

Kinerja Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru

Dwi Nanda Julianto¹ Dadang Mashur²

Program Studi Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia^{1,2}

Email: dwi.nanda4507@student.unri.ac.id¹ dadang.mashur@lecturer.unri.ac.id²

Abstrak

Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat Kabupaten/Kota sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan publik di tingkat Kecamatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik serta hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teori kinerja organisasi yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2021) sebagai landasan analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja organisasi pelayanan publik di Kecamatan Marpoyan Damai masih belum optimal. Dari lima indikator tiga indikator produktivitas, kualitas layanan, dan responsivitas masih belum optimal. Hambatan yang diidentifikasi antara lain disiplin waktu, teknologi, sarana dan prasarana yang terbatas, serta kurangnya sistem pengawasan dan evaluasi kinerja yang berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan perhatian dan upaya yang serius dari pihak Kecamatan, khususnya dari Camat Marpoyan Damai, untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik demi kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kinerja Organisasi, Pelayanan Publik, Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru

Abstract

Marpoyan Damai Sub-district, Pekanbaru City is one of the regional apparatus that has an important role in providing public services to the community, the success of public service delivery at the Regency / City level is largely determined by the performance of public services at the Sub-district level. This study aims to determine and explain the performance of public service organizations and the obstacles faced in its implementation in Marpoyan Damai District, Pekanbaru City. This research uses a descriptive qualitative approach with the theory of organizational performance proposed by Agus Dwiyanto (2021) as the basis for analysis. The results showed that the performance of public service organizations in Marpoyan Damai District was still not optimal. Of the five indicators, three indicators of productivity, service quality, and responsiveness are still not optimal. The barriers identified include time discipline, technology, limited facilities and infrastructure, and the lack of a sustainable performance monitoring and evaluation system. Therefore, serious attention and efforts are needed from the Sub-district, especially from the Head of Marpoyan Damai Sub-district, to improve the performance and quality of public services for public satisfaction.

Keywords: Organizational Performance, Public Services, Marpoyan Damai Sub-district Pekanbaru City



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Pemerintahan Kecamatan adalah seperangkat satuan kerja di bawah pemerintahan Kabupaten yang dipimpin oleh seorang camat sebagai koordinator pelaksanaan kegiatan pemerintahan umum dan melaksanakan kewenangan yang diberikan kepada Kecamatan dan perintah-perintah lainnya. Kegiatan Kecamatan harus selalu diawasi oleh pemerintah Kabupaten. Kecamatan merupakan satuan kerja perangkat daerah Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh seorang camat sebagai koordinator pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan serta melaksanakan wewenang yang dilimpahkan kepala daerah dan tugas

lainnya. Dalam hal ini, pemerintahan Kecamatan mempunyai keleluasaan untuk mengekspresikan dirinya menuju perkembangan pemberdayaan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dikarenakan setiap daerah mempunyai hak, wewenang dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat daerahnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan berlaku. Kecamatan melalui camat melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh kepala daerah (Bupati/Walikota) yaitu untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah meliputi aspek rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, penetapan, penyelenggaraan fasilitasi, dan kewenangan lain yang dilimpahkan. Tugas umum pemerintahan yang dikoordinator oleh camat meliputi, mengordinasikan pemberdayaan masyarakat, mengordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, mengordinasikan penerapan dan peraturan perundang-undangan, mengordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan, penyelenggaraan membina pemerintahan Desa atau Kelurahan, dan melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintahan Desa atau Kelurahan. Kinerja Kecamatan merupakan sejauh mana Kecamatan dapat melaksanakan tugas, dalam arti kata pelaksanaan tugas tersebut sesuai dengan apa yang telah direncanakan, sehingga diperoleh hasil yang memuaskan. Maka setiap unsur yang terdapat dalam organisasi Kecamatan dituntut untuk memiliki kualitas dan mampu melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan, serta mengetahui pekerjaannya dengan mengarah ke tujuan organisasi. Untuk melihat apakah suatu organisasi itu mencapai tujuan, maka diperlukan penilaian terhadap kinerja organisasi Kecamatan itu sendiri dan kemudian melibatkan kinerja sebagai panduan untuk memilih dan merancang bagaimana organisasi Kecamatan kedepannya.

