

ANALISA KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN MALALAYANG KOTA MANADO

Eunike Sinthike Pelleng
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Indonesia

ABSTRAK

Dalam mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik, maka unsur kinerja aparat menjadi penentu utama. Kinerja merupakan suatu cara kerja aparatur sipil negara dalam menyelesaikan setiap tugas pokok dan fungsinya yang dibebankan oleh negara untuk mencapai tujuan sesuai dengan pedoman yang telah ditentukan oleh instansi tertentu. Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Malalayang Kota Manado, tujuannya adalah untuk mengukur dan mengetahui kinerja pegawai di Kantor Camat Malalayang Kota Manado. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner, observasi dan wawancara.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dengan berpatokan pada beberapa unsur penilai kinerja seperti; prosedur pelayanan; persyaratan pelayanan; kedisiplinan petugas pelayanan; tanggungjawab petugas pelayanan; kecepatan pelayanan; keadilan pelayanan; kesopanan dan keramahan petugas pelayanan; serta jadwal pelayanan, masih rendah.

Pada kesempatan ini penulis menyarankan agar pegawai dapat lebih meningkatkan kinerjanya agar lenih baik. Pemimpin perlu menerapkan tindakan nyata seperti pemberian reward and punishment bagi para pegawai yang ada di Kantor Camat malalayang Kota Manado dengan tujuan memberi motivasi dan meningkatkan kinerja pegawai yang secara langsung berdampak pada terciptanya pelayanan prima bagi masyarakat.

Kata Kunci : Analisis Kinerja, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Salah satu misi dan tujuan pembentukan birokrasi pemerintahan adalah untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya (pelayanan prima) kepada masyarakat umum. Namun hingga sekarang

ini kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah masih merupakan isu yang mengemuka. Tuntutan yang dilakukan oleh masyarakat kepada birokrasi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas adalah

sejalan dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat, disamping karena tumbuhnya iklim yang lebih demokrasi dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini.

Tuntutan tersebut amat mudah dipahami mengingat kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik selama ini masih jauh dari harapan masyarakat.

Banyak fenomena yang terjadi di daerah-daerah se-Indonesia yang membuktikan bahwa di beberapa provinsi, kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah masih sangat jauh dari harapan terutama dilihat dari aspek-aspek akuntabilitas, responsivitas, orientasi pada pelayanan, dan efisiensi pelayanan. Hal tersebut antara lain ditunjukkan dengan masih sering diabaikan kepentingan pengguna jasa dalam penyelenggaraan pelayanan publik, norma dan kriteria pelayanan masih ditentukan oleh prosedur dan juklat; masih lemahnya kemampuan birokrasi pemerintah dalam menanggapi keluhan dari masyarakat pengguna jasa; keseriusan pemerintah menempatkan kualitas pelayanan sebagai sentral dari perilaku birokrasi publik masih amat jauh sebagaimana terlihat dari kecenderungan energi yang dihabiskan birokrasi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih amat tersebut (Dwiyanto dkk,2002).

Kondisi seperti itu diperburuk lagi dengan intervensi pemerintah pusat yang terlalu besar. Mardiasmo (2000) menemukan bahwa intervensi pemerintah pusat yang terlalu besar dimasa yang lalu telah menyebabkan inisiatif/prakarsa daerah cenderung mati sehingga pemerintah daerah seringkali menjadikan pemenuhan peraturan sebagai tujuan, dan bukan sebagai alat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sejak tahun 1999 bangsa Indonesia memasuki babak baru dalam penyelenggaraan otonomi daerah, yang ditandai dengan keluarnya undang-undang pemerintah daerah UU No. 22 Tahun 1999 yang praktis mulai dilaksanakan 1 januari Tahun 2000. Setelah dilaksanakan selama kurang lebih empat tahun, undang-undang tersebut, dengan mempertimbangkan berbagai perkembangan yang terjadi, kemudian diganti dengan UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dalam perkembangna implementasinya UU No 32 Tahun 2004 ini dirubah dengan di tetapkannya UU No. 8 Tahun 2005 tentang perubahan atas UU No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.

