

## **Analisis Kinerja Aparatur Kecamatan dalam pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang)**

**Hikmah Dinda Muizah<sup>1)</sup>, Isabella<sup>2)</sup>, Novia Kencana<sup>3)</sup>**

<sup>1)2)3)</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Indo Global Mandiri Palembang

Jl Jend. Sudirman No. 629 KM. 4 Palembang

Email: [hikmahdinda@gmail.com](mailto:hikmahdinda@gmail.com)<sup>1)</sup>, [isabella@uigm.ac.id](mailto:isabella@uigm.ac.id)<sup>2)</sup>, [kencananovia@uigm.ac.id](mailto:kencananovia@uigm.ac.id)<sup>3)</sup>

### **Abstract**

*This research is entitled "Analysis of the Performance of District Apparatus in Public Services (Case Study in Seberang Ulu II Sub-District Office, Palembang City)". This study aims to find out how the performance and implementation of public services carried out by the Seberang Ulu II District Apparatus in Palembang City. This type of research is qualitative descriptive. Data collection method by interview, documentation and observation. The theory used is to measure the performance of the bureaucracy by Dwiyanto, which consists of three dimensions, namely Productivity, Responsiveness and Accountability. The results of the research on the performance of the district apparatus in public services at the Seberang Ulu II Sub-district Office in Palembang City are not good enough, all of them have received a poor assessment by the community based on three assessment indicators that have been used which show that the performance of the district apparatus in public services in the sub-district office Ulu II Palembang City which has not been quality. The conclusion of this study said that the Performance of the District Apparatus in Public Services in the District carried out by the Camat Office apparatus in the Subdistrict of Seberang Ulu II, Palembang City was still not running optimally or poorly.*

**Keywords :** Performance, Public Service, District

### **Abstrak**

*Penelitian ini berjudul "Analisis Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang)". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja dan pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang. Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data dengan wawancara, dokumentasi dan observasi. Teori yang digunakan adalah teori mengukur kinerja birokrasi oleh Dwiyanto, yang terdiri dari tiga dimensi yaitu, Produktivitas, Responsivitas dan Akuntabilitas. Hasil penelitian Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang belum cukup baik, itu semua telah mendapat penilaian yang belum baik oleh masyarakat berdasarkan tiga indikator penilaian yang telah digunakan yang menunjukkan bahwa Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang yang dilaksanakan belum berkualitas. Kesimpulan dari penelitian ini mengatakan bahwa Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan yang dilaksanakan oleh aparatur Kantor Camat di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang masih belum berjalan maksimal atau kurang baik.*

**Kata kunci :** Kinerja, Pelayanan Publik, Kecamatan

## 1. Pendahuluan

Pelayanan pemerintah pada umumnya dicerminkan oleh kinerja birokrasi pemerintah. Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja tentang pelayanan publik. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik dan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan, kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Kedudukan kantor Kecamatan sebagai ujung tombak kedua setelah kelurahan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Republik Indonesia yang langsung berhadapan dengan masyarakat.<sup>1</sup>

Pada kantor Kecamatan Seberang Ulu II ditemukan beberapa hal yaitu, dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan, cenderung cukup lambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terkadang satu urusan administrasi saja seperti surat-surat pengantar dari kecamatan diselesaikan dengan tempo waktu yang cukup lama dimana, suatu urusan tersebut seharusnya dapat diselesaikan dalam kurun waktu 10 hingga 12 menit saja, terkadang menjadi lebih lama waktu akan selesai dari urusan tersebut, hal ini disebabkan salah satunya karena beberapa dari masyarakat yang datang ke kantor cenderung tidak membawa berkas persyaratan yang lengkap sehingga pelayanan belum dapat diberikan segera oleh aparatur karena membawa berkas persyaratan yang lengkap apabila ingin mengurus suatu urusan merupakan hal yang harus dipenuhi.

