, khususnya sector pemerintahan, kinerja dapat diartikan sebagai suatu prestasi yang dicapai oleh pegawai pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dalam suatu periode.

Teori kinerja dari Agus Dwiyanto dalam buku Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia (2002) terdapat indikator kinerja, yaitu:

1. Produktivitas, karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya.
2. Kualitas layanan, banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi public, muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan dari masyarakat bisa mejadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.
3. Responsivitas, kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas perlu dimasukkan ke dalam indikator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya.
4. Responsibilitas, menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

Akuntabilitas, publik menunjukkan pada berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

Mangkunegara (2000:164)) mendefinisikan kinerja (prestasi kerja) sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hal senada juga di ungkapkan oleh Callahan (2003) dalam Hayati Simamora (2010), yang

mendefinisikan bahwa kinerja menggambarkan sampai seberapa jauh organisasi tersebut mencapai hasil ketika dibandingkan dengan organisasi terdahulu (*previous performance*), dibandingkan dengan capaian organisasi yang lain (*benchmarking*), dan sampai seberapa jauh pencapaian tujuan dan target yang telah ditetapkan.

Cushway (2002)

mendefinisikan kinerja sebagai cara menilai bagaimana seseorang telah bekerja dibandingkan dengan target yang telah ditentukan. Kemudian Mathis dan Jackson (2001) mendefinisikan kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan.

Pengukuran Kinerja Pemerintah

Yuwono (2004) menyimpulkan bahwa pengukuran kinerja adalah tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rentan nilai yang ada dalam perusahaan. Hasil pengukuran tersebut kemudian dilakukan sebagai umpan balik yang akan memberikan prestasi pelaksanaan suatu rencana dan titik dalam perusahaan yang memerlukan penyesuaian atas aktivitas perencanaan dan pengendalian. Tujuan pokok penilaian kinerja adalah untuk memotivasi karyawan dalam mencapai tujuan atau sasaran organisasi dan dalam mematuhi perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya (yang berupa kebijakan atau rencana formal yang dituangkan dalam anggaran) agar membuahkan hasil dan hasil yang diinginkan.

Ada berbagai macam tolak ukur yang digunakan untuk mengukur kinerja dari suatu individu ataupun organisasi. Setidaknya menurut Fadillah dan Muhtar (2004) di dalam Usman (2011) ada beberapa faktor yang digunakan sebagai tolak ukur untuk mengukur kinerja dari suatu organisasi, antar lain: masukan (*input*), keluaran (*output*), hasil (*outcome*), manfaat (*usage*), dan dampak (*impact*).

Mardiasmo (2002 :127) mengemukakan bahwa inti dari penilaian kinerja pemerintahan adalah input, output, dan outcome. Konsep ini dikenal sebagai konsep *value for money* (VFM). Input yang dimaksud dengan adalah

sumberdaya yang digunakan oleh pemerintah untuk pelaksanaan suatu program, kebijakan dan aktivitas, sedangkan output merupakan hasil yang dicapai suatu program kebijakan serta aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah, dan outcome adalah dampak yang ditimbulkan oleh program kebijakan, kebijakan, juga aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah.

Kopelman (1998) menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah karakteristik individu, karakteristik organisasi dan karakteristik pekerjaan, lebih lanjut Kopelman menjelaskan bahwa kinerja selain dipengaruhi oleh faktor diatas juga dipengaruhi oleh faktor lingkungan. Menurut Kopelman karakteristik individu terdiri dari: kemampuan, pengetahuan, keterampilan, motivasi, norma, dan nilai, sedang karakteristik individu yang lain seperti keberibadian, umur dan jenis kelamin tingkat pendidikan, suku bangsa, keadaan sosial ekonomi, pengalaman terhadap keadaan yang lalu, akan menentukan perilaku kerja dan produktivitas kerja baik individu.

Mangkunegara (2001) mengatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang adalah :

1. Faktor kemampuan, secara umum kemampuan ini dibagi menjadi dua yaitu kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge dan skill).
2. Faktor motivasi, motivasi terbentuk dari sikap karyawan dalam menghadapi situasi kerja .

Sementara itu menurut Dale dalam Agung Budi Santoso (2011) yang mempengaruhi kinerja adalah keterampilan dasar yang dibawa seseorang ketempat kerja berupa pengetahuan, kemampaun, kecakapan dalam hubungan interpersonal dan kecakapan teknis. Keterampilan ini diperlukan dalam kinerja karena merupakan aktifitas yang muncul pada seseorang akibat suatu proses dari pengetahuan, kemampuan, kecakapan hubungan interpersonal dan kecakapan teknis.