Dalam penelitian ini, organisasi pemerintahan daerah Kecamatan yang dilihat kinerja adalah Kecamatan Marpoyan Damai kota Pekanbaru. Kecamatan Marpoyan Damai merupakan organisasi pemerintah daerah yang bergerak di bidang pemberian pelayanan terhadap masyarakat di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, pada saat ini camat adalah bapak Fauzan,S.STP.,M.SI. Tugas pokok dan fungsi pemerintahan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, diatur dalam Peraturan Daerah kota Pekanbaru No. 6 Tahun 2001 pada pasal 68 dan 69 tentang pembentukan, susunan organisasi dan tata kerja sekretariat daerah, sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Pemerintahan Kecamatan dan Kelurahan dalam Kota Pekanbaru, dimana tugas pokok camat adalah membantu penyelenggaraan Walikota dalam pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan di wilayah Kecamatan. Pada pasal 69, dikatakan bahwa camat mempunyai fungsi sebagai pelaksanaan pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan Kota Pekanbaru, dan melakukan pelayanan serta penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan. Tujuan organisasi pemerintah daerah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yang akan dicapai tertuang di dalam peraturan daerah Kota Pekanbaru No.7 Tahun 2008, pada pasal 34, tentang pembentukan susunan organisasi, kedudukan dan tugas pokok sekretariat daerah, sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Kecamatan dan Kelurahan di lingkungan pemerintahan Kota Pekanbaru, yaitu:

1. Melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.
2. Menyelenggarakan tugas pemerintahan meliputi :
 - a. Mengkoordinasikan pemberdayaan masyarakat.
 - b. Mengkoordinasikan umum kegiatan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
 - c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang undangan.
 - d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.

- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan.
 - f. Membina penyelenggaraan kelurahan.
 - g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/ atau yang belum dapat dilaksanakan kelurahan.
3. Pelimpahan sebagian wewenang Walikota akan diatur lebih lanjut dengan peraturan Walikota.

Sebagai salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan terhadap masyarakat serta melaksanakan tugas-tugas pembinaan wilayah, bertolak pada berita, bahwa Kecamatan Marpoyan Damai memperoleh evaluasi kinerja Kecamatan (EKK) terbaik tingkat Provinsi Riau pada tahun 2023. Indikator yang digunakan dalam evaluasi kinerja Kecamatan di pemerintah Kota Pekanbaru adalah indikator kinerja yang mempertimbangkan kondisi objektif penyelenggaraan dari oleh kapasitas pemerintah Kecamatan. Kondisi objektif itu tertuang dalam peraturan Gubernur Riau No. 19 tahun 2019 tentang pedoman evaluasi Kecamatan Provinsi Riau, pasal 7 ayat (3), dituliskan bahwa kondisi objektif tersebut meliputi: Kewenangan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota, urusan pemerintahan umum, dan penyelenggaraan tugas lain. Kepemimpinan serta kompetensi camat dalam melaksanakan akselerasi program dan kegiatan serta inovasi yang terkait dengan pelayanan publik. Dalam beberapa tahun terakhir, Kecamatan Marpoyan Damai mengalami pertumbuhan penduduk yang pesat. Hal ini berimplikasi pada meningkatnya kebutuhan pelayanan publik, baik dalam hal administrasi kependudukan, maupun program-program pemberdayaan masyarakat. Namun dalam pemberdayaan masyarakat pihak Kecamatan masih ada kekurangan dalam memperhatikan masyarakatnya, seperti kurangnya seminar-seminar untuk menunjang perekonomian ataupun pelatihan-pelatihan lainnya. Dan pada dasarnya kompleksitas tugas tersebut membutuhkan tenaga kerja yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Jumlah pegawai yang ada saat ini di Kecamatan tidak sebanding dengan volume pekerjaan yang harus diselesaikan. Rasio ini menyebabkan beberapa fungsi pelayanan menjadi kurang optimal, sehingga masyarakat terkadang harus menghadapi keterlambatan atau kualitas layanan yang menurun. Faktor lain yang menjadi penyebab keterbatasan sumber daya manusia adalah minimnya alokasi anggaran untuk merekrut tenaga kerja baru serta untuk pelatihan dan pengembangan pegawai. Kondisi ini menciptakan kesenjangan antara kebutuhan dan ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten.

Infrastruktur pelayanan publik di Kecamatan Marpoyan Damai juga masih menghadapi berbagai kendala meskipun Kecamatan Marpoyan Damai meraih juara 1 EKK tingkat Provinsi Riau, khususnya infrastruktur yang berkaitan dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Beberapa hambatanya meliputi fasilitas umum yang tidak ramah disabilitas karena masih banyak fasilitas publik, seperti kantor pelayanan dan jalan akses, yang belum dirancang untuk memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas, seperti ketiadaan jalur landai (ramp) atau penanda braille dan minimnya teknologi pendukung karena kurangnya pemanfaatan teknologi untuk mempermudah aksesibilitas dan layanan digital yang inklusif. Meskipun upaya digitalisasi telah dilakukan, kualitas infrastruktur dan sistem layanan digital di Kecamatan Marpoyan Damai masih sering menjadi masalah. Dan pada saat ini layanan digital pada Kecamatan Marpoyan Damai belum sepenuhnya pulih dengan adanya penyerangan data oleh *hacker* dan saat ini hanya bisa diakses oleh para pegawai Kecamatan. Sistem digital yang sering mengalami gangguan membuat pelayanan menjadi lambat dan tidak efektif. Kondisi ini menciptakan ketidakpuasan di kalangan masyarakat dan menurunkan kepercayaan mereka terhadap pemerintah Kecamatan. Masalah teknis ini membutuhkan perhatian serius, termasuk perbaikan infrastruktur teknologi dan peningkatan stabilitas sistem layanan digital. Sesuai dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia No 82 Tahun 2023, bahwa untuk mewujudkan

pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya, sistem pemerintahan berbasis elektronik dan satu data Indonesia yang terpadu dan menyeluruh, birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi, penguatan pencegahan korupsi, dan penguatan aspek keamanan siber dan keamanan informasi, perlu melakukan percepatan transformasi digital. Oleh sebab itu, penulis ingin melakukan penelitian terhadap hal tersebut yang kemudian akan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul: "Kinerja Kecamatan Marpoyan Damai". Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat ditemukan masalah yang akan diteliti adalah: Bagaimana kinerja Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru?" Apa faktor penghambat dalam kinerja Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru? Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat dalam kinerja Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan melalui metode penelitian kualitatif deskriptif, yaitu memaparkan permasalahan penelitian berdasarkan fakta yang terdapat di lapangan. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode penelitian kualitatif relevan sebagai dasar metode dalam penelitian ini, karena fenomena yang terjadi tidak memungkinkan diukur secara tepat (kuantifikasi), sehingga guna mendapatkan pemahaman yang tepat diperlukan eksplorasi kepada informan. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau enterpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis. (Sugiyono 2022) Metode Penelitian Kualitatif di gunakan oleh penulis untuk membantu menjawab identifikasi masalah penelitian yaitu bagaimana kinerja Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Melalui metode kualitatif penulis dapat memperoleh pemahaman mendalam karena berperan sebagai instrumen kunci penelitian dengan mengamati objek penelitian secara langsung. Penulis berperan langsung mengumpulkan data, menganalisa, dan menggambarkan secara langsung bagaimana kinerja Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru benar-benar terjadi dengan menerjemahkan data data yang di temukan di lapangan. Sehingga akan lebih memudahkan penulis dalam mendapatkan data yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Sesuai dengan judul dan perumusan masalah, maka lokasi penelitian ini dilaksanakan di Jl. Arifin Ahmad, Sidomulyo Timur, Kecamatan Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28125. Pemilihan lokasi ini di maksudkan untuk mencari informasi mengenai proses kinerja Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Adapun teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data-data penelitian ini adalah:

1. Wawancara. Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat di konstruksikan suatu makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara di gunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus di teliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam tentang kinerja Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.
2. Observasi (Pengamatan). Pengamatan langsung terhadap suatu proses yang sedang dilakukan itulah yang dimaksud dengan observasi. Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh pemahaman tentang apa yang sebenarnya sedang dilakukan dan secara langsung mengamati interaksi yang terkandung di dalamnya. Observasi tentang bagaimana

kinerja Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Peneliti mengamati detail lokasi studi, lingkungan fisik secara keseluruhan, unit bantuan, tindakan yang terlibat dalam pelaksanaan bantuan, pelaksanaan program, dan fasilitas atau alat lain yang relevan.

3. Dokumentasi. Dengan melihat atau meneliti dokumen, dokumentasi merupakan metode pengumpulan data kualitatif. Dokumentasi penelitian ini adalah untuk mendapatkan data dari tempat penelitian itu sendiri, antara lain data gambar, tata tertib, dan laporan kegiatan terkait kinerja Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru

Kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Pada Kecamatan Marpoyan Damai adalah salah satu Kecamatan yang terletak di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Kecamatan ini memiliki peran penting dalam administrasi pemerintahan, pelayanan masyarakat, dan pengembangan wilayah. Kinerja Kecamatan dapat dilihat dari berbagai aspek. Selanjutnya dalam penelitian ini, evaluasi kinerja Kecamatan peneliti singkat menjadi EKK. Untuk mengetahui secara nyata sejauh mana kinerja Kecamatan Marpoyan Damai dalam meningkatkan kualitas kinerja organisasi, maka peneliti menggunakan dimensi penilaian kinerja yang terdiri dari lima indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas (Dwiyanto, 2021).

