

# **PROGRAM KERJA SEBAGAI KEPUASAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT KECAMATAN SUNGAI PINANG**

**Zainatun Hasanah, M. Uhaib As'ad, Beni Akhmad**

**Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan, NPM 17120192**  
**Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan, NIDN 110 603 6001**  
**Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan, NIDN 110 908 9201**  
**Email : zainatunhasanah@gmail.com**

## **ABSTRAK**

Zainatun Hasanah 17120192 Pelaksanaan Program Kerja Kecamatan Sebagai Upaya Kepuasan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Sungai Pinang. Bimbingan bapak Dr.H.M.Uhaib As'Ad,M.Si Sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Beny Akhmad,M.AP Sebagai Co Pembimbing. Latar belakang tujuan penelitian adalah mengetahui kemampuan aparat pemerintah Kecamatan dalam pelaksanaan program kerja Kecamatan terhadap Kepuasan Pelayanan kepada masyarakat dan mengetahui kaitan pelaksanaan program kerja dengan Kepuasan Pelayanan kepada masyarakat. Metode penelitian menggunakan pendekatan Kualitatif data dikumpulkan dengan teknik observasi,wawancara, dokumentasi, Analisis data menggunakan reduksi, penyajian data, penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecamatan Sungai Pinang memiliki enam program kerja, beberapa program kerja terlaksana dengan baik: program pelayanan administrasi perkantoran, peningkatan pembangunan system pelaporan capaian kinerja kwuangan, perencanaan prasarana wilayah dan sumber daya alam. Kesimpulan peneliti Mengenai sebuah program kerja Kecamatan terhadap kepuasan Pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan asas transparansi, akuntabilitas yang telah memberikan kepuasan kepada masyarakat walau masih ada beberapa program belum maksimal kerjanya.

**Kata Kunci : Program Kerja Kecamatan; Pelayanan Kecamatan; Kepuasan Masyarakat.**

## **ABSTRACT**

Zainatun Hasanah 17120192 the Implementation of The Subdistrict Work Program as an Effort to Satisfy Service to the Community in Sungai Pinang Subdistrict. Guidance of Dr.H.M.Uhaib As'Ad,M.Si as The Main Guide and Mr. Beny Akhmad, M.AP As Co-Guide. The background of the researcher's goal is to know the ability of the District government apparatus in the implementation of the Subdistrict work program to Service Satisfaction to the community and know the relationship of the implementation of the work program with Service Satisfaction to the community. Research methods conduct qualitative approaches to data collected with observation techniques, interviews, documentation, data analysis using reduction, presentation of data, conclusion withdrawal. The results showed that Sungai Pinang District has six work programs, several work programs are well implemented: office administration service programs, improved development of kwuangan performance reporting system, regional infrastructure planning and natural resources. Conclusion of researchers regarding a subdistrict work program on service satisfaction to the community by applying the principle of trasparation, accounttablation that has provided satisfaction to the community even though there are still some programs not yet maximal work.

**Keywords : Subdistrict Work Program; Subdistrict Service;Community Satisfaction**

## **PENDAHULUAN**

Setiap instansi ataupun organisasi dalam menjalankan aktivitasnya melakukan usaha-usaha tertentu agar dapat mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan bahkan dalam upaya untuk mencapai tujuan tersebut banyak cara yang dilakukan diantaranya dengan cara merumuskannya dalam sebuah program kerja, ataupun hanya sekedar membuat langkah-langkah

strategis untuk dapat mencapai tujuan tersebut maka penyusunan program kerja menjadi salah satu hal yang sangat sering untuk dilakukan, apalagi bagi instansi pemerintahan seperti kecamatan, penyusunan program kerja juga menjadi salah satu cara bagi kecamatan dalam upaya untuk mencapai tujuan bersama yang telah di tetapkan.

Dalam rangka untuk dapat merealisasikan tujuannya, maka Kecamatan Sungai Pinang juga menerapkan pelaksanaan program kerja yang akan dimaksimalkan selama berjalannya pemerintahan di kecamatan tersebut dan pada dasarnya yang menjadi program kerja di Kecamatan Sungai Pinang adalah program turunan dari pemerintahan kecamatan yang sebelum-sebelumnya.

Adapun program kerja Kecamatan Sungai Pinang meliputi program pelayanan administrasi perkantoran, program peningkatan disiplin aparatur, program peningkatan pengembangan system pelaporan capaian kinerja dan keuangan, program peningkatan peran serta masyarakat, program perencanaan prasarana wilayah dan sumberdaya alam, dan program perencanaan pembangunan ekonomi dan sosial budaya.

Berkaitan dengan upaya Kecamatan Sungai Pinang dalam melaksanakan program kerjanya dalam rangka untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Sungai Pinang. Menurut pengamatan awal penulis, upaya yang dilakukan Kecamatan Sungai Pinang untuk melaksanakan program kerja demi maksimalnya kepuasan pelayanan kepada masyarakat ada beberapa yang sudah berjalan sebagaimana mestinya hanya saja dalam pelaksanaannya belumlah maksimal.

Ketidak masimalan perangkat kecamatan dalam menjalankan program kerja yang berkaitan dengan tugas dan fungsinya ini sangat dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan dan pengalaman perangkat-perangkat kecamatan, khususnya aparatur kecamatan dalam berorganisasi dan pemerintahan, salah satu yang melatar belakangi hal ini adalah latar belakang pendidikan dari aparatur kecamatan yang sebagian hanyalah lulusan Sekolah Menengan Atas (SMA), selain itu kurang arifnya para pegawai ketika melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai aparatur kecamatan, hal ini dikarenakan Mereka kurang tanggap dalam melakukan pekerjaan-pekerjaannya sehingga terkesan aparatur kecamatan bekerja hanya ketika mendapat instruksi langsung dari camat selaku pimpinan, selain itu kurangnya disiplin aparatur kecamatan Sungai Pinang salah satu kurangnya disiplin waktu kehadiran pegawai, kenyataan ini menunjukkan bahwa kinerja pemerintah Kecamatan Sungai Pinang masih cukup lemah dalam penerapannya sehingga terkesan pekerjaan yang dilakukan tidak berdasarkan tupoksi yang ada.