Pelayanan Publik

menurut Hardiyansyah (2011) pengertian pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

- (a) Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
- (b) Pelayanan Barang Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

Pelayanan Jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, pengurangan bencana, pelayanan sosial

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (1992) mengartikan bahwa metode penelitian kualitatif adalah

sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata (bisa lisan untuk penelitian agama, sosial, budaya, filsafat), catatan-catatan yang berhubungan dengan makna, nilai serta pengertian. Informan yang dilibatkan merupakan orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan latar belakang penelitian. Adapun rincian informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Camat Kecamatan Sinonsayang (1 Orang)
2. Kepala Desa (3 orang)
3. Masyarakat (5 orang)

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara : Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Menurut Miles dan Huberman (1992), kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang dilakukan secara bersamaan, yaitu :

1. Reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemutusan perhatian pada penyederhanaan, dan pengabstraksian, serta data transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan.
2. Penyajian data, yaitu sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
3. Menarik kesimpulan atau verifikasi

Pembahasan

Program Kerja Kecamatan Sinonsayang

1. Apel Kerja : Apel pagi dan Apel sore (Seluruh ASN Kantor Kecamatan Sinonsayang)

Apel kerja yang dimaksud di atas yaitu untuk sebagai sarana disiplin dan tanggung jawab pegawai, selain sebagai bentuk pengarahan (koordinasi) dari seorang pimpinan kepada setiap pegawainya mengenai strategi atau kegiatan yang berhubungan dengan tugas dan fungsi masing-masing bagian seputar Pelayanan kepada masyarakat. Dalam

- apel yang dilaksanakan tak lupa juga seluruh pegawai untuk berdoa menurut kepercayaan masing-masing, dan juga tetap mengikuti protokol kesehatan selama masa pandemi yang berlangsung, setelah selesai mengikuti apel pelayanan di kantor kecamatan dibuka untuk pelayanan bagi seluruh masyarakat kecamatan Sinonsayang
2. Serah Terima Pejabat Hukum Tua
Serah terima jabatan merupakan proses alamiah dalam konteks manajemen organisasi moderen yang ditujukan untuk memantapkan kualitas kepemimpinan, mengembangkan kemampuan manajerial dan memperluas jabatan serta memperkaya pengalaman sehingga diharapkan mampu mengemban semua tugas yang dibebankan secara profesional dan proposional, guna pencapaian tujuan yakni peningkatan kualitas pelayanan dan peningkatan kinerja.
 3. Pelaksanaan Lomba Desa sesuai dengan Pemendagri Nomor 81 tahun 2015
Dalam hal pelaksanaan lomba desa, pemerintah kecamatan Sinonsayang berkoordinasi langsung dengan Hukum Tua setiap desa untuk melaksanakan lomba tersebut dalam maksud untuk menentukan status tertentu dari capaian hasil perkembangan sebuah desa serta untuk mengetahui efektifitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat dan mengetahui tingkat kesejahteraan masyarakat, daya saing desa yang sesuai dengan nilai-nilai pancasila. Pelaksanaan lomba desa tersebut dilaksanakan pada minggu keempat Februari sampai dengan Maret.
Penilaian lomba desa dalam rangka memacu percepatan pemberdayaan masyarakat melalui upaya-upaya pengutan kelembagaan, peningkatan partisipasi masyarakat dan meningkatkan swadaya gotong royong dalam membangun Desa.
 4. Pelaksanaan test bagi calon perangkat desa
Pelaksanaan test bagi calon perangkat desa dibentuk tim seleksi atau tim perekrutan perangkat desa yang bertugas untuk melaksanakan test bagi calon perangkat desa, dalam hal ini tim seleksi akan menyampaikan lewat pengeras suara untuk membuka pendaftaran bagi masyarakat di Desa dan yang ingin mendaftarkan diri sebagai calon perangkat desa, dan juga menyampikan waktu penutupan pendaftaran.
Tes yang dilakukan yaitu tes kepatutan, kelayakan, tanya jawab dan Wawancara kepada seluruh peserta. Tes tersebut diharpkan mampu menjaring calon berkompentensi untuk membangun desa serta meminimalisasi terjadinya praktek kolusi, korupsi, dan nepotisme.
 5. Pendataan penduduk, sosial dan kemasyarakatan
Pendataan penduduk dilakukan di untuk mengetahui perkembangan dan sosial yang terjadi di masyarakat, dalam melaksanakan pendataan pemerintah kecamatan bekerjasama dengan Hukum Tua dan aparat desa untuk melaksanakan pendataan karena akan sangat membantu pemerintah dalam hal penyaluran bantuan dan kepentingan pemerintahan lainnya.
 6. Pelaksanaan pemilihan Hukum Tua
Pelaksanaan pemilihan Hukum Tua merupakan salah satu bentuk pesta demokrasi yang begitu merakyat. Pemilu tingkat desa ini merupakan ajang kompetisi politik yang begitu mengena kalau dapat dimanfaatkan untuk pembelajaran politik bagi masyarakat. Pada moment ini, masyarakat yang akan menentukan siapa pemimpin desanya .
 7. Rapat-rapat evaluasi dan koordinasi bersama Hukum Tua, Puskesmas, serta Forkompimcam. Rapat-rapat yang