Produktivitas kerja Kecamatan Seberang Ulu II, hal ini juga disebabkan karena kepala camat terkadang tidak ada di tempat (kantor) dikarenakan urusan-urusan dinas yang harus dikerjakan seorang camat, dimana camat harus meninggalkan kantor dalam waktu yang cukup lama, sehingga pengawasan kepala camat terhadap pegawai kurang dan biasanya ada beberapa dari pelayanan administrasi, membutuhkan tanda tangan dari camat, dan akhirnya produktivitas kerja dari pegawai kurang produktif karena kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan yaitu kepala camat, serta dikarenakan beberapa berkas yang diurus di kecamatan membutuhkan tanda tangan dari kepala camat sehingga berkas tersebut harus menunggu tanda tangan dari kepala camat dan akhirnya memperlambat urusan pelayanan,

tetapi jika masyarakat datang dengan membawa berkas persyaratan yang lengkap pelayanan akan dengan cepat diberikan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kecamatan seberang ulu II pada pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan, pada dasarnya pasti ada yang merasa puas dan tidak, ada beberapa masyarakat yang cenderung merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, dikarenakan pelayanan yang diberikan masih sedikit lambat dan kurang prima tetapi disisi lain juga ada yang merasa pelayanan yang diberi cukup baik. Hal ini yang membuat orang – orang berfikir tidak ada kesamaan hak dalam mendapatkan pelayanan, dan terkadang Aparatur kecamatan seberang ulu II membeda-bedakan dalam memberi pelayanan publik kepada masyarakat yang datang, dimana pegawai yang pemberi pelayanan cenderung mendahulukan orang-orang yang dianggapnya penting dalam memberikan pelayanan, terkadang yang didahulukan adalah orang-orang yang status sosialnya tinggi atau kaya serta orang-orang terdekatnya atau sanak saudaranya, tetapi masyarakat yang status sosialnya rendah dan tidak ada hubungan kekerabatan dikesampingkan dan terkadang sengaja diperlambat urusannya sehingga diskriminasi sering terjadi dikantor kecamatan seberang ulu II dan perbedaan perlakuan pada setiap orang yang datang untuk mengurus urusan administrasinya seperti apabila ada sanak saudara dari pegawai yang datang, terkadang sanak saudara dari pegawai tersebut lebih didahulukan dari masyarakat yang lain, dan dari masyarakatnya yang ingin mendapatkan pelayanan cenderung tidak membudayakan antri, terkadang mereka tidak peduli dengan orang lain yang sebelumnya mengantri lama yang seharusnya gilirannya untuk mendapat pelayanan. Hal-hal tersebut juga tidak bisa dikatakan sepenuhnya kesalahan dari aparatur, jika pelayanan berlangsung lambat hal ini juga disebabkan oleh ada beberapa dari masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan dan membawa persyaratan berkas yang lengkap serta tidak mengikuti prosedur sehingga aparatur sedikit lambat memberikan pelayanan karena aparatur lebih mendahulukan masyarakat yang membawa persyaratan yang lengkap untuk mengurus urusannya.

Permasalahan yang ada sama halnya dengan permasalahan yang ada di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin yang telah dibahas dalam penelitian Isabella dkk pada jurnal Ilmu Pemerintahan dan Politik Volume 2 Nomor 1 hal 44, yang mengatakan bahwa pelayanan E-KTP di Kecamatan tersebut terkesan lambat. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan penyelesaian E-KTP selama 1 sampai 2 bulan, ditambah lagi dengan sarana dan prasarana kurang memadai dan pegawai tidak ramah dalam melayani.

Responsivitas Aparatur Kecamatan Seberang ulu II dalam melaksanakan pelayanan masih kurang karena Aparatur Kecamatan Seberang ulu II tidak cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan atau kebutuhan yang diinginkan masyarakat yang datang ke kantor kecamatan untuk mengurus urusan administrasinya, para pegawai seakan lambat dalam memberikan respon pada

---

<sup>1</sup> Data Bersumber dari PDF Online yang di ambil dalam situs (<http://www.an.fisipunmul.org>, diakses pada hari Kamis, 14 Desember 2017 pukul 23.28 WIB)

masyarakat dalam memberikan pelayanan, tetapi dilain sisi aparatur berusaha dengan sopan dan santun serta ramah dalam memberikan pelayanan untuk menutupi kekurangannya tersebut.<sup>2</sup>

Aparatur sedikit lambat dalam merespon masyarakat, terkadang disebabkan oleh faktor yang salah satunya pada saat tersebut mereka sedang sibuk bekerja. Jika dilihat dari responsibilitas kerja dari Aparatur Kecamatan seberang ulu II dapat dikatakan cukup responsible dalam kinerjanya dalam memberikan sebuah pelayanan, dimana sedikit banyak sudah menerapkan prinsip-prinsip serta asas-asas pelayanan publik yang ada meski tak semua dari prinsip yang ada aparatur terapkan serta tak selalu melayani berdasarkan prinsip dan asas yang ada saat memberikan pelayanan.