Produktivitas

Produktivitas merupakan mengidentifikasi tingkat efektivitas, efisiensi, dan pelayanan publik untuk mencapai tujuan. Dari identifikasi pemerintahan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, dimana tugas dan fungsinya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru memiliki kegiatan dalam melayani kebutuhan baik dibidang perizinan maupun non perizinan. Adapun jenis pelayanan administrasi di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru terdiri dari 10 jenis perizinan dan 12 Jenis non perizinan. Berhasil atau tidaknya suatu tugas camat akan dipengaruhi oleh kemampuan pegawainya dalam menjalankan fungsinya sehingga pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru terhadap masyarakat dapat mencapai sasaran yang diharapkan. Produktivitas dalam pemerintahan mencerminkan efisiensi dan efektivitas dalam menjalankan tugas dan fungsi. Kinerja ini dilakukan dengan melihat berbagai aspek seperti jumlah layanan yang diselesaikan, waktu yang dibutuhkan, serta kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dari segi kualitas sumber daya manusia, Kecamatan Marpoyan Damai masih memiliki ruang untuk peningkatan. Upaya yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kualitas pegawai, menurut camat, adalah dengan menyelenggarakan diklat (pendidikan dan pelatihan), seminar, maupun pelatihan-pelatihan teknis lainnya yang berorientasi pada penguatan kapasitas aparatur. Tujuannya adalah agar para pegawai memiliki kompetensi yang sesuai dengan perkembangan kebutuhan pelayanan publik serta mampu menghadapi dinamika pemerintahan yang terus berubah. Karena masih ada pegawai yang tidak sesuai gelar dengan jabatannya. Sementara itu, dari sisi kuantitas pegawai, Kecamatan Marpoyan Damai dinilai sudah memenuhi kebutuhan tenaga kerja secara umum di tingkat Kecamatan.

Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai

organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Di Kecamatan Marpoyan Damai sendiri kualitas layanan menjadi pandangan penting, terkhusus pada layanan digital yang mana untuk saat ini layanan digital hanya bisa diakses oleh pegawai Kecamatan atau belum bisa diakses oleh masyarakat, pihak Kecamatan sendiri saat ini masih mengupayakan perbaikan pada layanan digital. Ada peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, sekarang sudah mulai baik, peningkatan kualitas pelayanan publik ini diharapkan oleh masyarakat bisa terus konsisten, sehingga masyarakat Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru mendapatkan kemudahan dan kenyamanan dalam mengurus kepentingannya. Berdasarkan hasil analisis penulis pada saat meneliti di Kecamatan Marpoyan Damai, bahwa secara umum kualitas layanan publik yang diberikan dinilai cukup baik. Hal ini tercermin dari komitmen aparatur dalam melayani masyarakat sesuai dengan peraturan dan visi-misi Kota Pekanbaru. Pegawai Kecamatan berusaha menjalankan tugas dengan profesional dan terus melakukan perbaikan di berbagai aspek. Namun demikian, terdapat kendala signifikan pada aspek layanan berbasis digital. Meskipun Kecamatan Marpoyan Damai telah mencoba mengikuti perkembangan zaman dengan menghadirkan inovasi digital dalam pelayanannya seperti penggunaan aplikasi, sistem antrean digital, atau layanan informasi online sayangnya sistem tersebut belum berjalan dengan optimal. Keluhan yang muncul antara lain, sering terjadi error atau gangguan teknis pada sistemnya, kemudian keterbatasan infrastruktur pendukung digital, dan kurangnya literasi digital masyarakat, yang menyebabkan tidak semua warga bisa mengakses atau memanfaatkan layanan digital secara mandiri. Untuk melihat kualitas layanan, penulis melihat dari empat aspek yang diteliti: 1) ketepatan waktu, 2) sikap petugas, dan 3) kenyamanan tempat.

1. Ketepatan Waktu. Salah satu karakteristik pelayanan yang harus dimiliki organisasi pemberi layanan adalah ketepatan waktu. Atas dasar itulah diharapkan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru dapat memberikan pelayanan dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang telah dijanjikan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang disajikan secara cepat dan mudah karena sudah memenuhi semua persyaratan untuk pengurusan tersebut. Jika ada masyarakat yang tidak memenuhi syarat untuk mengurus persuratan maka bisa kembali untuk melengkapi suratnya setelah lengkap baru bisa di uruskan. Pelayanan yang diberikan pula lebih cepat dan akurat. Hal ini disebabkan karena setiap penerima layanan memperoleh pelayanan yang sigap dari pemberi pelayanan dan terlibat hanya beberapa orang saja yang mengantri padahal banyak penerima layanan yang mengurus persuratan.
2. Sikap Petugas. Upaya mewujudkan kepuasan masyarakat, maka selakannya aparatur penyelenggara pelayanan di kantor Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru harus dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Salah satunya dengan menunjukkan sikap ramah dan sopan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat merasakan kenyamanan dalam melakukan proses pelayanan. Dengan sikap ramah dan sopan yang ditunjukkan oleh pegawai Kecamatan maka masyarakat pun akan senang dan nyaman dalam melakukan proses pelayanan di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Untuk mengetahui bagaimana sikap aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka peneliti melakukan wawancara dengan seorang informan masyarakat yang pernah melakukan proses pengurusan surat di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Informan mengatakan bahwa keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikategorikan baik. Hal tersebut, terlihat dari bersikap ramah dan sopan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat sudah sangat baik. Selain itu, senantiasa bersikap ramah, mendahulukan kepentingan pemohon dan tidak ada sikap diskriminatif kepada pemohon.