Berdasarkan dari uraian di atas maka jelaslah bahwa terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh kecamatan dalam hal ini pegawai, staf, dan

camat Sungai Pinang selaku pimpinan Kecamatan Sungai Pinang dalam upayanya untuk melaksanakan program kerja sebagai upaya kepuasan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Sungai Pinang. Berdasarkan kenyataan dan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengangkat topik dan melakukan penelitian dengan judul “Program Kerja Sebagai Kepuasan Pelayanan Kepada Masyarakat Kecamatan Sungai Pinang (Studi Pada Kantor Camat Sungai Pinang Kabupaten Banjar)”.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana upaya pelaksanaan program kerja Kecamatan Sungai Pinang terhadap Kepuasan Pelayanan kepada masyarakat dan Bagaimana kaitan pelaksanaan program kerja dengan Kepuasan Pelayanan kepada masyarakat.

Selain rumusan masalah seperti yang dituliskan diatas berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dibatasi pada masih adanya program kerja yang belum maksimal sehingga menghambat untuk tercapainya Program Kerja Kecamatan Sebagai Upaya Kepuasan Pelayanan Kepada Masyarakat Kecamatan Sungai Pinang.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah Untuk mengetahui kemampuan aparatur pemerintah kecamatan Sungai Pinang dalam melaksanakan program kerja terhadap kepuasan pelayanan kepada masyarakat dan Untuk mengetahui kaitan antara pelaksanaan program kerja dengan upaya kepuasan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Sungai Pinang.

Manfaat yang di harapkan dari Pelaksanaan Program Kerja Kecamatan Sebagai Upaya Kepuasan Pelayanan Kepada Masyarakat diKecamatan Sungai Pinang adalah Sebagai informasi dan bahan masukan bagi pemerintah dan masyarakat di Kecamatan Sungai Pinang mengenai pelaksanaan program kerja kecamatan terhadap kepuasan pelayanan kepada masyarakat serta dapat menjadi bahan bacaan dan sumber referensi bagi masyarakat umum dan pihak-pihak terkait yang ingin melakukan penelitian dengan judul ataupun obyek penelitian yang sama.

## **KAJIAN LITERATUR**

Penelitian Dari Delly Indriani, Sugeng Rusmiwari, Agung Suprojo (2017) mereka membahas tentang seberapa besar pengaruh pelaayanan public terhadap seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Penelitian Ones Gita Crystalia (2015) membahas tentang Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan

pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan, Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Penelitian dari Siti ( 2018 ) membahas tentang pelayanan yang kurang terjadi di kantor desa hevetia, sehingga hendaknya pihak kantor Desa Helvetia lebih memperbaiki kualitas pelayanannya serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai/pelaku pemberi pelayanan di kantor Desa Helvetia, sehingga masyarakat akan merasa senang dan puas serta bersikap loyal terhadap kantor Desa Helvetia.

Penelitian dari Ardi Perdana S ( 2012 ) berisi tentang Masyarakat selalu berharap untuk mendapatkan kepuasan yang optimal terutama dalam hal kualitas pelayanan publik, dengan semakin tingginya kualitas pelayanan publik maka kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah terpenuhi.

Penelitian dari Sirajuddin Putra ( 2012 ) yang berisi tentang upaya pelaksanaan program kerja kecamatan poasia terhadap pelayanan kepada masyarakat serta kaitan program kerja kepada masyarakat.

menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara dalam bukunya yang berjudul Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, diartikan sebagai kualitas dan kuantitas yang diperoleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Mangkunegara, 2009:9)

Program merupakan perangkat data/perencanaan yang dirumuskan dalam bentuk perencanaan - perencanaan. Sedangkan Menurut Hans Hochholzer dalam E Hetzer (1983 : 11), Program merupakan kumpulan kegiatan nyata, sistematis, dan terpadu yang dilaksanakan oleh suatu atau beberapa instansi pemerintah dalam rangka kerjasama dengan swasta dan masyarakat guna mencapai tujuan dan sarana yang ditetapkan, suatu program disusun berdasarkan tujuan ataupun target yang ingin dicapai, sedangkan Susunan perencanaan program - program tersebut disebut sebagai program kerja.

Adapun kerangka penyusunan program kerja menurut Andilie Under (1991 : 25) mencakup beberapa aspek sebagai berikut :

1. Perencanaan Seorang pimpinan harus bisa memilih program kerja yang menjadi prioritas utama dalam sebuah organisasi yang

menguntungkan, menentukan sebuah kepanitiaan dan menentukan bidang-bidang yang dibutuhkan, menentukan garis-garis besar dan tata cara pelaksanaan program kerja dari tiap-tiap bidang, mengalokasikan sumberdaya dan mengontrol jalannya pelaksanaan.

2. program kerja prioritas “Nama program kerja” yang menjadi prioritas.
3. Tujuan mengapa punya program kerja ? untuk Mendidik/ membangun sekelompok (siapa) agar dapat membuat / mengembangkan (apa) dengan waktu (berapa lama) dengan harapan terbentuk menjadi (bagaimana) dengan segala keterbatasan yang ada. Program kerja dapat mengurangi apa ?, Apa hasilnya untuk organisasi ?, kelanjutan dari program kerja (terobosan) ?.
4. Isu (analisis system) Kenapa program kerja ini sampai diajukan ?, Kelemahan, kekuatan dari organisasi (dari dalam), dan Peluang, ancaman dari organisasi (dari luar).
5. Cakupan untuk siapa dan area cakupan seberapa besar ?, Diperuntukkan kepada siapa ?, Seberapa besar daerah cakupannya ?.
6. Waktu, butuh berapa tahap ?, Tiap tahun butuh berapa lama ?.