Dalam undang-undang No.32 Tahun 2004 mengamanatkan bahwa kecamatan dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh

pelimpahan sebagai wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagai urusan otonomi daerah. Selain itu, camat menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintahan yang antara lain adalah melakukan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Amanat undang-undang tentang pemerintah daerah tersebut mengisyaratkan bahwa kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota terdepan dalam menyelenggarakan sebagai urusan otonomi daerah dan melaksanakan pelayanan publik.

Uraian diatas menunjukkan bahwa disatu pihak pemerintah kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan diharapkan dapat menyelenggarakan pelayanan publik secara prima sesuai dengan harapan, tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Namun dilain pihak faktor-faktor yang diperlukan untuk melaksanakan tugas pelayanan seperti SDM aparatur serta saran dan fasilitas/peralatan pendukung belum tersedia secara memadai.

Studi ini akan memahas mengenai analisis kinerja pemerintah Kecamatan Malalayang dalam pelayanan public

TINJAUAN PUSTAKA

1. Analisis Kinerja

Analisis merupakan proses mengurai suatu hal menjadi berbagai unsur yang terpisah untuk memahami sifat, hubungan, dan peranan masing-masing unsur. Analisis secara umum seting juga disebut dengan pembagian. Dalam logika, analisi atau pembagian berarti pemecah-belahan atau penguraian secara jelas berbeda ke bagian-bagian dari suatu keseluruhan. Bagian dan keseluruhan selalu berhubungan .Suatu keseluruhan adalah terdiri atas bagian-bagian, oleh karena itu, dapat diuraikan.

Peter Salim dan Yenni Salim (2002) menjabarkan pengertian analisis sebagi berikut ;

- 1) Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perubahan karangan dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usuk, sebab, penyebab yang sebenarnya dan sebagainya).
- 2) Analisis adalah penguraian pokok persoalan atas bagian-bagian penelaahan bagian-bagian tersebut dan hubungan antara bagian untuk mendapatkan pengertian yang tepat dengan pemahaman secara keseluruhan.

- 3) Analisis adalah penjabaran (pembentangan) suatu hal, dan sebaiknya setelah ditelaah secara saksama.
- 4) Analisis adalah proses pemecahan masalah yang dimulai dengan hipotesis (dugaan, dan sebagainya) sampai terbukti kebenarannya melalui beberapa kepastian (pengamatan, percobaan, dan sebagainya).
- 5) Analisis adalah proses pemecahan masalah (melalui akan) dalam bagian-bagiannya berdasarkan metode yang konsisten untuk mencapai pengertian tentang perinsip-perinsip dasarnya.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dikatakan kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, dan kemampuan kerja. Dari pengertian diatas bahwa kinerja merupakan kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya serta hasil pekerjaannya. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam sebuah organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2002) kinerja adalah suatu usahameningkatkan kemampuan, teknis, teoritis, konseptual dan moral pegawai sesuaidengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis melaksanakan pekerjaan pegawai. Sedangkan Menurut Mangkunegara (dalam Pasalong 2002), mengatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Konsepsi kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai secara individu dan kinerja organisasi/instansi. Kinerja pegawai yang dimaksud adalah merupakan hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi/instansi, sedangkan kinerja organisasi/instansi merupakan totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi/instansi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak terlepas dari sumberdaya yang dimiliki oleh organisasi. instansi yang digerakkan atau dijalankan oleh masing-masing pegawai secara aktif sebagai pelaku dalam upaya-

upaya mencapai tujuan organisasi/instansi tersebut.

