**JURNAL GOVERNANCE**
Vol.4, No. 3, 2026
ISSN: 2088-2815

# Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado

**Arni Erhika Wetoy[1]**
**Fanley Pangemanan[2]**
**Gustaf Undap[3]**

*Email Korespondensi:* arniwetoy@gmail.com

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui evaluasi kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, setiap kecamatan wajib memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan secara efektif dan efisien dengan memperhatikan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kepastian hukum. Mekanisme pelayanan di Kecamatan Malalayang telah menerapkan sistem satu pintu (one stop service) untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen tanpa harus berpindah antarbagian. Mekanisme ini menekankan prinsip transparansi waktu dan biaya serta koordinasi lintas bidang. Setiap pelayanan dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi acuan utama bagi aparatur kecamatan dalam melaksanakan tugas pelayanan public. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil evaluasi menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang telah memenuhi sebagian besar indikator evaluasi kinerja menurut Mahmudi (2015). Pelayanan telah berjalan sesuai prosedur, mampu memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat, serta didukung oleh kompetensi aparatur dan mekanisme kerja yang terstruktur. Namun demikian, evaluasi juga mengidentifikasi beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, terutama pada efisiensi waktu pelayanan, penguatan transparansi informasi, optimalisasi pemanfaatan teknologi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penyempurnaan mekanisme pelayanan

**Kata Kunci: Evaluasi, Kinerja, Kantor Kecamatan**

[1]Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat
[2] Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat
[3] Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat

## Pendahuluan

Dalam konteks pemerintahan daerah, kecamatan memiliki peran penting sebagai ujung tombak penyelenggaraan pelayanan publik karena berhadapan langsung dengan masyarakat. Menurut Pasolong (2013), kecamatan merupakan unit pemerintahan terdepan yang berfungsi sebagai perpanjangan tangan pemerintah kota atau kabupaten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecamatan Malalayang sebagai salah satu wilayah administratif di Kota Manado memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan fungsi pemerintahan umum serta memberikan pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, yang menegaskan bahwa Camat menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota untuk menangani urusan pelayanan publik (Syafri, 2018).

Selain berpedoman pada ketentuan nasional, penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di Kecamatan Malalayang juga mengacu pada Peraturan Walikota Manado Nomor 65 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Manado Tipe A. Peraturan tersebut menjadi landasan hukum dalam mengatur kedudukan kecamatan sebagai perangkat daerah, struktur organisasi, pembagian tugas dan fungsi setiap unsur organisasi, serta tata kerja dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Melalui peraturan tersebut, Kecamatan Malalayang memiliki kewenangan dan tanggung jawab untuk melaksanakan pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai penyelenggara pemerintahan di tingkat kecamatan.

Pelimpahan kewenangan tersebut mencakup pelayanan perizinan dan non-perizinan. Pelayanan yang dilaksanakan di Kecamatan Malalayang antara lain meliputi , pelayanan non-perizinan mencakup berbagai jenis layanan administrasi masyarakat seperti pengesahan surat keterangan, surat pindah, rekomendasi sosial, dan layanan kependudukan dasar lainnya.Sebagai mana yang tercantum dalam Pasal 11 Ayat 3, Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2018 tentang Pemerintah Kecamatan, yang selanjutnya Menurut Tjiptono (2014), keberagaman jenis pelayanan publik harus diimbangi dengan kejelasan prosedur dan keterbukaan informasi agar masyarakat memperoleh kepastian hukum dan kepuasan dalam menerima layanan.

Mekanisme pelayanan di Kecamatan Malalayang telah menerapkan sistem satu pintu (one stop service) untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen tanpa harus berpindah antarbagian. Mekanisme ini menekankan prinsip transparansi waktu dan biaya serta koordinasi lintas bidang. Setiap pelayanan dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi acuan utama bagi aparatur kecamatan dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. Oleh karena itu, SOP Kecamatan Malalayang disusun untuk memperjelas prosedur

pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, serta tanggung jawab petugas dalam setiap jenis layanan.

