

**KINERJA KECAMATAN BUKITRAYA SEBAGAI KECAMATAN TERBAIK
DI KOTA PEKANBARU**

OLEH:

IVAN DINATA

(id.dinata@gmail.com)

Pembimbing: Drs. H. Chalid Sahuri, MS.

Jurusan Ilmu Administrasi – Prodi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya jl. H.R. Soebrantas KM. 12.5 Simp. Baru Pekanbaru 288293-

Telp/Fak. 0761-63277

ABSTRACT

Ivan Dinata, NIM: 1101112115, The Performance of Bukitraya Subdistricts as The Best Subdistricts in The Pekanbaru City. Advisors: Drs. H. Chalid Sahuri, MS.

Subdistrict government is a set of working unit bellow regency government that leaded by a subdistrict head as coordinator of common government activities implementation and to do authority that gived to subdistrict and other orders. Subdistrict activities must always monitored by regency government. Pekanbaru government does subdistrict performance evaluation that the result is fungtioned to recommendation the decision making in reparation services and development of subdistrict for success of developing program of Pekanbaru City. Some contents that evaluate in subdistrict performance evaluation program, but generally Subdistrict of Bukitraya gets first rank subdistrict performance evaluation in 2014. This research is intended to understand how Subdistrict of Bukitraya as the best Subdistrict in Pekanbaru City, indirectly knowing factors that influence activity of Bukitraya Subdistrict that focused on carry out service to public.

Concept of theory that researcher uses is performance and services. This research is using qualitative research method and evaluating data with descriptive method. Collectiong data with interview technique, observation, documentation and library research.

The Result of this research showing that Subdistrict of Bukitraya performance in carry out service to public has done well enough, because of services quality, productivity, responsivity, responsibility and accountability of service activity in Subdistrict of Bukitraya has contributed to public of Bukitraya. Factors that influence Pekanbaru City, Subdistrict of Bukitraya performance in doing services to public influenced by work motivation of officer, human resource, and also infrastructure.

Keywords: *performance, service, subdistricts of Bukitraya*

PENDAHULUAN

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 yang berlaku.

Kecamatan melalui camat melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh kepala daerah (Bupati/Walikota) yaitu untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah meliputi aspek perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitasi, penetapan, penyelenggaraan dan kewenangan lain yang dilimpahkan. Tugas umum pemerintahan yang dikordinator 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, membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan, dan melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruanglingkup tugasnya dan/atau 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 evaluasi kinerja sebagai panduan untuk memilih dan merancang bagaimana organisasi kecamatan kedepannya.

Dalam penelitian ini, organisasi pemerintahan daerah kecamatan yang dilihat kinerja adalah Kantor Camat Bukitraya kota Pekanbaru. Kantor Camat Bukitraya merupakan organisasi pemerintah daerah yang bergerak di bidang pemberian pelayanan terhadap masyarakat di kecamatan Bukitraya, Kota Pekanbaru. Tugas pokok dan fungsi pemerintahan kecamatan Bukitraya Kota Pekanbaru, diatur dalam Peraturan Daerah kota Pekanbaru No. 6 Tahun 2001 pada pasal 68 dan 69 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tatakerja Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Pemerintahan Kecamatan dan Kelurahan dalam Kota Pekanbaru, dimana tugas pokok Camat adalah membantu Walikota dalam penyelenggaraan 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 Bukitraya 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 umum pemerintahan meliputi :
 - Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
 - Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentaraman dan ketertiban umum.
 - Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
 - Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
 - Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan.
 - Membina peyelenggaraan kelurahan.
 - 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.

Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam organisasi pemerintahan daerah kecamatan tersebut, selain didukung oleh fasilitas yang memadai tentu diperlukan juga sumber daya manusia (pegawai) berkualitas dalam bekerja dan disertai dengan manajemen kinerja yang baik. Sebagaimana dalam prinsip kepegawaian yaitu *the right man on the right place and the right man on the job*, bermakna bahwa pendidikan seorang pegawai sangat berpengaruh terhadap

kinerjanya, kinerja dalam arti penempatan orang-orang yang tepat pada tempat dan untuk jabatan yang tepat.