Maka dapat dipahami bahwa kinerja pegawai disetiap instansi organisasi/instansi dapat ditentukan oleh tingkat kemampuan pelaksana pekerjaan tersebut. Jadi setiap pekerjaan dikatakan efektif tergantung pada tercapainya sasaran atau tujuan organisasi/instansi tersebut yang telah ditetapkan sebelumnya dengan dukungan sumberdaya yang dimiliki. Disamping itu juga ditentukan motivasi kerja dari individu pegawai bersangkutan didalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab pekerjaannya

Untuk mengukur kinerja pegawai dapat dilakukan melalui indikator kinerja, hal tersebut dilakukan untuk mengetahui optimal atau tidaknya suatu hasil kinerja yang telah dicapai. Menurut Dwiyanto (Pasolong, 2014) indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja yaitu sebagai berikut :

- a. Produktivitas, bahwa produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan dan pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dan output;
- b. Kualitas layanan, cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak

pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik pada kualitas

- c. Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat;
- d. Responsibilitas, yaitu menjelaskan bahwa pelaksanaan kegiatan harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan kebijakan birokrasi baik yang eksplisit maupun yang implicit;
- e. Akuntabilitas, maksudnya bahwa seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi tunduk kepada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, dimana para pejabat politik tersebut dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan rakyat.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani atau memberikan suatu jasa yang dibutuhkan oleh individu

maupun masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum adalah salah satu tugas dan fungsi administrasi negara

Menelusuri arti pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-muasal istilah pelayanan publik. Meskipun dalam perkembangannya, pelayanan publik muncul karena adanya kewajiban sebagai suatu rangkaian proses penyelenggaraan organisasi, berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Pasolong 2013) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (dalam Pasolong 2013) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada intinya adalah memenuhi

kenutuhan dan tuntutan masyarakat. Dalam upaya mencapai tujuan tersebut, kualitas pelayanan prima dapat tercermin dari hal-hal (Sinambela, dkk, 2006) berikut ini :

- 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua publik yang membutuhkan dan di sediakan secara memadai serta mudah di mengerti;
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas;
- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaran pelayanan publik dalam memperhatikan aspirasi,kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi di lihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agana, golongan, status sosial dan lain-lain;
- 6) Kesenambungan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan

antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Konsep pelayanan publik yang berkualitas seperti yang dikemukakan para pakar dia atas juga tergambar dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam keputusan tersebut ditetapkan asas pelayanan publik meliputi: transparansi, akuntabilitas, kondisional partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Penyelenggaraan pelayan publik perlu memperhatikan, dan menerapkan prinsip-prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan tanggung jawab, kelengkapan saran dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak cukup hanya diukur berdasarkan indikator-indikator yang melekat pada organisasi penyelenggara pelayanan seperti indikator efisiensi dan efektifitas, akan tetapi juga harus menggunakan indikator transparansi, keadilan, akuntabilitas, dan indikator-indikator lain yang menunjukkan kepuasan masyarakat atas sistem dan proses yang dilakukan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan suatu penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif yang bersifat deskrip menurut Arikunto (2000), adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau suatu fenomena, dan biasanya merupakan penelitian nonhipotesis. Oleh karena itu dalam penelitian ini, peneliti mengembangkan konsep-konsep, mengkimpun data, mengklasifikasi data, serta menganalisa dan mentafsirkan data secara kualitatif tanpa ada pengujian hipotesis. Teknik epngumpulan data dilakkan melalui observais, wawancara dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam mencapai tujuan dan sasaran akhir sebuah organisasi?instansi tentu sangat dipengaruhi oleh sberapa maksimlnnya kinerja dari pegawai yang ada dalma organisasi/instansi tersebut.

Penilaian kinerja yang dilakukan di Kantor Camat Malalayang Kota Manado dilihat dari implementasi beberapa keluaran sebagai berikut :

a. Prosedur Pelayanan

Unsur prosedur pelayanan dilihat dari tingkat kemudahan akses terhadap

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum, terutama dari sisi kesederhanaan alur atau tahapan pelayanan.

b. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan Pelayanan yang dimaksud di sini ialah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

c. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Disiplin adalah ketaatan kepada peraturan. Unsur kedisiplinan menunjukkan kesungguhan petugas pelayanan terutama dalam hal konsistensi waktu kerja yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

d. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Unsur ini menggambarkan kejelasan wewenang dan tanggungjawab tugas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

e. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan dalam memberikan pelayanan menggambarkan tingkat responsivitas dari birokrasi publik dalam menganggapi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Kecepatan pelayanan ini terlihat dari sejauh mana taerget waktu pelayanan dapat dipenuhi sesuai waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan publik.