Bentuk-bentuk surat yang diterbitkan oleh Kecamatan Malalayang meliputi Surat Keterangan Domisili (SKD), Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW), Surat Keterangan Pensiunan (SKP), dan surat untuk keperluan nikah/akta nikah. Selain itu, terdapat pula pelayanan yang berkaitan dengan pertanahan seperti pengurusan Akta Jual Beli (AJB) tanah, yang umumnya difasilitasi melalui koordinasi dengan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pelayanan publik di Kecamatan Malalayang dilaksanakan berdasarkan SOP yang mengatur tahapan pelayanan mulai dari penerimaan berkas hingga penerbitan dokumen. Seluruh proses ini dilakukan secara terbuka dan tercatat dengan baik agar dapat dipertanggungjawabkan.

Waktu pelayanan ditetapkan secara jelas untuk memberikan kepastian kepada masyarakat. Penetapan waktu ini bertujuan untuk menjamin efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Sinambela (2014) yang menyatakan bahwa kepastian waktu pelayanan merupakan bagian dari kualitas pelayanan publik karena memberikan rasa keadilan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Kecamatan Malalayang juga telah menetapkan standar biaya pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku sebagai bentuk transparansi pelayanan publik. Transparansi biaya menjadi elemen penting untuk mencegah pungutan liar dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi. Sejalan dengan pendapat Thoha (2012), keterbukaan informasi mengenai biaya merupakan bentuk tanggung jawab moral dan administrasi pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih (clean government).

Tanggung jawab petugas dalam pelayanan publik diatur secara rinci untuk mencegah terjadinya kesalahan prosedural. Petugas loket bertanggung jawab dalam penerimaan berkas dan pemberian informasi awal kepada masyarakat, petugas verifikasi memastikan keabsahan dokumen dan melakukan pemeriksaan lapangan bila diperlukan, sementara Camat sebagai pimpinan kecamatan bertanggung jawab penuh dalam proses pengesahan dokumen. Pembagian tugas yang jelas ini diharapkan menciptakan pelayanan yang cepat, tepat, dan bebas dari penyalahgunaan wewenang.

Beberapa hal yang nampak oleh penulis menemukan bahwa, hambatan dalam pelayanan publik. Dimana sering kali muncul karena lemahnya sistem pengawasan internal, rendahnya orientasi pelayanan, dan belum optimalnya penerapan prinsip-prinsip good governance. Berdasarkan kondisi tersebut, masalah utama yang muncul adalah belum optimalnya pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Malalayang meskipun telah memiliki pedoman SOP dan sistem digital yang memadai.

## Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Lokasi penelitian ini berada di Kantor Kecamatan Malalayang, Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara. Kecamatan Malalayang dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu kecamatan dengan tingkat aktivitas pelayanan publik yang tinggi,

serta menjadi pusat berbagai layanan administrasi yang secara langsung bersentuhan dengan Masyarakat.

fokus penelitian ini adalah mengevaluasi kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado dengan menggunakan indikator evaluasi kinerja pelayanan publik yang dikemukakan oleh Mahmudi (2015), yaitu:

1. Efektivitas, mengevaluasi apakah pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang mampu mencapai tujuan pelayanan yang telah ditetapkan, apakah masih terdapat kesenjangan antara target dengan pelaksanaan di lapangan, memenuhi kebutuhan masyarakat, serta memberikan hasil pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.
2. Efisiensi, yaitu menilai penggunaan sumber daya dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang meliputi pemanfaatan waktu, tenaga, biaya, serta prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat diselesaikan secara optimal tanpa mengurangi kualitas pelayanan.
3. Kualitas Pelayanan, yaitu menilai mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan penyelesaian pelayanan, kemudahan prosedur, kemampuan aparatur dalam memberikan informasi, sikap ramah, sopan, serta ketulusan aparatur dalam melayani masyarakat.
4. Akuntabilitas dan Transparansi, yaitu menilai keterbukaan informasi pelayanan kepada masyarakat, kejelasan persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu pelayanan, serta tanggung jawab aparatur dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian dari sumber data yakni:

1. Wawancara
2. Observasi
3. Dokumentasi

Sumber data dalam penelitian ini Adalah data primer dan data sekunder. Analisis data kualitatif dilakukan secara induktif, dimana penelitian dimulai dari fakta empiris (observasi) bukan dari deduksi teori (pembangunan konsep). Peneliti melakukan penelitian langsung ke lapangan, data yang diperoleh dipelajari dan dianalisis serta ditafsirkan yang kemudian ditarik kesimpulan dari fenomena yang didapat dari penelitian di lapangan. Analisis data memiliki beberapa prosedur, yaitu: reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), penarikan Kesimpulan.