Dalam sebuah organisasi pemerintahan seperti kecamatan, program kerja yang dimiliki secara umum merupakan bagian dari perangkat program pemerintah daerah.

Program kerja kecamatan pada umumnya meliputi aspek perencanaan, aspek pembangunan baik secara fisik maupun non fisik, serta evaluasi dan pelayanan, aspek perencanaan yang dimaksudkan disini adalah perencanaan dalam hal perencanaan prasarana wilayah dan sumber daya alam, perencanaan pembangunan wilayah, perencanaan tata ruang, dan sebagainya.

Sementara aspek pembangunan fisik dan non fisik yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pembangunan fisik yang kegiatan pembangunannya diarahkan untuk menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan publik, sedangkan pembangunan non fisik mencakup sisi pelayanan dan pemberdayaan yang menjadi inti pembangunan kualitas sumberdaya manusia.

Sedangkan aspek evaluasi dan pelayanan mencakup system evaluasi capaian pembangunan, evaluasi kegiatan pemberdayaan masyarakat dan evaluasi kondisi internal kecamatan, selain itu aspek pelayanan dalam program kecamatan meliputi pelayanan dalam hal urusan administrasi kependudukan, catatan sipil dan urusan keagrariaan masyarakat. Dari hal tersebut diatas dapat diklasifikasikan program kerja kecamatan meliputi hal-hal berikut :

1. Program pelayanan administrasi perkantoran adalah terkait dengan pelayanan kepada aparatur kecamatan dalam hal untuk memaksimalkan kinerja dari aparatur kecamatan, adapun item program pelayanan administrasi perkantoran ini adalah Penyediaan jasa surat menyurat, Penyediaan jasa ( komunikasi, sumberdaya air, listrik, dll ), Penyediaan jasa administrasi keuangan, Penyediaan jasa kebersihan kantor, Penyediaan jasa alat tulis kantor, Penyediaan bahan bacaan dan peraturan perundang-undangan, Penyediaan jasa makanan dan minuman, dan Rapat-rapat koordinasi dan konsultasi ke luar daerah.
2. Program peningkatan disiplin aparatur adalah program yang tujuannya untuk meningkatkan rasa disiplin aparatur kecamatan demi memaksimalkan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Adapun item program peningkatan disiplin aparatur ini adalah Pengefektifan apel pagi, Pengefektifan system reward and punishment, Pengefektifan sidak kelurahan, dan Pengadaan pakaian dinas dan perlengkapannya.
3. Program peningkatan pengembangan system pelaporan capaian kinerja keuangan adalah program yang bertujuan untuk melaporkan ikhtisar capaian kinerja SKPD dan laporan keuangan di akhir semester ataupun di akhir tahunnya. Adapun item dari program ini adalah: Penyusunan laporan capaian kinerja dan ikhtisar capaian realisasi kinerja SKPD, Penyusunan laporan keuangan semesteran, dan Penyusunan laporan keuangan akhir tahun.
4. Program peningkatan peran serta masyarakat adalah program yang tujuannya untuk memberikan pembinaan kepada masyarakat dengan meningkatkan peran serta masyarakat dalam hal-hal yang berkaitan dengan peningkatan kualitas daerah, dalam hal ini kecamatan. Adapun item program ini adalah: Pembinaan agama di tingkat kecamatan (MTQ/STQ tingkat kecamatan) dan Pembinaan Kelurahan se-Kecamatan.
5. Program perencanaan prasarana wilayah dan sumber daya alam adalah program yang menitik beratkan kepada pembangunan fisik di sector wilayah kecamatan. Adapun item program ini adalah: Penyelenggaraan musrembang RKPD, Koordinasi perencanaan tata ruang, ESDM, lingkungan hidup, Kegiatan Pendampingan Bantuan Stimulan Pembangunan Perumahan Swadaya (BSP2S), peningkatan kualitas rumah, dan Inventarisasi data bidang perumahan masyarakat yang tidak mampu.
6. perencanaan pembangunan ekonomi dan sosial budaya

adalah program pemerintah kecamatan yang bertujuan untuk meningkatkan taraf ekonomi dan kehidupan sosial budaya masyarakat. Adapun item dari program ini adalah: Koordinasi perencanaan pembangunan di bidang ekonomi, Koordinasi perencanaan pembangunan dibidang sosial budaya, Koordinasi dan strategi penanganan kemiskinan, Koordinasi perencanaan dan pengembangan penanaman modal, dan Mengadakan pelatihan UKM dan wirausaha mandiri.

Program-program inilah yang kemudian menjadi acuan dalam hal memaksimalkan program kerja di kecamatan. Target utama dari program-program kecamatan ini adalah maksimalnya pembangunan dan tentunya kepuasan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Moenir (1995 : 197-200) agar pelayanan dapat memuaskan pelanggan, petugas yang melayani harus memenuhi empat kriteria pokok: Tingkah laku yang sopan, Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, Waktu menyampaikan yang tepat, Keramah tamahan.

Lebih lanjut ditambahkan oleh Moenir (1995 : 88) dalam pelayanan kepada masyarakat terdapat beberapa faktor pendukung yang penting seperti kesadaran petugas yang melaksanakan pekerjaan, aturan yang melandasi tugas pekerjaan yang dikerjakan, organsiasasi sebagai system, alat kerja dan sarana prasarana yang memadai untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.