f. Keadilan Pelayanan

Unsur keadilan pelayanan menggambarkan sejauh mana masyarakat penerima pelayanan mendapatkan perlakuan yang sama dan asli dalam pemberian pelayanan tanpa membedakan golongan ataupun status masyarakat yang dilayani.

g. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

Unsur kesopanan dan keramahan juga turut menentukan kualitas pelayanan publik. Kepuasan masyarakat terhadap sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan.

h. Jadwal Pelayanan

Unsur kepastian jadwal pelayanan menggambarkan apakah pelaksanaan waktu pelayanan dengan jadwal waktu pelayanan yang tetap ditetapkan.

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima oleh pegawai kantor Camat Malalayang kota Manado terhadap masyarakat yang ada di wilayahnya, terdapat beberapa yang mempengaruhi. Faktor-faktor tersebut menjadi penentu kinerja pelayanan publik

1. Pengetahuan

Pengetahuan yang dimiliki oleh setiap pegawai harusnya dapat membantu kelancaran penyelesaian pekerjaan setiap individu pegawai yang ada dalam

organisasi/instansi, agar setiap pekerjaan bisa diselesaikan secara maksimal dengan hasil yang efektif dan efisien. Bagi pegawai yang memiliki pengetahuan yang baik tentu akan mampu memberikan pelayanan yang baik pula, dan berdasarkan kemampuan yang dimilikinya, maka seorang pegawai mampu menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi/instansi.

Pengetahuan yang dimaksudkan yaitu berkaitan dengan: *pertama*, dari latar belakang pendidikan yang dimiliki seorang pegawai harus mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat; *kedua*, soal pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang pegawai, sehingga dengan pengetahuan dan keterampilannya dapat membantu dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya; *ketiga*, menyangkut jam terbang atau pengalaman dalam bidang tertentu yang dimiliki oleh seorang pegawai dapat menghasilkan pekerjaan yang banyak, serta pegawai dapat mengoperasikan dan menggunakan alat-alat media penunjang pekerjaan dalam melaksanakan tugas pekerjaan sehingga selesai dengan cepat dan hasil yang benar.

Dilihat dari segi latar belakang pendidikan dari masing-masing individu pegawai yang ada di kantor Camat malalayang sudah cukup baik. Sebab

mayoritas pegawai merupakan lulusan sarjana dari universitas terbaik di Sulut.

Dari segi kemampuan dan keterampilan dalam menangani pekerjaan, sebagian pegawai sudah lihai dan terampil dalam menyelesaikan setiap pekerjaannya dengan menggunakan peralatan penunjang pekerjaan di kantor seperti penggunaan Leptop, Notebook atau Komputer serta menguasai Microsoft Office. Dengan penggunaan peralatan penunjang tersebut membuat pekerjaan semakin cepat bisa diselesaikan sehingga mempersingkat waktu penyelesaian pekerjaan yang dahulunya lama menjadi cepat.

Namun, jika dilihat dari segi pengalaman kerja yang dimiliki, hanya sebagian kecil pegawai yang memiliki pengalaman kerja maksimal 12 tahun, sisanya baru bekerja selama 3-4 tahun sebagai staf/pegawai di Kantor Camat Malalayang.

2. Perilaku atau Etika Aparatur

Perilaku dan etika terkait erat dengan kepribadian dalam hal ini adalah kepribadian seorang pegawai baik kepribadian yang diperlihatkan antar sesama pegawai ataupun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun.

Adapun kepribadian yang dimaksud dapat diidentifikasi melalui lima aspek yaitu,

pertama, respon seorang pegawai dalam menerima pekerjaan yang diberikan kepadanya *kedua*, tindakan dan caranya menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan cepat; *ketiga*, menyangkut interaksinya baik terhadap atasan, atau sesama pegawai bahkan kepada masyarakat yang datang ke kantor; *keempat*, perihal etika seorang pegawai yakni tentang bagaimana seorang pegawai beretika dengan baik bukan hanya dilingkungan kantor; *kelima*, adalah reaksi dan cara mengambil keputusan/tindakan ketika seorang pegawai menghadapi hambatan dan masalah yang berhubungan dengan pekerjaannya di kantor; *keenam*, adalah motivasi kerja yang dimiliki setiap pegawai untuk dapat menyelesaikan setiap pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya.