**Pembahasan**

1. Efektivitas

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang dapat dinilai dari kemampuan instansi dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kepada masyarakat secara berkesinambungan sesuai dengan tugas dan fungsi pelayanan umum. Bagian pelayanan umum memiliki tugas menerima dan memproses pelayanan administrasi masyarakat, memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan, membantu penerbitan surat-surat administrasi sesuai ketentuan yang berlaku, melakukan pencatatan administrasi pelayanan, mengarsipkan

dokumen, serta memastikan seluruh proses pelayanan berjalan tertib, cepat, dan sesuai prosedur. Pelayanan yang diberikan meliputi pengurusan surat keterangan domisili, surat pengantar nikah, surat keterangan ahli waris, serta berbagai pelayanan administrasi lainnya yang menjadi kewenangan kecamatan.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas tersebut telah mampu mendukung tercapainya tujuan pelayanan publik, yaitu memberikan pelayanan administrasi yang mudah diakses dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini terlihat dari kemampuan aparatur dalam memberikan informasi mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian pelayanan sehingga masyarakat memperoleh kepastian dalam proses pengurusan administrasi.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa penerapan SOP telah memberikan kejelasan pembagian tugas dan tanggung jawab setiap aparatur sehingga meminimalkan kesalahan administrasi serta meningkatkan ketertiban dalam penyelenggaraan pelayanan. Adanya mekanisme verifikasi dan pengawasan berjenjang juga menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya berorientasi pada kecepatan, tetapi juga pada ketepatan dan legalitas dokumen yang diterbitkan. Kondisi tersebut menjadi salah satu faktor yang mendukung efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Malalayang.

Dari sisi masyarakat, efektivitas pelayanan tercermin dari tingkat kepuasan terhadap hasil pelayanan yang diterima. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat menyatakan bahwa kebutuhan administrasi mereka dapat dipenuhi dan tujuan pengurusan dokumen dapat tercapai. Evaluasi terhadap temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah tepat sasaran karena mampu menghasilkan keluaran (output) yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Meskipun demikian, hasil evaluasi juga menemukan beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan. Salah satu kendala yang memengaruhi efektivitas pelayanan adalah proses pengesahan dokumen yang bergantung pada kehadiran Camat sebagai pejabat yang berwenang menandatangani dokumen pelayanan. Pada saat Camat melaksanakan tugas kedinasan di luar kantor atau menghadiri kegiatan pemerintahan lainnya, beberapa dokumen tidak dapat disahkan pada hari yang sama sehingga waktu penyelesaian pelayanan menjadi lebih lama. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan masih dipengaruhi oleh faktor koordinasi dan kewenangan dalam proses pengambilan keputusan.

2. Efisiensi

Berdasarkan hasil penelitian, efisiensi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi telah didukung oleh sistem kerja yang terstruktur, pembagian tugas yang jelas, serta pemanfaatan sarana dan prasarana yang memadai. Pengelolaan waktu kerja aparatur juga telah mengikuti ketentuan jam kerja Aparatur Sipil Negara (ASN), yaitu hari Senin sampai Kamis pukul 07.30–16.30 WITA dan hari Jumat pukul 07.30–14.30 WITA. Kepastian jam pelayanan tersebut memberikan kepastian bagi masyarakat mengenai waktu memperoleh pelayanan administrasi.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa dari sisi waktu penyelesaian,

pelayanan administrasi telah memenuhi standar operasional yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan waktu dalam proses pelayanan relatif efisien karena setiap tahapan memiliki batas waktu yang jelas serta dilaksanakan sesuai pembagian tugas masing-masing aparatur.