3. **Kenyamanan Tempat.** Kenyamanan masyarakat pengguna layanan juga merupakan faktor yang sangat penting dalam mewujudkan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Keadaan kantor yang rapi, bersih dan teratur sehingga memberikan rasa nyaman kepada masyarakat penerima layanan, serta tersedianya ruang tunggu yang mempunyai kualitas yang memadai akan menambah kesan baik terhadap masyarakat yang menerima pelayanan. Selain itu berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan selama melakukan penelitian menunjukkan bahwa kondisi sarana dan prasarana di tempat pelayanan seperti ruang tunggu sudah baik. Di ruang tunggu pengguna layanan atau masyarakat disediakan pendingin ruangan, dan tempat duduk. Sehingga masyarakat tidak bosan menunggu sampai proses pelayanan selesai. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru dari segi kenyamanan sudah maksimal dalam menciptakan kenyamanan kepada masyarakat yang sedang mengurus administrasi di Kecamatan Marpoyan Damai.

Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kecamatan Marpoyan Damai selalu memberikan respon terhadap keluhan-keluhan masyarakat meskipun mungkin masih adanya kekurangan dalam memberikan pelayanan yang responsif dikarenakan adanya kendala dalam memberikan pelayanan. Hal ini tentunya akan menjadi hal yang baik bagaimana Kecamatan Marpoyan Damai bisa secara berkala untuk memperbaiki apa yang harus diperbaiki. Secara keseluruhan, wawancara ini menggambarkan adanya niat baik, keterbukaan, dan tanggung jawab dari pihak Kecamatan Marpoyan Damai dalam memberikan pelayanan publik, meskipun dengan keterbatasan yang ada, dengan adanya pelayanan digital yang masih kurang baik.

Responsibilitas

Responsibilitas merupakan pengawasan yang bersifat internal dalam tugas dan wewenang yang diberikan oleh atasan. Mempertanggung jawabkan pengawasan dalam suatu organisasi sangat dibutuhkan agar apa yang telah dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam hal ini Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru sebagai instansi yang mengadakan pelayanan masyarakat. Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru akan melakukan pengawasan dalam pelayanan kepada masyarakat dan harus berjalan dengan lancar dan kondusif. Dan beberapa tupoksi camat adalah penyelenggaraan monitoring, evaluasi, dan pelaporan capaian kinerja Kecamatan. Sistem dan Mekanisme pegawai Kecamatan Marpoyan Damai ini mengikuti sistem Kota, yang mana setiap pegawai melaporkan apa saja yang telah menjadi kegiatan dari kinerja satu harinya baru kemudian di setujui oleh camat dan setelah itu baru bisa melaporkan melalui sistem Kota yaitu Sinergi. Jadi tentunya Kecamatan mengikuti bagaimana sistem Kota berjalan. Kecamatan Marpoyan Damai menunjukkan komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Marpoyan Damai dengan mengelola anggaran secara akuntabel, memantau kinerja, mengambil tindakan yang tepat, dan bekerja sama dengan stakeholder lainnya. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan di Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan selalu mengikuti bagaimana sistem Kota yang berjalan, sesuai dengan visi maupun misi Kota Pekanbaru. Dan tentunya dari kegiatannya itu sudah disiapkan dari kegiatan maupun program yang dilaksanakan, artinya kegiatan dan program itu sudah direncanakan dengan biaya dan anggarannya.

Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan pengawasan yang dilakukan secara eksternal dalam penyediaan pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan standar operasional prosedur bisa dikatakan sebagai standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai acuan penyelenggaraan pelayanan dan pedoman penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Standar pelayanan juga merupakan dasar bagi upaya perbaikan dan pengembangan monitoring, serta alokasi anggaran dan dasar bagi pelaksanaan. Hal ini menunjukkan bahwa standar pelayanan merupakan hal yang sangat penting dimiliki oleh setiap unit atau instansi yang memiliki tugas pokok pelayanan seperti Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru terus melaksanakan apa yang menjadi tanggung jawabnya dan selalu mengupayakan semaksimal mungkin apa yang menjadi tanggung jawab di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Untuk melibatkan masyarakat dan sektor swasta dalam pelaksanaan program adalah bentuk partisipasi publik yang mendukung transparansi dan akuntabilitas sosial. Ini menunjukkan bahwa Kecamatan tidak bekerja tertutup, melainkan melibatkan berbagai pemangku kepentingan. Adanya pengakuan atas kekurangan dan keterbatasan dalam pelayanan menunjukkan transparansi, salah satu prinsip utama dalam akuntabilitas. Hal ini juga mengindikasikan bahwa pihak kecamatan tidak menutupi kelemahan, melainkan bersikap terbuka untuk perbaikan.