Adapun tingkat pendidikan pegawai kantor camat Bukitraya Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jenjang Pendidikan Pegawai Pada Kantor Camat Bukitraya Kota Pekanbaru

No.	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	S2	3	18,75%
2.	S1	5	31,25%
3.	DIII	3	18,75%
4.	SMA	5	31,25%
5.		16	100%

Sumber : Data Olahan 2015

Dari table di atas, dapat dilihat gambaran mengenai jenjang pendidikan pegawai pada kantor Camat Bukitraya Kota Pekanbaru didominasi oleh pegawai berpendidikan S1 dan Sekolah Menengah Atas (SMA). Namun, 68,75% dari total keseluruhan persentase pegawai kantor Camat Bukitraya Kota Pekanbaru sudah menduduki pendidikan di jenjang perguruan tinggi.

Di tengah banyaknya fenomena negatif tentang organisasi pemerintahan daerah terutama daerah kecamatan, baik itu tentang pelayanan yang diberikan kurang baik dan berbelit-belit; pegawai kecamatan yang tidak tepat waktu dalam bekerja; ditambah lagi dengan praktek *nepotisme*. Namun, ada pemberitaan yang cukup asing terdengar dimana organisasi pemerintahan daerah kecamatan, yaitu Kecamatan Bukitraya Kota Pekanbaru memperoleh kinerja terbaik di lingkungan kota Pekanbaru, berikut kutipan beritanya :

“KOTA (RIAUPOS.CO)-Kecamatan Bukitraya meraih kinerja terbaik dari Evaluasi Kinerja Kecamatan (EKK) se

Kota Pekanbaru Tahun 2014. Itu diumumkan saat upacara Hari Ulang Tahun Kota Pekanbaru, 23 Juni di Halaman Kantor Walikota Pekanbaru. "Alhamdulillah, Kecamatan Bukit Raya kembali meraih Kinerja Kecamatan Terbaik tahun 2014 ini. Artinya kami dapat mempertahankan prestasi yang sudah kami raih di tahun 2013 lalu. Inovasi yang kami lakukan adalah memberikan pelayanan yang murah, cepat dan profesional dengan sistem pola pelayanan terpadu kecamatan atau yang dikenal dengan PATEN," ujar Camat Bukitraya Fiora Hermi SSTP mEc Dev. (di akses di www.riaupos.co pada 11 Desember 2014, pukul 16.02 Wib).

Sebagai salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan terhadap masyarakat serta melaksanakan tugas-tugas pembinaan wilayah, bertolak pada berita di atas, bahwa Kantor Camat Bukitraya memperoleh Kinerja Kecamatan Terbaik se-Kota Pekanbaru pada tahun 2013 dan 2014. Peneliti juga melakukan observasi awal ke Kantor Walikota Kota Pekanbaru, melalui wawancara dengan salah seorang informan, sebagai berikut :

"Dari hasil Evaluasi Kinerja Kecamatan (EKK) yang dilakukan pada seluruh kecamatan di Kota Pekanbaru tahun 2014 ini, Walikota Pekanbaru telah memutuskan bahwa peringkat pertama hasil evaluasi kinerja kecamatan di lingkungan pemerintahan Kota Pekanbaru tahun 2014 diraih oleh Kecamatan Bukitraya". (wawancara dengan Indah Vidya Astuti, Kasubbag Otonomi Daerah Kota Pekanbaru, 14 Januari 2015).

Pelaksanaan Evaluasi Kinerja Kecamatan (EKK) di Kota Pekanbaru merupakan bentuk implementasi dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 19 Tahun 2008 tentang kecamatan mengamanatkan Kepada Pemerintah Kabupaten/Kota untuk melaksanakan Evaluasi Kinerja Kecamatan setiap tahun dan disampaikan kepada Gubernur dengan

tembusan kepada Menteri Dalam Negeri. Adapun tujuan dilakukannya EKK ini adalah untuk mengetahui kondisi ril, termasuk permasalahan, hambatan dan kendala dalam mengimplementasikan kebijakan Kota Pekanbaru serta melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan yang telah dilimpahkan kepada kecamatan.