Dari hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, terlihat jelas bahwa pegawai yang ada di Kantor Camat Malalayang belum dapat bereaksi dengan baik terhadap tugas dan tanggungjawab pekerjaan yang harus diselesaikan, hal ini dibuktikan dengan pengerjaan perizinan izin usaha mikro kecil (IUMK) salah seorang masyarakat dari kelurahan Malalayang Satu Timur yang belum juga selesai hingga batas waktu yang telah ditentukan. Selain itu, pegawai tidak mampu memberi reaksi yang baik dan santun terhadap kelalaiannya tersebut.

Dari segi interaksi pegawai yang ada di Kantor Camat Malalayang masih kurang prima sehingga menimbulkan rasa ketiakpuasan dari masyarakat penerima layanan public tersebut. Pegawai cenderung tidak ramah dalam berinteraksi dengan masyarakat yang datang di kantor, bahkan berwatak keras ketika ada masyarakat yang kurang paham dengan penjelasan yang disampaikan.

Selain itu, dari sisi perilaku pegawai juga sangat tidak baik, sebab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat didapati mereka sedang makan sambil mengerjakan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Hal ini membuat kualitas kerjanya rendah, karena tidak fokus melaksanakan tugas pokok dan tanggungjawab yang sudah dipercayakan kepadanya. Disisi lain, membuat pekerjaan menjadi lebih lama terselesaikan sehingga kuantitas kerja yang akan dicapai juga sangat rendah atau sedikit.

PENUTUP

Bertitik tolak pada pembahasan yang telah diuraikan tersebut, maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut :

1. Kinerja pemerintah Kecamatan Malalayang Kota Manado masih kurang prima jika dilihat dari beberapa unsur penilaian kinerja seperti; prosedur

- elayanan; persyaratan pelayanan; kedisiplinan petugas pelayanan; tanggungjawab petugas pelayanan; kecepatan pelayanan; keadilan pelayanan; kesopanan dan keramahan petugas pelayanan; serta jadwal pelayanan.
2. Faktor lain yang membuktikan bahwa kinerja pemerintah Kecamatan Malalayang memang rendah diukur menggunakan beberapa faktor yang itu mempengaruhi kinerjanya yang rendah yakni: engethuan dan perilaku serta etika pegawai.

Berdasarkan uraian dia atas maka peneliti memberika beberapa saran untuk perbaikan selanjutnya agar kinerja pemerintah kecamatan akan lebih baik lagi, yaitu sebagai berikut :

1. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan kinerja kepada para peawai di kanator Camat Malayang Kota Manado dengan cara seperti pemberlakukan reward and punishment kepada pegawai-pegawainya. Dengan asumsi bahwa ketika pegawai diberikan penghargaan lebih (selain gaji pokok), secar langsung menjadi motivasi yang positif baginya unutk bekerja leih baik untuk kemudian berimplikasi positif

terhadap pencapaian kinerja dan tujuan organsiasi/instansi tersebut.

2. Perlu dilaksanakan pelatihan/diklat dalam rangka peningkatan sumberdaya mansia dilingkungan pemerintah kecamatan agar semakin banyak pegawai yang bisa bekerja dengan meggunakan teknologi.
3. Pendi disiplinan serta pengem-bangan etika kerja aparataur terutama mengenai semangat kerja, disiplin, dan tanggung jawab.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S, 2000 *Prosedur penelitian*, Rineka Cipta Jakarta.
- Hasibuan, Malayu sp, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung; Alfabeta.
- Sinambela, P, dkk, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik : teor, Kebijakan dan implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta.

Sumber lain :

- Undang-undang No. 32 Tahun 2005 tentang Pemerintahan Daerah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan AparaturNegara RI No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.