Faktor Penghambat dalam Kinerja Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Kurangnya Transparansi Dalam Proses Seleksi Kecamatan

Kurangnya transparansi dalam proses seleksi perwakilan Kecamatan dalam EKK bukan hanya sekedar persoalan teknis, melainkan masalah fundamental yang dapat mengganggu integritas dan tujuan kegiatan tersebut. EKK, sebagai sarana evaluasi kinerja dan perencanaan pembangunan Kecamatan, seharusnya mencerminkan semangat partisipatif, demokratis, dan akuntabel. Oleh karena itu, pembenahan sistem seleksi dengan prinsip transparansi menjadi keharusan agar kegiatan ini benar-benar memberikan manfaat bagi masyarakat luas dan memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik di setiap tingkatannya. Untuk sistem yang mewakili Kota Pekanbaru ini sistemnya gantian, artinya gantian disini juga harus dilihat pemberkasannya apakah sudah lengkap dan sudah sesuai kriteria penilaian atau belum. Dan pastinya untuk yang menjadi perwakilan Kota Pekanbaru sendiri itu harus di 3 besar. Dan Kecamatan Rumbai sendiri walaupun pada tahun 2023 tingkat Kota Pekanbaru juara 1 namun justru Kecamatan Marpoyan Damai yang juara 2 yang mewakili Kota Pekanbaru itu karena sistemnya gantian. Menurut penulis kekurangan atau kelemahan pada sistem ini sangat berpengaruh pada tiap Kecamatannya. Untuk sistem ini, dalam mewakili Kota Pekanbaru pada EKK bisa dimaklumi jika bertujuan untuk pemerataan partisipasi. Namun, jika tidak dibarengi dengan mekanisme seleksi yang berbasis kapasitas, transparansi, dan akuntabilitas, maka sistem ini justru berisiko menurunkan kualitas perwakilan dan melemahkan tujuan dari EKK itu sendiri. Dalam jangka panjang, hal ini bisa mengakibatkan menurunnya kualitas kinerja pada Kecamatan yang sudah tau tidak akan mewakili pada tahun selanjutnya, dan sistem ini ditakutkan bisa dijadikan alat oleh *elite* atau penguasa untuk mengontrol siapa yang boleh mewakili, dengan dalih sistemnya, tetapi sebenarnya yang dipilih adalah orang-orang yang loyal.

Disiplin Waktu

Tidak semua pegawai Kecamatan Marpoyan Damai disiplin, khususnya pada disiplin waktu sebagaimana yang di ungkap oleh salah satu pegawai Kecamatan Marpoyan Damai yang menyatakan bahwa masih ada pegawai Kecamatan yang masuk jam kerja tidak sesuai dengan

waktu telah di tentukan misalkan jam kerja pelayanan dari kantor camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru dimulai pukul 08.00 Wib hingga pukul 16.00 Wib, namun masih ada pegawai yang datang tidak tepat waktu yakni datang pada pukul 09.00 Wib. Hal ini mengakibatkan masyarakat harus menunggu lama dalam pelayanan karena ketiadaan pegawai. Pelayanan di kantor camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru sudah cukup baik meskipun masih terdapat beberapa pelayanan yang tidak sesuai dengan jadwal SOP kesiapan pelayanannya. Kecepatan dalam penyelesaian tugas perlu ditingkatkan lagi dengan tidak menunda-nunda pekerjaan sehingga pekerjaan terselesaikan dengan waktu yang ditentukan. Dalam penyelesaian tugas masih kurang karena masih adanya pekerjaan yang tidak terselesaikan dalam waktu yang ditentukan. Dan menurut peneliti harus ada reward dan sanksi yang disepakati di Kecamatan ini untuk bertujuan memotivasi pegawai dalam melaksanakan kinerjanya.

Teknologi

Dalam teknologi ini faktor teknis ini yang menjadi faktor yang terpengaruh ialah pelayanan digital yang erorr atau tidak bisa dipakai kembali karena beberapa kendala pada faktor teknisnya seperti, kapasitas server yang tidak memadai, jika server tidak mampu menangani beban pengguna yang tinggi, sistem akan mengalami overload dan eror, kemudian koneksi internet yang tidak stabil kualitas jaringan yang buruk dapat menghambat akses ke sistem digital, terutama di wilayah dengan infrastruktur internet terbatas. Dan permasalahan yang sedang dialami Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru pada saat ini ialah keamanan sistem yang lemah dari serangan *siber* seperti *hacking*, dan *malware* dalam hal ini dapat mengakibatkan gangguan layanan dan sistem digital yang tidak dirancang untuk berkembang seiring dengan peningkatan jumlah pengguna akan sering mengalami masalah teknis. Pelayanan digital di Kecamatan Marpoyan Damai sudah berjalan, namun masih menghadapi tantangan teknis dan keamanan dan hanya bisa digunakan oleh pegawai. Adanya *error* dan dugaan peretasan menunjukkan perlunya penguatan infrastruktur (*IT*) dan sistem keamanan digital. Dan untuk saat ini website resmi belum aktif dan belum bisa digunakan kembali dalam pelayanan publik. Ini merupakan suatu pandangan bagi Kecamatan untuk mejadi perhatian khusus bagaimana sistem teknologinya agar dipersiapkan secara baik.