Indikator evaluasi yang digunakan dalam Evaluasi Kinerja Kecamatan di Pemerintah Kota Pekanbaru adalah indikator kinerja yang mempertimbangkan kondisi obyektif dari kapasitas penyelenggaraan oleh pemerintah kecamatan. Kondisi obyektif itu tertuang dalam Peraturan Gubernur Riau No. 12 Tahun 2012 tentang Pedoman Evaluasi Kecamatan Provinsi Riau, pasal 14 ayat (3), dituliskan bahwa kondisi obyektif tersebut meliputi :

- a. Kewenangan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota, urusan pemerintahan umum, dan penyelenggaraan tugas lain.
- b. Kepemimpinan camat dalam melaksanakan akselerasi program dan kegiatan serta inovasi yang terkait dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat.
- c. Pelaksanaan paten.

Adapun bidang-bidang yang di nilai pada kinerja kecamatan yaitu bidang Otonomi Daerah, Tata Praja, Pertanahan, Badan Kepegawaian Daerah, Kesbangpol Linmas, Inspektorat, Didukcapil, Organisasi dan Tata Laksana (Melaksanakan Pelayanan Umum), Bagian Hukum, Bappeda, dan BPPMKB. Hal ini yang dinilai pada Evaluasi Kinerja Kecamatan, sehingganya Walikota Pekanbaru Memutuskan dan Menetapkan Peringkat Hasil Evaluasi Kinerja Kecamatan Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru tahun 2014 dalam Keputusan Walikota Pekanbaru No. 503 Tahun 2014 tentang Penetapan Peringkat Hasil Kinerja Kecamatan Di Lingkungan

Pemerintah Kota Pekanbaru Tahun 2014, yaitu sebagai berikut :

Tabel I.2
Peringkat Hasil Evaluasi Kinerja
Kecamatan di Kota Pekanbaru

No	Peringkat	Kecamatan
1	Pertama	Bukitraya
2	Kedua	Rumbai
3	Ketiga	Sail
4	Keempat	Tampan
5	Kelima	Pekanbaru Kota
6	Keenam	Payung Sekaki
7	Ketujuh	Rumbai Pesisir
8	Kedelapan	Senapelan
9	Kesembilan	Tenayan Raya
10	Kesepuluh	Limapuluh
11	Kesebelas	Sukajadi
12	Keduabelas	Marpoyan Damai

Sumber : Keputusan Walikota Pekanbaru No. 503 Tahun 2014

Dari penjabaran latarbelakang di atas, ada beberapa bidang yang dinailai pada Evaluasi Kinerja Kecamatan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru. Namun penulis melakukan penelitian, melihat kinerja satuan kerja perangkat daerah tepatnya di Kantor Camat Bukitraya Kota Pekanbaru pada Organisasi dan Tatalaksananya (Pelaksanaan Pelayanan Umum).

A. Rumusan Masalah

Bertolak dari apa yang dijelaskan pada latarbelakang permasalahan, maka dirumuskan masalah yang akan menjadi arahan dan pedoman dalam penelitian ini, adalah “**Bagaimana Kinerja Kecamatan Bukitraya Kota Pekanbaru**” fokus pada hasil evaluasi kinerja kecamatan di Kota Pekanbaru bidang organisasi dan tatalaksana (pelaksanaan pelayanan umum).

B. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu : untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Kecamatan Bukitraya Kota Pekanbaru fokus pada pelaksanaan pelayanan umum.

C. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

1. Manfaat atau kegunaan teoritis dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan sumbangsih dalam perkembangan ilmu pengetahuan sosial, terutama di dalam ilmu adminitrasi publik khususnya dalam kajian kinerja pada organisasi pemerintahan daerah yang memberikan pelayanan publik.
2. Referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk mengadakan penelitian serupa.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan praktis yaitu dapat memberi masukan serta sumbangan yang berarti pada Kantor Camat Bukitraya Kota Pekanbaru.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pengkajian data secara deskriptif. Dimana metode ini diartikan sebagai metode yang menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian baik seseorang, lembaga, masyarakat, dan sebagainya yaitu berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati untuk mendapatkan data yang aktual dari. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. informan.

HASIL

Kinerja Kecamatan Bukitraya Sebagai Kecamatan Terbaik Di Kota Pekanbaru

Kinerja merupakan gambaran tingkat kemampuan untuk melaksanakan tugas-tugas dan mencapai tujuan. Kinerja juga bisa dikatakan sebagai hasil (*output*) dari proses kerjasama pemanfaatan sumberdaya (*input*) yang ada dalam rangka meraih sasaran dengan tepat. Kinerja bagi organisasi merupakan hasil dari kerjasama komponen-komponen organisasi dalam memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja menggambarkan seberapa jauh tingkat kemampuan organisasi mencapai tujuan/sasarannya yang di dasarkan pada visi dan misi organisasi.

Untuk mengukur dan menilai seberapa jauh kinerja sebuah organisasi diperlukan indikator kinerja yang jelas. Sebagai pedoman dalam penilaian kinerja organisasi, dapat dilihat serta didasarkan pada tujuan dibentuknya organisasi itu. Dalam kegiatan pemerintahan, kehadiran organisasi publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik/masyarakat. Tujuan organisasi publik ini sangat sederhana, namun untuk mengukur tingkat keberhasilan kinerja organisasi publik tidak demikian kenyataannya. Karena, saat ini belum ada kesepakatan alat ukur untuk mengukur kinerja organisasi publik. Penulis dalam hal ini melaksanakan penelitian tentang Kinerja Organisasi Pemerintah Daerah Kecamatan focus pada pelaksanaan pelayanan umum sesuai dengan evaluasi kinerja kecamatan di Kota Pekanbaru dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto, menjelaskan bahwa ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik, yaitu : Produktifitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas.

1. Produktifitas

Produktifitas adalah perbandingan antara *output* (hasil) yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang

digunakan (*input*). Produktifitas organisasi dikatakan baik apabila *output* yang dihasilkan berkontribusi terhadap kebutuhan masyarakat yang bernilai, ataupun *output* mencapai tujuan dibentuknya organisasi publik itu sendiri yang didasarkan pada visi dan misi organisasi.

Tujuan kecamatan Bukitraya Kota Pekanbaru sesuai dengan visinya yaitu profesional dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam hal penyelenggaraan pemerintahan, tentunya dikaitkan dengan tugas pokok dan fungsi Kecamatan Bukitraya yaitu dapat mewujudkan penyelenggaraan tugas umum pemerintahan serta penyelenggaraan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Walikota secara profesional. Kinerja Kecamatan Bukitraya dengan visi terjabar pada misi, sesuai dengan penelitian ini yaitu memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat dengan mengedepankan pelayanan cepat, tepat, murah dan ramah.

Input yang dimiliki oleh Kecamatan Bukitraya yaitu tersedianya sumberdaya manusia sudah berpendidikan DII, S1 dan S2, serta fasilitas pelayanan seperti infrastruktur, sarana dan prasarana yang memadai dalam kegiatan pelayanan masyarakat. Segala sumber daya yang dimiliki oleh Kecamatan Bukitraya sudah dimanfaatkan oleh petugas pemberi layanan maupun penerima layanan dalam aktifitasnya dan itu dirasakan bermanfaat sehingga menghasilkan kepuasan pelayanan masyarakat dengan cepat, tepat, murah dan ramah. Hal ini produktifitas kinerja kecamatan Bukitraya, cukup bisa dikatakan produktif karena *input* yang ada sudah berkontribusi baik

kepada masyarakat penerima layanan. Secara sederhananya, tujuan kecamatan Bukitraya sudah tercapai.