Namun demikian, evaluasi juga menemukan bahwa efisiensi waktu belum sepenuhnya optimal. Pada kondisi tertentu, seperti meningkatnya jumlah masyarakat yang mengajukan pelayanan, pelaksanaan rapat dinas, atau ketika Camat sedang melaksanakan tugas di luar kantor, penyelesaian pelayanan dapat berlangsung hingga satu hari kerja. Meskipun masih berada dalam batas waktu yang ditetapkan dalam SOP, kondisi tersebut menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan masih dipengaruhi oleh faktor koordinasi dan kewenangan dalam proses pengambilan keputusan.

Dari aspek penggunaan sumber daya manusia, pelayanan administrasi didukung oleh pembagian tugas yang jelas antarpegawai. Proses pelayanan melibatkan petugas front office, petugas verifikasi, Kepala Seksi Tata Pemerintahan, staf administrasi, Sekretaris Kecamatan, serta Camat. Setiap aparatur memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda sehingga tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan dalam penyelenggaraan pelayanan.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pembagian tugas tersebut telah meningkatkan efisiensi kerja aparatur karena setiap pegawai dapat berkonsentrasi pada fungsi masing-masing. Koordinasi antarpegawai yang dilakukan melalui apel pagi dan rapat evaluasi secara berkala juga membantu memperlancar komunikasi internal sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih tertib dan terarah.

Dari aspek pemanfaatan sarana dan prasarana, Kecamatan Malalayang telah memiliki ruang pelayanan terpadu, loket pelayanan, meja verifikasi administrasi, ruang kerja masing-masing unit pelayanan, komputer, printer, mesin fotokopi, jaringan internet, media komunikasi WhatsApp, buku register pelayanan, lemari arsip, papan informasi persyaratan pelayanan, serta ruang tunggu masyarakat. Seluruh fasilitas tersebut dimanfaatkan untuk menunjang kelancaran pelayanan administrasi.

Evaluasi terhadap pemanfaatan fasilitas tersebut menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia telah mendukung efisiensi pelayanan karena mampu mempercepat proses administrasi, memperlancar koordinasi antarpegawai, mengurangi kesalahan administrasi, serta memudahkan masyarakat memperoleh informasi mengenai persyaratan pelayanan. Pemanfaatan media komunikasi WhatsApp sebagai sarana konsultasi awal juga merupakan bentuk inovasi pelayanan yang membantu mengurangi waktu tunggu masyarakat dan meningkatkan kemudahan akses pelayanan.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kinerja pelayanan publik. Menurut Mahmudi (2015), kualitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, mudah dipahami, serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, evaluasi kualitas pelayanan tidak hanya

berfokus pada hasil akhir pelayanan, tetapi juga pada proses pelayanan, sikap aparatur, kemampuan komunikasi, ketelitian dalam bekerja, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Malalayang didukung oleh kompetensi aparatur yang melaksanakan pelayanan administrasi. Aparatur yang terlibat terdiri atas Aparatur Sipil Negara (ASN), baik Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK), yang dibantu oleh tenaga pendukung sesuai kebutuhan pelayanan. Masing-masing aparatur menempati jabatan sesuai struktur organisasi, seperti Sekretaris Kecamatan, Kepala Seksi Tata Pemerintahan, Kepala Seksi Pelayanan Umum, petugas loket pelayanan, petugas verifikasi, serta staf administrasi.

Seluruh aparatur menjalankan tugas berdasarkan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) yang telah ditetapkan. Pembagian tugas tersebut memungkinkan setiap pegawai melaksanakan pekerjaan sesuai dengan bidang dan kompetensinya, mulai dari penerimaan berkas, pemeriksaan administrasi, verifikasi dokumen, hingga proses pengesahan dokumen pelayanan. Kondisi ini mendukung terciptanya pelayanan yang tertib dan sistematis.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kompetensi aparatur menjadi salah satu faktor utama yang mendukung kualitas pelayanan publik di Kecamatan Malalayang. Penempatan pegawai sesuai dengan bidang tugas dan kemampuan yang dimiliki menunjukkan bahwa organisasi telah menerapkan prinsip the right person in the right place, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan meminimalkan kesalahan administrasi. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek kompetensi aparatur telah memberikan kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, aparatur juga menunjukkan sikap profesional dalam melaksanakan pelayanan. Profesionalisme tersebut tercermin dari kedisiplinan dalam menjalankan tugas, tanggung jawab terhadap pekerjaan, ketelitian dalam memeriksa dokumen, serta komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Selain itu, aparatur mampu memberikan pelayanan secara sopan, ramah, dan menghargai masyarakat tanpa membedakan latar belakang pemohon.