Infrastruktur

Penyelenggaraan pelayanan publik suatu organisasi harus memiliki standar dalam memberikan pelayanan, salah satunya adalah sarana dan prasarana, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana merupakan suatu hal untuk dipenuhi penyelenggara pelayanan pelayanan publik. Sarana dan prasarana di Kecamatan Marpoyan Damai belum sepenuhnya lengkap, seperti fasilitas disabilitas ini, karena hal itu juga berdampak pada masyarakat. Namun untuk fasilitas lainnya seperti ruang tunggu, parkir, ruang ibu menyusui dan fasilitas lainnya sudah baik dan layak untuk dipakai walaupun masih terdapat beberapa kekurangan. Masih banyak kebutuhan sarana dan prasarana pada Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yang masih kurang serta kondisi yang sudah rusak. Sarana dan prasarana adalah unsur penting yang mendukung efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan di Kecamatan. Ketika unsur ini tidak memadai, maka berbagai aspek tata kelola dan pembangunan bisa terganggu. Demi pelaksanaan kinerja yang optimal tentunya dibutuhkan pengadaan sarana dan prasarana pendukung dalam kegiatan setiap tahunnya. Walaupun Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru sudah juara 1 dalam evaluasi kinerja Kecamatan (EKK), tetapi masih memiliki kekurangan pada sarana dan prasarana Kecamatan. Kekurangan sarana dan prasarana di tingkat Kecamatan bukan hanya masalah teknis, tetapi juga menyangkut kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Tanpa dukungan fasilitas yang memadai, Kecamatan tidak bisa menjalankan fungsi-fungsi

pentingnya sebagai ujung tombak pemerintahan di tingkat lokal. Perlu perhatian lebih dari pemangku kebijakan agar Kecamatan dapat berfungsi sebagai pusat pelayanan yang efisien, modern, dan inklusif.

KESIMPULAN

Kinerja Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, dilihat dari indikator produktivitas untuk secara kualitas pegawai Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru ini masih membutuhkan diklat jabatan maupun seminar-seminar, dan untuk secara kuantitasnya Kecamatan Marpoyan Damai sudah dikatakan cukup. Untuk kualitas layanan yang ada di Kecamatan Marpoyan Damai secara langsung dengan waktu tunggu, fasilitas layanan, dan sikap petugasnya sesuai dengan hasil wawancara kepada beberapa Masyarakat Marpoyan Damai yang sudah pernah memiliki keperluan di kantor camat Marpoyan Damai sudah baik namun untuk kualitas layanan digitalnya dinilai belum optimal dikarenakan pelayanan digital yang masih belum bisa digunakan oleh Masyarakat Marpoyan Damai atau belum pulihnya inovasi-inovasi digital yang dibuat oleh Kecamatan Marpoyan Damai ini. Untuk kualitas layanan sarana dan prasarana untuk pelayanan yang sudah cukup baik namun masih memiliki kekurangan beberapa yang sudah rusak dan belum tersedianya jalur khusus disabilitas dikarenakan kurangnya anggaran. Pada indikator Responsivitas Kecamatan Marpoyan Damai belum dikatakan optimal dengan masih kurangnya pemberdayaan masyarakat seperti seminar usaha, sosialisasi UMKM yang hal ini merupakan penunjang bagi perekonomian masyarakat. Pada indikator responsibilitas Kecamatan Marpoyan Damai memberikan pelayanan dan kegiatan-kegiatan lainnya sudah baik yang mana mengikuti visi dan misi dari Kota Pekanbaru. Pada indikator akuntabilitas Kecamatan Marpoyan Damai sudah baik dengan selalu mementingkan kepentingan masyarakat, mengikut sertakan masyarakat dalam kegiatan-kegiatan seperti EKK, stunting, dan kegiatan-kegiatan lainnya. Faktor-faktor penghambat pada penelitian Kinerja Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru diantaranya yaitu kurangnya transparansi dalam proses seleksi perwakilan Kecamatan bagi pemegang wewenang terkait EKK kemudian disiplin waktu bagi beberapa pegawai di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yang masih belum adanya tanggung jawab pada jam kerjanya dengan tidak tepatnya masuk jam kerja. kemudian teknologi yang kurang pada pengawasan dan sistemnya yang belum jadi pada saat ini. Kemudian yang terakhir terkait infrastruktur masih adanya beberapa sarana yang perlu diperbaiki seperti komputer, kursi, dan lainnya, untuk prasarana masih belum lengkap seperti jalan khusus penyandang disabilitas.

Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, mengenai kinerja Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru berikut peneliti uraikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi instansi terkait, masyarakat maupun pembaca lainnya:

1. Untuk produktivitas ini tentunya Kecamatan juga harus mengadakan berupa diklat jabatan maupun seminar-seminar yang mana tujuannya untuk meningkatkan kualitas dari pegawainya. Kemudian adanya perbaikan di pelayanan digital secepatnya lagi untuk memudahkan masyarakat, seperti pembuatan aplikasi android sesuai dengan inovasi-inovasi Kecamatan sebelumnya. Dan untuk pengembangan masyarakat Kecamatan Marpoyan Damai harus banyak dalam kerja sama dengan pihak-pihak ketiga seperti komunitas, pihak swasta dan pihak-pihak yang bisa ikut kerja sama dalam kemajuan Kecamatan Marpoyan Damai ini dalam pengembangan dan pemberdayaan masyarakat tidak hanya terfokus pada pembangunannya saja namun juga fokus pada kebutuhan masyarakat saat ini.

2. Pada faktor penghambat yang pertama terkait kurangnya transparansi dalam proses seleksi perwakilan Kecamatan, saran atau rekomendasi penulis adalah menyusun SOP terkait seleksi perwakilan Kecamatan yang jelas, terbuka, dan dapat diakses publik, seperti dibuatkannya webside terkait EKK itu sendiri. Untuk disiplin waktu Kecamatan bisa menetapkan aturan yang jelas berupa sanksi dan penghargaan untuk meningkatkan motivasi bekerja, dan harus dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk mengetahui keluhan bagi pelaksana pelayanan publik ini. Kemudian dilakukannya perbaikan sarana dan prasarana di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, serta adanya pengawasan pada sarana dan prasarana yang ada sekarang di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. (2021). Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia. Gadjah Mada University Press.
- Ayu, R. (2020). Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Kampar Kabupaten Kampar Skripsi.
- Bella, S. (2023). Peranan Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Bajenis Kota Tebing Tinggi.
- Buyung, H. (2022). Monograf Kepemimpinan Transformasional Motivasi Kerja Dan Kinerja Pegawai. Eureka Media Aksara.
- Damayanti, R., Purbasari, R., & Purnomo, M. (2022). Kinerja Terhadap Prestasi Kerja [The Effect of Organizational Support and Performance Assessment on Work Achievement]. 161–172. <https://doi.org/10.30813/bmj>.
- Diana Putri Novita. (2023). Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.
- Dwi, A. A. (2021). p-issn :2338-4697 e-issn :2579-3322. 9(1).
- Hendra. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Universitas Tjut Nyak Dhien Medan Hendra. 3(1), 1–12.
- Junaidi, J. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai. Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik, 1(4), 411–426. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v1i4.720>
- Kartika, G., Andriani, N., Pattiran, M., Idie, D., Meiningsih, E., & Organisasi, K. (2024). Kepemimpinan Strategis Dan Kinerja Organisasi : Sebuah Meta-Analisis. 7, 158–166.
- Mustiqowati, U. F. (2021). Dasar-Dasar Teori Organisasi.
- Norma, F. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia. Widina Media Utama.
- Nur, W. S., Meigawati, D., Sampurna, R. H., Studi, P., Administrasi, I., Universitas, P., Sukabumi, M., Manusia, S. D., Birokrasi, R., & Indonesia, R. (2020). Pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja organisasi di sekretariat dprd kabupaten cianjur. 7, 364–376.
- Rafika Reza, Y. A. N. D. R. A. (2023). Evaluasi Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Singingi Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kuantan Singingi).
- Ragil Anandita, S., Indriyani, S., & Mahendri, W. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Cv. Zam - Zam Jombang). Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta, 16(2), 881–890. <https://doi.org/10.37301/jmubh.v16i2.19047>
- Rahmadhani, K. N. (2020). ISSN : 2654-4326 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Lingkungan Kerja Sebagai Variabel Moderasi. 3(1), 66–79.
- Rohima, N., Mayarni, & Mashur, D. (2024). Kinerja Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Tabing Sepakat Di Desa Tabing Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar. 4, 7374–7381.

- Saputra, R. D. (2021). Implementasi Sistem Manajemen Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (SMK3) Di Proyek Konstruksi PT. Imaji Cipta Tridhistana Tahun 2021. Tesis, 1–95.
- Siburian, A. N., & Anggrainie, N. (2022). Pengaruh Hedonic Shopping Motivation, Brand Image, Brand Ambassador, Diskon, Harga dan Sales Promotion terhadap Pembelian Implusif Pada e-Commerce Tiktok Shop Dimasa Pandemi Covid-19. *Jurnal Mirai Management*, 7(3), 176–191. <https://doi.org/10.37531/mirai.v7i3.2492>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta Bandung.
- Titop, H., Suharli, S., & Zahra, N. (2023). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Sultra. *Sultra Journal of Economic and Business*, 4(2), 138–144. <https://doi.org/10.54297/sjeb.v4i2.516>
- Yandra, R., & Langgeng, R. S. (2020). Kata Kunci: 9(3), 505–515.