2. Kualitas Layanan

Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan faktor yang sangat diperlukan. Kualitas layanan dikatakan baik apabila masyarakat tidak kesulitan dalam mendapatkan pelayanan, dalam arti masyarakat merasa kepuasan dan senang menyelesaikan keperluan yang berhubungan dengan pelayanan publik pemerintahan. Mengenai kualitas layanan, Agus Dwiyanto (2008 : 343-344) mengatakan ada beberapa dimensi dalam melihat kualitas layanan organisasi, yaitu sikap petugas, prosedur, waktu, fasilitas dan pelayanan. Kualitas layanan yang baik apabila sikap petugas merespon dan menanggapi kebutuhan penerima layanan dengan baik, prosedur pelayanan yang mudah dimengerti dan tak berbelit belit, waktu penyelesaian yang cepat, fasilitas pelayanan yang memadai sehingga penerima layanan merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan pada Kantor Camat Bukitraya bisa dikatakan baik, dikarenakan sikap petugas dalam merespon dan menanggapi kebutuhan masyarakat sudah cukup baik, mereka bekerja sesuai dengan moto pelayanan kecamatan Bukitraya, yaitu pelayanan yang CEMERLANG (Cepat, Efektif, Mudah, Efisien, Ramah, Lancar, Aman, Nyaman, dan Gairah), hal ini sudah diterapkan dalam aktifitas keseharian pemberian layanan serta dalam kegiatan pelayanan juga mengikuti standar operasional prosedur dan alur pelayanan baik itu alur pelayanan perizinan maupun alur pelayanan non-perizinan. Mengenai waktu proses pelayanan dilaksanakan

cepat serta fasilitas pelayanan, sudah tertata dengan bagus, adanya loket pelayanan, papan SOP pelayanan, ruang tunggu pelayanan, serta kotak saran dan pengaduan yang berguna untuk menanggapi lebih jauh lagi apa yang dirasa perlu ditambah untuk kebaikan dan kemudahan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya, dimana masyarakat bisa memberi masukan dan tanggapan.

3. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi dalam menanggapi kebutuhan masyarakat yang direfleksikan dalam tindakan nyata sehingga masyarakat merasakan kepuasan dalam menerima layanan. Dalam operasionalnya responsivitas pelayanan publik dijabarkan beberapa indikator, meliputi (1) terdapat tidaknya keluhan dari masyarakat penerima layanan ; (2) sikap aparaturnya menanggapi keluhan masyarakat. Namun responsivitas yang baik yaitu bagaimana cara organisasi menanggapi kebutuhan masyarakat, mengantisipasi keluhan sebelum keluhan itu terjadi.

Responsivitas Kantor Camat Bukitraya dalam menanggapi kebutuhan masyarakat sudah optimal, hal tersebut ditandakan tidak adanya keluhan masyarakat terhadap kinerja pemberi layanan. Keluhan itu hanya pada diri masyarakat sendiri yang kurang mengerti dalam melengkapi persyaratan pelayanan, sehingga pelayanan di Kecamatan belum bisa di proses. Namun, hal tersebut ditanggapi dengan sopan oleh petugas pemberi layanan di Kecamatan Bukitraya dengan memberikan pemberitahuan serta arahan hal-hal yang harus dilengkapi oleh penerima layanan dan kemana persyaratan itu harus diurus.

4. **Responsibilitas**

Responsibilitas menyatakan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

Responsibilitas Kantor Camat Bukitraya dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah kecamatan, yaitu setiap pelaksanaan kegiatan dilaksanakan sesuai dengan prinsip administrasi ataupun atas dasar kebijakan yang mengatur kecamatan, adanya atasan dan bawahan, dan pembagian kerja, walaupun belum sesuai dengan spesialisasi jurusan.