Jadi bahwa pelayanan mempunyai hubungan yang kuat antara loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan dimana hubungan ini saling mengukuhkan dan saling melengkapi dalam pelayanan, dan kesemuanya itu tergantung pada kualitas pelayanannya, berkaitan dengan kualitas pelayanan adalah sesuatu yang dirasakan langsung oleh pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat sebagai penerima layanan. Kualitas pelayanan ini jika dilihat dari perspektif masyarakat sebagai penerima layanan, maka dimensinya adalah pelayanan yang kurang maksimal ataupun pelayanan yang maksimal (pelayanan yang prima).

Kedua dimensi ini sangat berkaitan erat dengan pemberi layanan yang dalam hal ini adalah anggota organisasi, berkaitan dengan pelayanan yang prima yang dalam hal ini adalah pelayanan yang baik/maksimal: a) Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa. b) Pelayanan yang prima ada bila ada standar pelayanan. c) Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan

disebut sebagai pelayanan yang belum maksimal.

Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas masyarakat Pelayanan yang maksimal/prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan/masyarakat memerlukan persyaratan bahwa setiap pemberi layanan yang memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesional menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi untuk memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan.

Kepuasan tersebut dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang tercermin dari asas-asas pelayanan publik berikut (berdasarkan SK Menpan Nomor 63/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik) :

#### 1. Transparansi

adalah Pelayanan dengan transparansi ini yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Prinsip pelayanan dengan transparansi ini harus dilakukan dengan transparan, sehingga institusi diharapkan menetapkan jaringan informasi yang dibutuhkan masyarakat secara lengkap, sehingga memungkinkan masyarakat membuat keputusan secara rasional dan meminimalkan resiko.

Adapun unsur-unsur pelayanan dengan menerapkan sikap transparansi/keterbukaan ini dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja penanggung jawab pemberi pelayanan umum, meliputi hal-hal sebagai berikut: Waktu penyelesaian, Kepastian biaya, Akurasi system, Fasilitas dan peralatan.

#### 2. Akuntabilitas

adalah pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, norma sosial, dan kepatuhan yang berlaku.

Adapun unsur pelayanan dengan menerapkan sikap akuntabilitas dalam hal pertanggung jawaban kepada penerima pelayanan publik yang dalam hal ini masyarakat adalah: Pengelolaan keluhan-keluhan publik dan Menjamin hak-hak masyarakat untuk mengajukan keluhan Pada organisasi publik seperti kecamatan, peningkatan

pelayanan menjadi studi utama untuk meningkatkan kualitas kenyamanan kepada masyarakat.

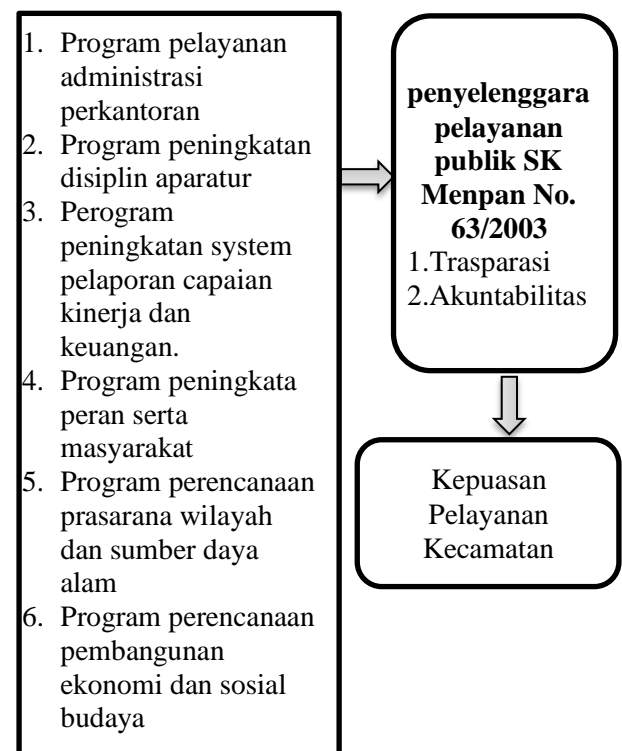
Beberapa hal yang perlu diperhatikan: Orientasi aparatur pemerintah tidak bersifat membeda-bedakan, dan Organisasi publik yang bersifat pengaturan dan pelayanan dalam menjalankan tugasnya, Orientasi kerja adalah efektifitas dan produktifitas Sikap adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan tanpa diskriminasi atau perbedaan berdasarkan berbagai peraturan tertentu.

Kerangka pikir merupakan gambaran secara singkat mengenai hubungan-hubungan antar variabel, Kerangka pikir ini menjelaskan secara sistematis judul dari penelitian ini.

Menurut Nasution M.N. (2001: 45), kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. selain itu pendapat lain dari Gerson Arief (2007:167) kepuasan pelanggan merupakan harapan yang telah terpenuhi atau terlampaui. Dari pendapat para pakar tersebut dapat disimpulkan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kesesuaian atau ketidak sesuaian antara harapan pelanggan dengan persepsi pelayanan yang diterima kenyataan yang dialami.

Adapun yang menjadi kerangka pikir dari penelitian ini adalah dapat dijelaskan dalam bagan berikut

Gambar.1 Kerangka Pikir



## **METODE PENELITIAN**

Agar pendekatan ini lebih terarah sesuai dengan tujuan yang diinginkan, pendekatan penelitian yang digunakan pendekatan kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis yaitu penelitian yang mendeskripsikan peristiwa-pristiwa yang terjadi dilapangan dengan memberikan data yang akurat sesuai dengan fakta-fakta dilapangan.

Kegiatan Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan. Kegiatan Penelitian ini dilaksanakan selama 4 bulan dari April 2021 Sampai dengan Juli 2021.