Aparatur harus profesional dalam memberikan pelayanan, walaupun ada salah satu sanak saudara mereka yang juga ikut mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Harus tetap profesional dalam memberi pelayanan. Pelayanan yang diberikan harus tetap sama dengan masyarakat lain, dan tidak mendahulukan sanak saudaranya terlebih dahulu dari orang lain dalam memberikan pelayanan, meski ada sanak saudaranya yang mengantri untuk mendapat pelayanan, mereka juga harus mengikuti prosedur yang ada dikantor tersebut agar tidak ada diskriminasi dalam pemberian pelayanan publik dikantor kecamatan.

Kemudian dari akuntabilitas dan pertanggung jawabannya kinerja masih belum terlihat, karena saat yang seharusnya mereka memberikan pelayanan mereka seakan melemparkan tugas tersebut kepada pegawai lain untuk mengerjakan pekerjaan tersebut dan tidak bertanggung jawab terhadap apa yang menjadi tugas dan fungsinya terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan meski hal ini tak sering kali dilakukan oleh aparatur.<sup>3</sup> Dari keterbukaan terhadap masyarakat, kecamatan sudah cukup terbuka tetapi terkadang beberapa dari masyarakat kurang memanfaatkan dan berpartisipasi pada ruang publik yang disediakan padahal dengan berpartisipasi dalam setiap sosialisasi atau ruang publik, dapat berdampak positif bagi kinerja aparatur dan rencana kedepan.

Berdasarkan latar belakang di atas yang menjdai pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (1) Bagaimana Kinerja Aparatur Kecamatan Seberang Ulu II dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja yang telah dilakukan oleh Aparatur di Kecataman Seberang Ulu II dan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Kecamatan Seberang Ulu II. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah termasuk analisis deskriptif kualitatif, yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri yang

dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat dan gambar. Teknik-teknik dalam pengumpulan data adalah dengan Wawancara mendalam, Observasi, dan Dokumentasi, Penelitian dalam melakukan analisis data mengikuti langkah-langkah sebagai berikut Reduksi (pengumpulan data), Penyajian Data, dan penarikan kesimpulan.

## 2. Pembahasan

### A. Produktivitas

Menurut Hasibuan (1996:126) Produktivitas adalah perbandingan antara *output* (hasil) dengan *input* (masukan). Jika produktivitas naik ini dikarenakan oleh adanya peningkatan efisiensi (waktu-bahan-tenaga) dan sistem kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan keterampilan dari tenaga kerjanya.

Produktivitas kerja adalah kemampuan karyawan dalam berproduksi dibandingkan dengan *input* yang digunakan, seseorang karyawan dapat dikatakan produktif apabila mampu menghasilkan barang dan jasa atau pelayanan sesuai dengan diharapkan dalam waktu yang singkat atau tepat. Pada indikator produktivitas ini yang akan dilihat adalah *input* (masukan) dan *output* (hasil) kinerja pelayanan di Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang.\

#### 1. Input

*Input* merupakan semua potensi yang dimasukkan ke dalam proses kegiatan. Pada pelayanan pembuatan KTP dan KK di Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang, masukannya adalah berupa tenaga pelayanan atau sumber daya manusia dan sarana pendukung pembuatan KTP dan KK.

Untuk sumber daya manusia yang ada di Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang ada sebanyak 63 Pegawai Negeri Sipil yang terdiri dari 45 PNS laki-laki dan 18 orang PNS perempuan yang telah mempunyai tugas dan fungsi masing-masing.

#### 2. Output

*Output* atau keluaran merupakan hasil dari masukan yang telah diproses. Dengan membandingkan keluaran dapat dianalisis apakah kegiatan yang terlaksana sesuai dengan rancana. Indikator keluaran dijadikan landasan untuk menilai kemajuan suatu kegiatan apabila tolak ukur dikaitkan dengan sasaran kegiatan yang tersusun dengan baik dan terukur. Pada penelitian ini, *output* yang dimaksud adalah jumlah pemohon pembuatan KK dan KTP yang terselesaikan. Berikut jumlah KK dan KTP yang masuk dan terselesaikan, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.** Jumlah KTP dan KK yang Masuk dan Terselesaikan Pada Tahun 2017 di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang.

Produk	Pemohon Yang Masuk	Pemohon Yang Terselesaikan	Pemohon Yang Belum Selesai
KTP	7692	3600	4092
KK	3628	2880	748

<sup>2</sup> Rukmini, Widiawari Roro. 2012. *Pengaruh Kinerja Aparatur Negara di Kecamatan*. Jurnal Spreed Volume 2 Nomor 2, hlm.8.