5. **Akuntabilitas**

Akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh *stakeholders* nilai atau norma yang berkembang di dalam masyarakat, di antaranya, meliputi transparansi pelayanan. Akuntabilitas pelayanan publik bisa dilihat dari indikator berikut : (1) acuan pelayanan yang dipergunakan petugas pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan publik ; (2) tindakan yang dilakukan oleh petugas pelayanan apabila terdapat masyarakat penerima layanan yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan ; (3) dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan penerima pelayanan memperoleh prioritas dari aparat birokrasi.

Akuntabilitas kinerja Kecamatan Bukitraya Kota Pekanbaru bisa dikatakan cukup akuntabel, dapat

terlihat dengan tidak ada keluhan dari masyarakat mengenai kinerja kecamatan dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan kecamatan. kecamatan Bukitraya bekerja berdasarkan pada peraturan dan/ wewenang yang mengikat Kecamatan bukan bekerja melihat kebutuhan masyarakat. Mengenai transparansi pelayanan sudah cukup terlihat dengan tanpa adanya sekat sekat (pembatas) dalam ruangan pegawai dalam menjalankan pekerjaan. Sebab dengan ruangan tanpa sekat pembatas, setiap petugas dalam melihat kegiatan petugas yang lain dalam aktifitas pelayanannya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang dilakukan oleh peneliti dari uraian sebelumnya mengenai Kinerja Kecamatan Bukitraya sebagai Kecamatan Terbaik di Kota Pekanbaru yang berfokus pada evaluasi kinerja kecamatan tepatnya di bagian organisasi dan tata laksana (pelaksanaan pelayanan umum), maka diperoleh kesimpulan bahwa kinerja pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan cukup optimal. Dengan pengujian atas dasar teori yang penulis gunakan, terlihat produktifitas pelayanan sudah cukup produktif, kualitas layanan yang baik, serta responsivitas Kecamatan Bukitraya sudah merespon kebutuhan masyarakat dengan baik. Mengani responsibilitas juga sudah sesuai dengan prinsip administrasi dan akuntabilitas kinerja pelayanan yang cukup akuntabel.

Saran

Peneliti dapat memberikan beberapa kepada Kantor Camat Bukitraya Kota Pekanbaru untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, yaitu :

- a. Berdasarkan wawancara dengan salah seorang masyarakat di Kecamatan Bukitraya, mengenai mahasiswa ataupun siswa yang melakukan kegiatan magang di Kantor Camat Bukitraya, diharapkan adanya regulasi yang mengatur paling tidak mengingatkan tentang saat memberikan pelayanan (jam kerja) jangan memegang-megang android atau *handphone*, hal ini supaya kinerja pelayanan terlihat sangat menghargai masyarakat.
- b. Tranparansi kegiatan pemerintahan harap benar-benar diterapkan, hal ini mengenai sedikit hambatan tentang peniliti sendiri tentang tranparansi Rencana Kerja dan Anggaran.

Daftar Pustaka

Buku :

- Dwiyanto, Agus dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : UGM Press
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : UGM Press.

Skripsi/Tesis/Jurnal/Makalah :

- Laporan Evaluasi Kinerja Kecamatan Bukitraya Kota Pekanbaru Tahun 2014
- Rekap Hasil Evaluasi Kinerja Kecamatan di Pemerintah Kota Pekanbaru T.A 2014.

Peraturan Perundang-Undangan:

- Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan.
- Peraturan Gubernur Riau No. 12 Tahun 2012 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Kecamatan Provinsi Riau.
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 6 Tahun 2001 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi Dan Tatakerja Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Pemerintah Kecamatan Dan Kelurahan Dalam Kota Pekanbaru.
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 7 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan Dan Tugas Pokok Kesekretariatan Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Daerah, Kecamatan Dan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintahan Kota Pekanbaru.
- Keputusan Walikota Pekanbaru No. 503 Tahun 2014 Tentang Penetapan Peringkat Hasil Evaluasi Kinerja Kecamatan di Lingkungan Pemeerintah Kota Pekanbaru Tahun 2014

Internet/Website

- RiauPos. *Kecamatan Bukitraya Raih Kinerja Terbaik*. www.riaupos.co (diakses 11 Desember 2014, pukul 16.02 Wib)