Untuk penelitian kualitatif dengan judul “pelaksanaan program kerja kecamatan sebagai upaya kepuasan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Sungai Pinang”, data dikumpulkan dengan cara :

1. Observasi ialah merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan secara langsung oleh peneliti, mengamati dengan panca indra untuk mengetahui lebih detail tentang fakta keadaan dan data-data di lapangan.
2. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada narasumber terkait topic penelitian secara langsung.
3. Dokumentasi ialah teknik pengumpulan data dengan cara melihat atau menganalisis dokumen, catatan, dan foto di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Yang berkaitan dengan penelitian.

Untuk memperjelas maksud dan tujuan penelitian ini agar lebih terfokus maka peneliti memberi definisi terhadap judul yang dilaksanakan oleh peneliti sebagai berikut: Program kerja atau yang sering disebut agenda kegiatan ialah sebuah rencana kegiatan organisasi yang disusun untuk jangka waktu tertentu dan telah disepakati oleh seluruh pengurus organisasi:

1. Program kerja yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah keseluruhan rancangan kerja yang telah disusun dan menjadi tanggung jawab seluruh aparatur kecamatan untuk dilaksanakan.
2. Pelaksanaan program kerja kecamatan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah peranan yang dilakukan oleh seluruh aparatur kecamatan dalam rangka untuk mencapai tujuan tertentu yang bersifat dinamis.
3. Pelayanan kepada masyarakat yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah segala upaya yang dilakukan oleh unsur-unsur organisasi yang dalam hal ini adalah aparatur

Kecamatan Sungai Pinang dalam melakukan pelayanan kepada pegawai dan Masyarakat.

Pegawai yang dimaksud adalah staf, tata usaha, pegawai, dan aparatur kecamatan lainnya yang juga memiliki hak untuk diberi pelayanan, dalam hal ini adalah berupa pemenuhan hak-hak pegawai, penyediaan sarana dan prasarana penunjang kerja, dan lain sebagainya.

Sementara masyarakat umum yang ada dalam Kecamatan Sungai Pinang yang sangat berhak untuk diberikan pelayanan yang maksimal demi untuk kepuasan masyarakat terhadap aparatur kecamatan. Pelayanan yang diberikan dapat berupa pelayanan yang diberikan ketika akan mengurus e-KTP, Kartu Keluarga, Surat Keterangan, Surat perizinan ataupun mengetahui.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yang memiliki langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi Data adalah Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan, Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untuk disajikan dan dapat menjawab pertanyaan. Setelah melakukan pemilihan data, selanjutnya data yang telah dipilih kemudian disederhanakan dengan mengambil data yang pokok dan diperlukan dalam menjawab permasalahan yang diteliti.
2. Penyajian Data adalah Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi, data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut.
3. Penarikan Kesimpulan Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya, kesimpulan diambil dari data-data yang diperoleh dengan cara Observasi, wawancara dan Dokumentasi yang sudah melalui tahapan selanjutnya hingga menjadi sebuah kesimpulan, sehingga diperoleh deskripsi hasil penelitian.

## **HASIL PENELITIAN**

Program kerja menurut camatan Sungai Pinang adalah suatu daftar kegiatan rencana kerja yang untuk dilaksanakan dalam suatu periode kepengurusan memiliki tujuan tercapainya tujuan sesuai harapan didalam suatu organisasi dengan waktu periode kepengurusan.

Adapun program kerja yang dilakukan oleh Camat Sungai Pinang sebagai berikut.

1. Program pelayanan Administrasi Perkantoran

Pelayanan administrasi perkantoran merupakan salah satu bagian penting dalam upaya untuk memaksimalkan berjalannya pemerintahan kecamatan yang efektif, karena hal ini bisa menjadikan salah satu tolak ukur tercapainya efisiensi dan efektifitas kerja aparatur kecamatan, adapun yang menjadi bagian dari program pelayanan administrasi perkantoran adalah sebagai berikut: Penyediaan jasa surat menyurat, Penyediaan jasa komunikasi, suberdaya air dan listrik, penyediaan jasa kebersihan kantor, penyediaan bahan bacaan dan peraturan per undangan-undangan, penyediaan jasa administrasi keuangan, penyediaan jasa alat tulis kantor, penyediaan jasa makan dan minum, rapat-rapat koordinasi dan konsultasi ke luar daerah.

Keberadaan program pelayanan administrasi perkantoran ini dinilai penting karena akan berdampak pada semangat kerja yang timbul dari aparatur kecamatan, karena berkaitan langsung dengan penunjang terlaksananya kerja aparatur.

Hal ini sesuai dengan wawancara dengan Camat Sungai Pinang, Soeharto, S.IP tanggal 01 juni 2021 yang menjelaskan bahwa :

“.....Pada dasarnya seluruh aparatur kecamatan membutuhkan sarana dan prasarana penunjang kerja mereka, baik berupa sarana prasarana secara fisik ataupun berupa pelayanan administrasi perkantoran, hanya saja dalam berjalannya (pelayanana dministrasi perkantoran) belum begitu maksimal, diantaranya adalah penyediaan jasa administrasi keuangan yang memang dikarenakan kurangnya dana khusus untuk menunjang kegiatan kecamatan berupa dana taktis dari pemerintah Kabupaten. Namun kekhawatiran ini lambat laun sudah dapat diminimalisir dengan dana kas kecamatan”.

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa Kecamatan Sungai Pinang dalam upayanya untuk melaksanakan program pelayanan administrasi perkantoran sudah cukup baik walau terkendala dengan dana dari kab. Namun masih ada kas kec. yang dapat menunjang terlaksananya agenda-agenda ataupun program kecamatan lainnya, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat.

Sementara itu Observasi yang dilakukan oleh peneliti mengenai program kerja administrasi perkantoran di Kecamatan Sungai Pinang sudah berjalan cukup baik karena kebutuhan pegawai dikantor kecamatan Sungai Pinang sudah terpenuhi dalam hal sarana prasarana administrasi perkantoran .