<sup>3</sup> Ibid, hlm 12.

Pada tahun 2017 masih banyak pemohon pembuatan KTP dan KK yang belum terselesaikan. Ada sebanyak 4092 KTP yang belum selesai dan ada sebanyak 748 KK yang belum terselesaikan. Banyak faktor yang menyebabkan belum selesainya KTP dan KK pemohon. Kendala terlambatnya pembuatan KTP adalah dikarenakan tidak adanya blangko pembuatan KTP di Kantor Kecamatan dan kendala yang menghambat pembuatan KK adalah tidak adanya Kepala Kantor Camat di tempat dikarenakan urusan-urusan dinas yang harus dikerjakan seorang camat, dimana camat harus meninggalkan kantor dalam waktu yang cukup lama, sehingga pengawasan kepala camat terhadap pegawai kurang dan biasanya ada beberapa dari pelayanan administrasi, membutuhkan tanda tangan dari camat, dan akhirnya produktivitas kerja dari pegawai kurang produktif karena kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan yaitu kepala camat, serta dikarenakan beberapa berkas yang diurus di kecamatan membutuhkan tanda tangan dari kepala amat sehingga berkas tersebut harus menunggu tanda tangan dari kepala camat dan akhirnya memperlambat urusan pelayanan, tetapi jika masyarakat dengan membawa berkas persyaratan yang lengkap pelayanan akan dengan cepat diberikan.

Meningkatkan kualitas tenaga pendidik akan menghambat dan memperlambat peningkatan kualitas tenaga pendidik maka sesuai Seperti halnya dikatakan menurut Tjiptono yang dikutip Andi S.(2010:11) Peningkatan kualitas yakni Peningkatan merupakan jumlah hasil dari sebuah proses yang memiliki tujuan peningkatan sedangkan kualitas menggambarkan nilai dari suatu objek karena terjadinya proses yang memiliki tujuan berupa peningkatan, kualitas juga dapat diartikan sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM maka seharusnya diadakan faktor –faktor pendukung dalam implementasi undang-undang tersebut sehingga dapat berjalan sesuai apa yang diinginkan pemerintah tanpa membebankan guru-guru yang belum menyelesaikan pendidikan sarjana strata satu. Dan para guru dapat meningkatkan kualitasnya seperti halnya menyediakan tunjangan khusus bagi guru yang belum menyelesaikan pendidikan strata satu serta pemerintah berkerjasama dengan Universitas atau lembaga yang mengadakan kuliah UT dan mengadakan di kecamatan-kecamatan yang jauh dari kota Palembang minimal dua kecamatan satu universitas terbuka dengan mendatangkan langsung dosen ke lokasi tersebut sehingga mempermudah guru untuk melanjutkan pendidikan strata satu. Dengan selesainya strata satu maka guru dengan mudah meningkatkan kualitas tenaga pendidik karena guru tersebut sudah memiliki kualifikasi akademik yang sesuai.

### *B. Responsivitas*

Responsivitas diukur tingkat Kepekaan tugas pekerjaan dengan hasil yang dicapai, dan prioritas terhadap tugas dan pekerjaan yang mendesak serta kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat. Dari hal

tersebut dapat dilihat bahwa pemahaman tugas dan pekerjaan masih kurang sehingga perlu meminta arahan dari pimpinan. Pemahaman aparat terhadap apa yang menjadi beban tugasnya.

Tingkat pemahaman terhadap tugas dan pekerjaan di Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang masih kurang. Hal tersebut erat kaitannya dengan, misi, visi, tujuan organisasi serta fungsi dari Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang. Kondisi ini menunjukkan bahwa untuk pemahaman terhadap tugas dan pekerjaan merupakan salah satu aspek yang dilihat dalam mengukur responsivitas. Adapun jangka waktu penyelesaian laporan kependudukan dapat diselesaikan selama satu hari sampai dua hari. Hal ini tergantung pada laporan dari Kelurahan. Apabila sampai dengan tanggal 10 pada bulan bersangkutan belum masuk, maka Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang perlu akan mengalami keterlambatan membuat laporan dimaksud.