Dengan demikian, hasil evaluasi terhadap indikator kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang telah berada pada kategori baik dan telah memenuhi sebagian besar indikator kualitas pelayanan menurut Mahmudi (2015). Meskipun demikian, kualitas pelayanan tersebut masih dapat ditingkatkan melalui peningkatan kompetensi aparatur, penguatan konsistensi penyampaian informasi, penyesuaian pola komunikasi dengan karakteristik masyarakat, serta pengembangan kapasitas aparatur dalam pemanfaatan teknologi pelayanan. Upaya tersebut diperlukan agar kualitas pelayanan publik dapat semakin optimal serta mampu memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

4. Akuntabilitas & Transparansi

Akuntabilitas merupakan kemampuan suatu instansi publik dalam

mempertanggungjawabkan setiap pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut Mahmudi (2015), akuntabilitas dalam pelayanan publik tercermin melalui kejelasan prosedur, pembagian kewenangan yang jelas, pencatatan administrasi yang tertib, transparansi informasi, serta kemampuan setiap proses pelayanan untuk dipertanggungjawabkan kepada masyarakat maupun kepada atasan dalam organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian, akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang telah diterapkan melalui sistem pengawasan dan pertanggungjawaban yang dilakukan secara berjenjang pada setiap tahapan pelayanan administrasi. Setiap dokumen yang diajukan masyarakat tidak langsung memperoleh pengesahan, tetapi terlebih dahulu melalui pemeriksaan oleh petugas verifikasi dan Kepala Seksi Tata Pemerintahan untuk memastikan kelengkapan administrasi, keabsahan dokumen, serta kesesuaiannya dengan persyaratan yang berlaku. Setelah itu, dokumen diperiksa kembali oleh Sekretaris Kecamatan sebelum memperoleh pengesahan dari Camat sebagai pejabat yang berwenang menandatangani dokumen pelayanan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa mekanisme pemeriksaan berjenjang tersebut merupakan bentuk penerapan prinsip akuntabilitas karena setiap tahapan pelayanan memiliki pejabat yang bertanggung jawab sesuai dengan tugas dan kewenangannya. Pembagian tanggung jawab tersebut tidak hanya mengurangi risiko kesalahan administrasi, tetapi juga memberikan kepastian mengenai siapa yang bertanggung jawab apabila terjadi kekeliruan dalam proses pelayanan. Dengan demikian, pelayanan yang diselenggarakan telah memiliki sistem pengendalian internal yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang akuntabel.

Akuntabilitas pelayanan juga didukung oleh sistem pencatatan administrasi yang tertib. Seluruh proses pelayanan dicatat dalam buku register pelayanan serta didukung oleh pengarsipan dokumen pada setiap tahapan pelayanan. Selain itu, adanya paraf atau tanda persetujuan dari petugas yang berwenang pada setiap tahap menjadi bukti administratif bahwa setiap proses pelayanan telah melalui mekanisme pemeriksaan sesuai prosedur.

## Kesimpulan

Secara keseluruhan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang telah memenuhi sebagian besar indikator evaluasi kinerja menurut Mahmudi (2015). Pelayanan telah berjalan sesuai prosedur, mampu memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat, serta didukung oleh kompetensi aparatur dan mekanisme kerja yang terstruktur. Namun demikian, evaluasi juga mengidentifikasi beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, terutama pada efisiensi waktu pelayanan, penguatan transparansi informasi, optimalisasi pemanfaatan teknologi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penyempurnaan mekanisme pelayanan. Oleh karena itu, perbaikan secara berkelanjutan diperlukan agar penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya memenuhi standar administrasi, tetapi juga mampu

memberikan pelayanan yang lebih cepat, lebih efektif, lebih akuntabel, lebih transparan, dan lebih berorientasi pada kepuasan masyarakat.