Dari data diatas dapat di Tarik kesimpulan bahwa aparatur Kecamatan Sungai Pinang sudah melaksanakan program kerjanya pelayanan adminidtrasi pekantoran sudah cukup baik, pihak

camat dan seluruh anggota Kecamatan Sungai Pinang melakukan pelayanan dengan sebaik mungkin, maka hal ini dapat menunjang keberlangsungan aktivitas kerja aparatur kecamatan dengan efektif dan efisien.

## 2. Program Peningkatan Disiplin Aparatur

Demi keberlangsungan pemerintahan Kecamatan Sungai Pinang secara efektif dan efisien, maka perlu ada instrument khusus untuk meningkatkan kemampuan disiplin aparatur kecamatan adalah hal-hal penting yang meningkatkan rasa disiplin aparatur kecamatan.

Hal-hal yang penting tersebut berupa: Pengefektifan apel pagi, Pengefektifan system reward and punishment, Pengadaan pakaian dinas dan perlengkapannya dan Pengefektifan sidak kelurahan.

Hal ini juga di perjelas dengan wawancara dengan seorang masyarakat sebagai pengguna layanan, bapak Rahmat barkati masyarakat desa Belimbing Lama pada tanggal 15 juni 2021 beliau mengatakan :

“.....saya mau mengurus IUMK untuk usaha saya, saya jauh-jauh dari desa Belimbing Lama ingin menurus IUMK saya sudah membawa persyaratan lengkap yang sudah di cek oleh petugas pelayanan dan saya diminta untuk datang besok lagi untuk mengambil surat IUMK saya yang tidak bisa selesai satu hari kerja dikarenakan yang tanda tangan di surat IUMK tersebut cuma camata sendiri tidak bisa di wakikan secam ataupun kasi lainnya, sedangkan pak camatnya tidak berhadir dikantor Kecamatan Sungai pinang dengan alasan adakesibukan di tempat lain”.

Selain wawancara dengan bapak Rahmat Barkati dari desa belimbing lama peneliti juga wawancara dengan ibu Lida dari desa Sumber harapan 1 juli 2021 mengatakan

“ saya ingin mengurus surat pindah,saya disambut baik dengan petugas pelayanan, saya mengatakan ingin mengurus kepindahan saya dari sumber Harapan ke tanah bumbu, para pelayanan paten meminta saya kembali lagi besok untuk mengurus surat pindah tersebut dikarenakan di kantor kecamatan Sungai Pinang tidak ada pegawai Kecamatan yang hadir ke Kantor dengan alasan sibuk di pemda jadi tidak ada untuk tanda tangan atau mengetahui surat keterangan pindah saya dari kecamatan,yang ada hanya para honor.”

observasi yang dilakukan oleh peneliti upaya program kerja ini belum ada perkembangannya sehingga program kerja ini belum bisa dikatakan baik ini terlihat dari tidak ada nya poin-poin program kerja yang terlaksana dengan baik, pendisiplinan aparatur kecamatan yang dilakukan

Aparatur Kecamatan jarang berhadir dikantor Kecamatan hanya ada hari-hari tertentu yang seluruh aparatur kecamatan Sungai Pinang berhadir dikantor Kecamatan, tepatnya dihari Selasa dan Jumat yang serig disebut dengan kehadiran salju, ini bukan hanya pegawai kantor Kecamatan Sungai Pinang tetapi juga seluruh aparat desa yang hadir Cuma Salju (Selasa Jumat).

Berdasarkan dari hasil wawancara dan Observasi diatas hasil dari program kerja disiplin aparatur kecamatan Sungai Pinang belum berjalan seperti mestinya, bisa dikatakan belum baik banyak hal yang harus diperbaiki dalam hal program kerja ini, agar para pegawai bisa berhadir sesuai dengan ketetapan atau peraturan yang sudah di tentukan pemerintah.

Dalam hal ini pelaksanaan program kerja sebagai upaya kepuasan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan sungai pinang, khususnya program kerja disiplin aparatur Kecamatan sungai pinang belum baik dan belum bisa menjadi kepuasan masyarakat, dapat ditarik kesimpulan bahwa upaya Camat untuk menerapkan program kerja ini masih belum berhasil sesuai keinginan, Camat Sungai Pinang bisa lebih di tingkatkan lagi dalam poin-poin atau peraturan dalam hal program kerja disiplin aparatur kecamatan, sehingga pelayanan kepada masyarakat bisa berjalan dengan mestinya, bisa tercapai sesuai dengan tujuan yaitu kepuasan pelayanan kepada masyarakat.

### 3. program peningkatan pembangunan system pelaporan capaian kinerja dan keuangan

Agar adanya kejelasan transparansi dalam hal capaian kerja aparat dan pengelolaan anggaran keuangan di Kecamatan Sungai Pinang, maka perlu ada program peningkatan pengembangan system pelaporan capaian kinerja dan keuangan.

Adapun item-item yang akan dimaksimalkan dalam program ini adalah : Penyusunan laporan capaian kinerja dan capaian realisasi kinerja SKPD, Penyusunan laporan keuangan semesteran dan Penyusunan laporan keuangan akhir tahun.

Dari program tersebut, pelaksanaannya sudah dilakukan secara maksimal oleh aparatur Kecamatan Sungai Pinang atau dalam hal ini adalah menjadi tanggungjawab dari kasubag perencanaan dan keuangan, hal ini terlihat dari wawancara yang dilakukan dengan Camat Sungai Pinang tanggal 10 juli 2021, beliau mengatakan:

“.....Laporan-laporan mengenai capaian keuangan di akhir tahun ataupun dalam jangka semester sudah dilakukan oleh Kasubag Perencanaan dan keuangan beserta para stafnya cukup baik, Karena dalam keberlangsungan pemerintahan di Kecamatan Sungai Pinang,

laporan mengenai ikhtiar realisasi anggaran selalu terlaporkan, hal ini juga cukup membantu dalam hal evaluasi diakhir tahun, Sama halnya dengan pelaporan pencapaian kinerja SKPD di Kecamatan Sungai Pinang.”