### *C. Akuntabilitas*

Keberhasilan pencapaian sasaran dan tujuan tidak terlepas pada Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang itu sendiri di dalam menetapkan satu cara melalui penetapan kebijakan, program dan kegiatan. Atas dasar itu semua di dalam pencapaian sasaran dan tujuan Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang melakukan berbagai upaya untuk melaksanakan kegiatan dapat berjalan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang sudah ditetapkan di masing-masing bidang. Dalam upaya melaksanakan tugas dan fungsinya Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang membuat program untuk pemenuhan target kegiatan salah satunya melalui melaksanakan sosialisasi kepada warga masyarakat kaitannya dengan Pembuatan KK dan KTP. Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang melaksanakan Pembinaan Administrasi di Pemerintah Desa setiap triwulan sekaligus melaksanakan sosialisasi akan identitas kependudukan yaitu KK dan KTP.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, disebutkan bahwa setiap warga negara harus memiliki identitas kependudukan yaitu KK dan KTP. Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang telah melaksanakan sosialisasi khususnya tentang KK dan KTP kepada warga masyarakat untuk memenuhi target yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Palembang.

Berdasarkan laporan KK dan KTP pada tahun 2014, dapat diketahui bahwa pembuatan KK sebesar 4801 buah dan KTP sebesar 11.279 buah Sedangkan target yang ditetapkan sesuai dengan surat dari Bupati Poso Nomor 470/245/11/2008 tanggal 28 Januari 2008 bahwa target KK untuk Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang adalah 4500 buah dan KTP adalah 11.000 buah. Sesuai dengan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa target pembuatan KK dan KTP di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang telah sesuai yang diharapkan sehingga pelimpahan kewenangan dari

Pemerintah Kota Palembang khususnya pembuatan KK dan KTP dapat dinyatakan berhasil. Keberhasilan dalam melaksanakan tugas dapat memacu motivasi dari para pegawai di Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang untuk lebih meningkatkan kemampuannya. Dalam hal ini diperlukan dan pengawasan dari pimpinan sehingga tugas dan pekerjaan yang dilaksanakan oleh bawahan tetap sesuai dengan tugas dan kewajibannya sehingga program-program dari Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang akan terlaksana sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Masing-masing bidang telah menyadari bahwa tugas dan pekerjaan yang telah diselesaikan harus dipertanggungjawabkan kepada pemberi kebijakan karena hal tersebut merupakan salah bentuk loyalitas kepada pemberi kebijakan karena di dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus ada hubungan balik antara pimpinan dan bawahan sehingga pekerjaan yang diberikan tidak menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.

Pertanggung jawaban dari Camat Seberang Ulu II Kota Palembang hanya dilaporkan kepada pemberi kebijakan tidak kepada masyarakat maupun lembaga DPRD sehingga pertanggungjawaban kegiatan di organisasi Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang tidak dapat diketahui langsung oleh masyarakat maupun DPRD sebagai wakil dari masyarakat.

### 3. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan yang dilaksanakan oleh aparat Kantor Camat di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang masih belum berjalan dengan maksimal/kurang baik. Hal ini terlihat dari pencapaian kinerja menurut aparatur dan menurut masyarakat yang mana mereka mengatakan bahwa kinerja aparat kecamatan masih kurang baik, masih banyak kekurangan-kekurangan pada kinerja aparat kecamatan dalam rangka melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat. Hal ini memberi arti bahwa kualitas pelayanan masih bisa ditingkatkan lagi, sehingga pada saatnya terwujud aparatur kecamatan yang professional yang mampu melayani masyarakat secara prima.

Berdasarkan hasil penelitian beberapa indikator kinerja yang digunakan menunjukkan Produktifitas, dilihat dari kesesuaian pelaksanaan tugas dan pekerjaan dengan hasil yang dicapai dan kesesuaian antara kebijakan dengan pelaksanaan tugas dan pekerjaan pada umumnya sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, tetapi masih banyak permasalahan dan keluhan dari masyarakat terhadap kinerja pegawai kecamatan dalam pelayanan contohnya pelayanan pembuatan KTP dan KK. Responsivitas, ditinjau dari tingkat pemahaman terhadap tugas dan fungsi sesuai dengan peraturan yang berlaku dan tingkat kepekaan menunjukkan hasil yang dicapai belum maksimal.