**Saran**

Berdasarkan indikator efektivitas, Pemerintah Kecamatan Malalayang perlu meningkatkan pencapaian tujuan pelayanan melalui penyempurnaan mekanisme kerja pada setiap tahapan pelayanan administrasi. Koordinasi antaraparatur perlu terus diperkuat agar proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Selain itu, diperlukan langkah antisipatif ketika pejabat yang berwenang, khususnya Camat, sedang melaksanakan tugas di luar kantor sehingga proses pengesahan dokumen tidak menyebabkan keterlambatan penyelesaian pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan indikator efisiensi, Pemerintah Kecamatan Malalayang perlu meningkatkan efisiensi pelayanan dengan mengoptimalkan penggunaan waktu, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana yang tersedia. Penyederhanaan tahapan administrasi yang masih memungkinkan tanpa mengurangi ketelitian pemeriksaan dokumen perlu dilakukan agar waktu penyelesaian pelayanan menjadi lebih singkat. Selain itu, pembagian tugas aparatur perlu disesuaikan dengan beban kerja, terutama pada saat jumlah masyarakat yang mengajukan pelayanan meningkat. Pemanfaatan teknologi informasi, seperti pengembangan layanan konsultasi dan penyampaian informasi secara digital, juga perlu ditingkatkan untuk mengurangi waktu tunggu masyarakat.

Berdasarkan indikator kualitas pelayanan, Pemerintah Kecamatan Malalayang perlu terus meningkatkan kompetensi aparatur melalui pendidikan dan pelatihan mengenai pelayanan prima, komunikasi publik, etika pelayanan, serta pemanfaatan teknologi informasi. Peningkatan kapasitas tersebut diharapkan dapat memperkuat profesionalisme aparatur, menjaga konsistensi kualitas pelayanan, serta meningkatkan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan indikator akuntabilitas dan transparansi, Pemerintah Kecamatan Malalayang perlu memperkuat keterbukaan informasi pelayanan dengan menyediakan Standar Operasional Prosedur (SOP), persyaratan administrasi, alur pelayanan, estimasi waktu penyelesaian, biaya pelayanan, serta mekanisme pengaduan melalui media yang mudah diakses masyarakat, seperti papan informasi, banner, media sosial resmi, maupun media digital lainnya. Selain itu, pencatatan administrasi dan dokumentasi pelayanan perlu terus dipertahankan serta ditingkatkan agar setiap proses pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara administratif maupun kepada masyarakat.

**Daftar Pustaka**

Dwiyanto, A. (2006). Reformasi birokrasi publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hardiyansyah. (2018). Kualitas pelayanan publik. Yogyakarta: Gava Media.

Mahmudi. (2015). Manajemen kinerja sektor publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). Manajemen pelayanan publik. Bandung: Pustaka Setia.
Ratminto, & Winarsih, A. S. (2013). Manajemen pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
Sinambela, L. P. (2010). Reformasi pelayanan publik. Jakarta: Bumi Aksara.
Tjiptono, F. (2012). Service management: Mewujudkan layanan prima. Yogyakarta: Andi.
Jurnal /Artikel Ilmiah
Pratama, Y. (2021). Akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik di tingkat kecamatan. Jurnal Governance, 6(3), 210–220.
Putra, R. A. (2019). Analisis kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan. Jurnal Administrasi Publik, 5(2), 120–130.
Sari, D. M. (2020). Efektivitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 8(1), 45–55.
Peraturan Perundang-Undangan
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik.
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
Dokumen Resmi / Sumber Lain
Buku register tanda daftar pelayanan dan buku register penyelesaian surat
Data Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Malalayang, 2025–2026.
Dokumen Rencana Strategi Kecamatan Malalayang Kota Manado 2025-2029.