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan program peningkatan pengembangan system pelaporan capaian kinerja dan keuangan telah dilakukan dengan baik, hal ini sangat penting agar realisasi capaian yang telah dilakukan ditargetkan oleh Kecamatan Sungai Pinang dalam Hal Keuangan dan Kinerja aparatur bisa diukur di akhir tahunnya.

Observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan program kerja peningkatan pembangunan system pelaporan pencapaian kinerja dan keuangan sudah dilakukan dengan baik, dilihat dari pelaporan per enam bulan sekali dan per tahun, dimana kasubag keuangan dan perencanaan sudah menyiapkan dokumen-dokumen rapat per enam bulan sekali atau pertahun untuk melaporkan seluruh anggaran keuangan Kecamatan Sungai Pinang baik uang masuk ataupun uang keluar, semua itu bisa dipertanggung jawabkan oleh kasubag keuangan dan perencanaan atas semua kegunaan keuangan Kecamatan Sungai Pinang.

Bisa di simpulkan bahwa program ini sudah baik dijalankan oleh seluruh aparatur terkait di Kecamatan Sungai Pinang dan Camat sungai pinang bisa membuat program ini lebih baik lagi.

### 4. Keempat Program Peningkatan Peran Serta Masyarakat

Program peningkatan peran serta masyarakat terhadap pembangunan di Kecamatan, yang dalam hal ini juga menjadi tanggung jawab dari desa yang ada di Kecamatan Sungai Pinang, adapun item dari program ini adalah : Pembinaan agama ditingkat Kecamatan (MTQ/STQ tingkat Kecamatan) dan Pembinaan Kelurahan Se-Kecamatan.

Tolak ukur berjalanya program ini adalah dapat dilihat dari wawancara yang dilakukan dengan Kepala Desa Rantau Nangka bapak H.Hairil Anuar tanggal 14 juli 2021 mengatakan bahwa :

“...upaya Kecamatan Sungai Pinang dalam memaksimalkan program peningkatan peran serta masyarakat belum maksimal. Hal ini di tunjukkan dengan tidak adanya kegiatan-kegiatan pelatihan kepada aparat desa dan adanya lomba-lomba keagamaan dan keterampilan di peringatan hari-hari besar, dan mengadakan pelatihan-pelatihan pengadministrasian kepada para kepala desan atau latihan keagamaan atau keterampilan kepada masyarakatnya.“



Selain itu, wawancara yang dilakukan dengan salah satu tokoh masyarakat di Desa Sungai Pinang dengan guru Ahyadi tanggal 14 juli 2021 mengatakan bahwa :

“ .....dalam hal ini peningkatam peran serta masyarakat yang dalam hal ini dibidang keagamaan belum ada yang dilakukan, padahal setiap tahun ada lomba MTQ tingkat kabupaten, seharusnya camat melakukan pembinaan dan pelatihan untuk hal tersebut ada masyarakat yang kompeten dalam bidangnya bisa lebih bagus lagi kalaunya ada pelatihan, sehingga untuk MTQ tingkat kabupaten yang dilaksanakan setahun sekali Kecamatan Sungai Pinang bisa memakai Kapilah dari Masyarakat Desa yang berada Dikecamatan Sungai Pinang, tidak menyewa atau memakai dari Luar wilayah, hal ini sangat baik dan berguna bagi masyarakat, apalagi untuk meningkatkan pembinaan keagamaan di masyarakat”.

Observasi peneliti tidak adanya kegiatan untuk pelatihan Masyarakat baik dalam hal keagamaan ataupun pelathan perkembangan kepadamasyarakat lainnya, bahkan untuk pembinaan kelurahan belum juga dilakukan dengan baik, contohnya tidak ada pembinaan untuk berbicara dengan baik, memimpin dengan baik kepada Pembakal atau aparat desanya.

Dari hasil wawancara dan observasi tersebut dapat dilihat bahwa upaya yang dilakukan aparat Kecamatan Sungai Pinang untuk program peningkatan peran serta masyarakat belum maksimal hasil data tersebut camat sungai pinang belum berhasil dengan program kerja peningkatan peran serta masyarakat, camat Sungai Pinang lebih giat lagi untuk melaksanakan program agar terwujudnya tujuan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.

##### 5. Program Perencanaan Prasarana Wilayah dan Sumber Daya Alam.

Sebagai salah satu elemen penting dalam hal peningkatan pembangunan di tingkat kabupaten, Kecamatan juga melakukan peranya dalam perencanaan pembangunan yang dalam hal ini adalah perencana prasarana wilayah dan sumberdaya alam, Adapun item dari program ini adalah: Penyelenggaraan musrembang RKPD, Koordinasi Perencana tata ruang, ESDM, dan lingkungan hidup, Kegiatan Pendampingan Bantuan Stimulasi Pembangunan perumahan Swadaya (PSP2S) dan peningkatan kualitas Rumah dan Inventarisasi data bidang perumahan masyarakat yang tidak mampu.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak H. Bayan selaku kasi kesejahteraan social tanggal 2 juni 2021 mengatakan.

“ peran yang dilakukan oleh kecamatan Sungai Pinang dalam perencanaan prasarana wilayah bisa terlihat dari kegiatan pendampingan bantuan stimulant pembangunan perumahan swadaya (BSP2S) dan peningkatan kualitas rumah yang dilakukan aparator Kecamatan Sungai Pinang, khususnya di beberapa Desa Di kecamatan Sungai Pinang masih banyak rumah yg belum layak huni, dan peran pemerintah kecamatan adalah dengan mengarahkan bantuan berupa peningkatan kualitas rumah tersebut, sudah ada beberapa desa Seperti Desa Rantau Nangka dan Desa Sungai Pinang dan desa Kupang Rejo yang sudah diberikan bantuan oleh Kecamatan Sungai Pinang dengan bekerjasama dengan dinas terkait untuk menjadi rumah layak huni yang disebut program bedah rumah.”