dimaksud di atas yaitu rapat mengenai evaluasi pemerintahan desa dan kegiatan baik fisik/non fisik, serta koordinasi tentang pembagian /penyaluran Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-DD) dan koordinasi perencanaan desa tentang penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes). Dalam rakor juga dilakukan diskusi mengenai permasalahan ataupun kendala dalam penyelenggaraan pemerintah desa.

Dalam melaksanakan program kerja diatas, Kecamatan Sinonsayang terus melakukan koordinasi dengan desa-desa yang berada di lingkup pemerintahan kecamatan Sinonsayang, dari hasil penelitian yang dilakukan di kantor desa dan wawancara dengan Hukum Tua di 3(tiga) desa bahwa benar kecamatan dan desa selalu berkoordinasi untuk melaksanakan program kerja baik di tingkat kecamatan dan desa.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Pelayanan ini mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat Pelayanan berupa :

1. Pelayanan Perizinan

- Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)

2. Pelayanan Non Perizinan

Bidang Keamanan dan Ketertiban

- Rekomendasi/pengesahan surat pengantar permohonan SKCK, yang sudah disahkan oleh Desa
 - Rekomendasi/pengesahan surat pengantar ijin keramaian/penutup jalan
 - Rekomendasi/pengesahan surat keterangan domisili organisasi masyarakat/politik
- Bidang Umum**
- Rekomendasi/pengesahan surat keterangan untuk mendapatkan

pembayaran tunjangan keluarga (KP4)

- Legalisasi KTP dan KK
- Rekomendasi permohonan administrasi kependudukan
- Rekomendasi/pengesahan proposal perorangan/kelompok
- Rekomendasi/pengesahan pembelian BBM bersubsidi bagi pengecer, nelayan, dan industri
- Pengesahan SPPT
- Rekomendasi/pengesahan pernyataan penghasilan

Bidang Sosial Kemasyarakatan

- Rekomendasi/pengesahan surat keterangan miskin
- Surat keterangan dispensasi menikah
- Rekomendasi/pengesahan permohonan perceraian
- Rekomendasi/pengesahan pernyataan belum menikah
- Rekomendasi/pengesahan pernyataan numpang nikah

Bidang Perizinan Tertentu

- Rekomendasi/pengesahan form permohonan SPPL (Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup)
- Rekomendasi/pengesahan form permohonan izin gangguan baru/pergantian/perubahan
- Rekomendasi/pengesahan permohonan izin eksplorasi air tanah
- Rekomendasi/pengesahan permohonan izin pemakaian/pengusahaan air tanah dari sumur gali/pantek, sumur bor, mata air dan ijin tambang
- Penerbitan izin usaha mikro kecil (IUMK)

Bidang Pemerintahan

- Rekomendasi/pengesahan keterangan waris
- Rekomendasi/pengesahan keterangan beda nama
- Rekomendasi/pengesahan perubahan penggunaan tanah
- Rekomendasi/pengesahan perubahan asal usul tanah

- Rekomendasi/pengesahan surat kuasa terkait tanah
 - Rekomendasi/pengesahan pengantar ijin sewa tanah kas Desa
 - Rekomendasi/pengesahan kerelaan tanah untuk fasilitas umum
 - Rekomendasi/pengesahan wakaf tanah.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu. Jika dilihat dari hirarki kewenangannya, Kecamatan Sinonsayang memiliki alur pertanggungjawaban yang dimulai dari tingkatan paling bawah yaitu para staf. Dimana staf bertanggungjawab kepada pimpinan mereka masing-masing yaitu kepada Kepala Seksi. Selanjutnya Kepala Seksi bertanggungjawab langsung kepada Pimpinan mereka yaitu camat selaku pimpinan pada Kecamatan.