Akuntabilitas, dari konsistensi antara tugas dan fungsi masing-masing seksi dengan kegiatan yang dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang dan pertanggung jawabannya terhadap pemberi kebijakan masih rendah dikarenakan belum semua pekerjaan yang dapat dipertanggung jawabkan, sehingga dalam menangani masalah tersebut maka, perlunya pelaksanaan Diklat yang menyangkut hal-hal yang bersifat khusus sehingga pemahaman atas tugas dan fungsi yang diemban dapat membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian dalam indikator produktifitas kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang perlu meningkatkan sarana dan prasarana yang ada sehingga dengan begitu dapat meningkatkan kinerja aparatur dalam pemberian pelayanan. Serta pemahaman dan kesadaran pentingnya pertanggung jawaban terhadap aturan yang ada harus dimiliki setiap aparatur.

### Saran

Dari hasil analisis terhadap Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Camat Seberang Ulu II Kota Palembang yang telah dilakukan melalui sebuah penelitian ilmiah serta mencermati kesimpulan yang telah dilakukan, maka disarankan kepada Kantor Camat Seberang Ulu II Kota Palembang beberapa hal sebagai berikut :

1. Dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat diharapkan agar aparatur pelayanan publik dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan dukungan peralatan dan kondisi yang nyaman sehingga kinerja organisasi dapat terwujud dengan baik dan masyarakat merasa puas.
2. Perlu adanya peningkatan kinerja organisasi secara khusus terutama untuk aspek proses yang meliputi indikator-indikator seperti kompetensi berupa Kesesuaian antara Kemampuan dengan Fungsi Tugas dan Ketersediaan Organisasi mengadakan Pelatihan untuk meningkatkan kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Camat selaku pimpinan tertinggi di kecamatan diharapkan terus melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan kegiatan pelayanan publik dilapangan, karena pemantauan ini diharapkan dapat menjadi salah satu cara agar kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.
4. Perlu memberikan *reward* kepada petugas pelayanan yang dinilai dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang baik dan kalau mungkin meningkatkannya dengan penghargaan yang dapat meningkatkan kinerja seperti hadiah yang bermanfaat bagi kehidupan mereka seperti misalnya memberikan kesempatan mengikuti pendidikan di jenjang yang lebih tinggi atau memberikan *reward* dalam bentuk uang maupun barang ataupun yang berhubungan dengan agama, misalnya umroh atau naik haji.

**Daftar Pustaka**

- Anwar, Prabu Mangkunegara. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rsodakarya.
- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Daimol, Abror. 2013. *Pelayanan Publik*. Pasuruan : Yudartha Pasuruan Press.
- Dwiyanto, Agus. 2012. *Reformasi Birokasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasin*. Yogyakarta : Gava Media.
- Komariah, Aan. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Lembaga Administrasi Negara RI, 1992, Sistem Adiministrasi Negara RI Jilid II. Jakarta :CV Haji Massagung.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Prastowo, Andi. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif: dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Satori, Djam'an. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Data Bersumber dari PDF Online yang di ambil dalam situs <http://www.an.fisipunmul.org>, diakses pada hari Kamis, 14 Desember 2017 pukul 23.28 WIB.
- Data Bersumber dari PDF Online yang di ambil dalam situs <http://fiaub.blogspot.co.id/pelayanan-publik-dalam-pemerintahan.html>, diakses pada hari Kamis, 15 Desember 2017 pukul 01.20 WIB.
- Data Bersumber dari PDF Online yang di ambil dalam situs <http://ariexsdelpotro.blogspot.co.id/2011/05/contoh-prosedur-dalam-penelitian.html>, diakses pada hari Rabu, 14 Maret 2018 pukul 21.57 WIB.
- Data Bersumber dari PDF Online yang di ambil dalam situs [https://media.unpad.ac.id/thesis/170820/2011/170120110503\\_3\\_1418.pdf](https://media.unpad.ac.id/thesis/170820/2011/170120110503_3_1418.pdf), diakses pada hari Rabu, 14 Maret 2018 pukul 22.19 WIB.
- Olivia F.C. Walangitan. 2016. *Analisis Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Di kecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango Propinsi Gorontalo*. Jurnal administrasi Publik. Volume 1 Nomor 1, hlm 5.
- Rahman, Taupik. 2017. *Kinerja Aparatur Negara dalam Pelayanan Publik*. Samarinda : Jurnal Fisip Unmul Ilmu Pemerintahan. 5 (2) : 661-672. Hlm.3.
- Rukmini, Widiaswari Roro. 2012. *Pengaruh Kinerja Aparatur Negara di Kecamatan*. Jurnal Spread Volume 2 Nomor 2, hlm.8
- Isabella, dkk. 2017. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Talag Kelapa Kabupaten Banyuwasin*. Jurnal Pemerintahan dan Politik Volume 2 Nomor 1, hal 44.