Penutup

Kesimpulan

1. Kinerja Pemerintah di Kecamatan Sinonsayang dalam Pelayanan Publik telah mempunyai kapasitas dan kemampuan untuk melayani masyarakat menurut undang-undang yang berlaku.
2. Dalam melaksanakan pelayanan pemerintahan, waktu penyelesaian pelayanan sejak saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Jika tidak adanya lonjatan permintaan maka akan dapat diselesaikan dengan segera.
3. Pelayanan yang paling banyak dibutuhkan dalam masyarakat di Kecamatan Sinonsayang yaitu Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga. Produk pelayanan yang ada di Kecamatan harus dipahami secara baik, sehingga pemerintah melaksanakan rapat koordinasi dan evaluasi untuk mensosialisasikan produk layanan kepada masyarakat.
4. Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik, namun pelayanan di Kecamatan Sinonsayang sendiri segala kepentingan masyarakat sudah di tiadakan.
5. Penyediaan sarana dan prasarana dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan sudah cukup memadai dalam hal ini sarana prasarana yang memadai sangat menentukan dan menunjang keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

7.

Saran

1. Sesuai dengan kapasitas dari kinerja Pemerintah di Kecamatan dalam Pelayanan Publik ini, sangat perlu diperhatikan proses dan alur pelayanannya dimana dalam melakukan pelayanan di kantor kecamatan masyarakat yang datang dengan keperluan seringkali ada kendala dalam hal aparatur yang ditugaskan untuk pelayanan tertentu tidak berada di tempat.
2. Pelayanan yang diberikan pada masyarakat di Kecamatan Sinonsayang sudah sesuai dengan perosedur yang berlaku, namun dalam hal ini masih banyak masyarakat yang kurang paham mengenai prosedur yang diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan di Kecamatan, sebaiknya pemerintah lebih aktif dalam mensosialisasikan produk-produk pelayanan yang disediakan pemerintah Kecamatan agar bisa diketahui oleh setiap lapisan masyarakat dan membangun relasi yang baik antara masyarakat dan pemerintah.
3. Dalam menanggapi anjuran pemerintah pusat tentang *sosial distancing*, dan kebiasaan baru atau *new normal* dimana semua masyarakat diharuskan

menggunakan masker dan membuat tempat cuci tangan di depan setiap rumah atau perkantoran agar meminimalisir penyebaran virus, namun di depan Kantor Kecamatan sendiri tempat pencucian tangan belum tersedia dimana pada setiap harinya masyarakat datang untuk kepentingan mereka masing-masing. Sebaiknya pemerintah kecamatan bisa menyediakan hal-hal yang dimaksudkan di atas agar bisa memberikan contoh yang baik bagi masyarakat dan untuk kebaikan bersama.

Daftar Pustaka

- Anwar Prabu Mangkunegara, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung. PT, Remaja Rosadakaya.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2002, *Prestasi Kerja*, Bumi Cipta : Jakarta
- A. F. Stoner James, DKK, 1996, *Manajemen*, Edisi Indonesia, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Al Rasyid, Hraun. 1998. *Statistika Sosial. Program Pasca Sarjana, Universitas Padjajaran*. Bandung
- Agus Dwiyanto, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta
- Bastian, Indra. 2006. *Akuntansi Sektor Publik : Suatu Pengantar*, Jakarta : Erlangga.
- Barry, Cushway. 2002. *Human Resource Management*. Jakarta. PT Elex Media Kumputindo.
- Bogdan, Robert dan Taylor, 1992, *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*. Terjemahan oleh Arief Burchan, Surabaya : Usaha Nasional
- Danier R. Rondonuwu, S.P. 2020. *Kecamatan Sinonsayang Dalam Angka 2020*
- Donald K. Monintja. 2018. *PENGOPTIMASIAN PERAN KELEMBAGAAN KECAMATAN DALAM PEMBANGUNAN DAERAH : Studi di Kecamatan Malalayang, Kecamatan Tikala, Kecamatan Bunaken Pulau PERIODE 2010 – 2015*. Disertasi. Bandung : Universitas Padjadjaran
- Fahmi, Irham. 2003. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta
- Hamzah, B Uno. 2008. *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Lebas, M, dan Euske, K. A, 2004, *A Conceptual and Operational Delination of Perfrmance*, in Neely, A (Eds).
- Lijan, Poltak Sinambela dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Mathis. L. Robert dan Jackson. H. Jon. 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Buku Kedua
- Miles, B. Matthew dan Michael Hubberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP
- Mohamat Mahsun. 2003. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik, Edisi Pertama*
- Parker, Wayne C. 1993. *Performance Measurment in the Public Sector*. State of Utah. September 2000
- Ruky, Achmad S. 2006 . *Sistem Manajemen Kinerja*. Gramedia
- Yowono, dkk. 2004. *Balanced Scorecard : Menuju Organisasi Yang Berfokus Pada Strategi*. PT. Gramedia Pustaka Umum: Jakarta.