Selain itu, bedasarkan hasil wawancara dengan Camat Sungai Pinang Soeharto,S.IP tanggal 01 juni 2021 beliau menyatakan bahwa .

“ dalam hal perencanaan prasarana wilayah dan SDA Kecamatan Sungai Pinang intens dalam melakukan Musyawarah Perencanan Pembangunan (Musrembang) dengan melibatkan masyarakat dan di mulai dari tingkat kelurahan atau yang biasa dikenal dengan musrembang Tingkat Desa kemudian diteruskan dengan musyawarah perencanaan pembangunan tingkat kecamatan yang biasa disebut dengan musrembang Tingkat Kecamatan, tujuan dilaksankan musrembang tingkat Kecamatan adalah untuk menyusun perencanaan pembangunan yang dibutuhkan masyarakat Kecamatan serta sebagai bahan untuk perencanaan pembangunan tingkat Kabupaten.

Selain itu dengan melakukan pendampingan terhadap peningkatan kualitas rumah layak huni, pendapatan terhadap rumah tidak layak huni, dan inventaris data dibidang perumahan masyarakat yang tidak mampu adalah bagian dari upaya Kecamatan Sungai Pinang untuk Memaksimalkan program perencanaan wilayah dan sumber daya alam selai itu program-program bantuan pemerintah pusat seperti PNPM Mandiri sudah terlaksana secara merata ini terbukti dari meningkatnya anggota PNPM dari tahun ketahun di setiap desa-desa yang ada di Kecamatan Sungai Pinang”.

Hasil observasi peneliti mengatakan bahwa program ini sudah baik dan sudah dirasakan langsung oleh masyarakat terkait seperti beberapa bantuan bedah rumah, kegiatan simpan pinjam perempuan PNPM, bantuan kebutuhan WC untuk (lansia, ibu menyusui, yang anak kecil dirumah) atau WC umum agar tidak buang hajat di sungai lagi, itu sudah berjalan ke beberapa desa Sekecamatan Sungai Pinang.

Dari hasil data diatas dapat ditarik sebagai salah satu perangkat untuk meningkatkan pembangunan maupun perencanaan pembanguan di tingkat Kecamatan telah melakukan peranya secara baik dalam hal perencanaan prasarana dan sumber daya alam. Wawan cara dan observasi yang dilakukan menyatakan bahwah program Kecamatan Sungai Pinang mengenai program perencanaan prasarana wilayah dan Sumber Daya Alam bias dikatakan baik.

#### 6. Program Perencanaan Pembangunan Ekonomi dan Sosial Budaya

Salah satu upaya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan meningkatkan taraf ekonomi masyarakat dan social budaya, maka Kecamatan Sungai Pinang berupaya untuk memaksimalkan program perencanaan pembangunan ekonomi dan social budaya.

Adapun item dari program tersebut : Koordinasi perencanaan pembangunan di bidag ekonomi,Koordinasi perencanaan pebangunan dibidang social budaya, Koordinasi dan strategi penangan kemiskinan, Koordinasi perencanaan dan pengembangan penanaman modal dan Mengadakan pelatihan UMKM dan wirausaha mandiri.

Upaya pelaksanaan program perencanaan pembangunan dibidang ekonomi dan social budaya ini bisa dilihat dari hasil wawancara dengan Camat Soeharto,S.IP tanggal 01 juni 2021 mengatakan

“...pelaksanaan perencanaan pebangunan di bidang ekomi dan social budaya ini pada dasarnya bertujuan untuk bagian memberikan pembinaan, pemberdayaan dan pelayanan kepada masyarakat akan pentingnya berwirausaha mandiri, hal ini bertujuan untuk meningkatkan taraf ekonomi masyarakat di kecamatan Sungai Pinang, misalnya dengan melakukan koordinasi dengan pemerintah Kabupaten dalam hal perencanaan dan pengembangan dan pemasaran, dimana Kecamatan Sungai Pinang mengadakan pelatihan-pelatihan untuk mengembangka potensi-potensin yang dimiliki oleh masyarakat desa “

Untuk mengetahui apakah Program kerja ini perlu ada nya wawancara dengan salahsatu kepala desa. Wawancara dengan Pembakal/Kepala Desa Sungai Pinang pak Padlullah tanggal 06 juli 2021 Mengatakan

“.....untuk pelaksanaan rencana pembangunan dibidang ekonomi social dan budaya seharusnya camat Sungai Pinang harus sering mengadakan pelatihan-pelatihan untuk dibidang pengeloahan barang yang ada di

kesimpulan bahwa Kecamatan Sungai Pinang Kecamatan sungai pinangdalam arti bidang keterampilan, masak, dll. Bertujuan untuk membuat masyarakat yang mandiri dan trampil, selain itu Masyarakat Kecamatan sungai Pinang terkendala di pengemasan dan penjualan, sehingga UMKM di kecamatan ini tidak bisa berkembang mereka hanya bisa menjual produk mereka di sekitar wilayah Kecamatan saja.

Seharusnya camat sungai Pinang bisa mengembangkan lagi keterampilan mereka didalm UMKM seperti mengadakan pelatihan keterampilan, pengemasan,pemasaran dll, untuk pelatihannya sendiri sudah adasatu atau dua kali dilakukan pelatihan namun konsep yang berdeda, itu tidak cukup unutm masyarakat. Seharusnya camat sungai pinang harus sering mengadakan pelatihan untuk UMKM yang berada Di kecamatan sungai Pinang.”

Hasil Observasi program kerja upaya pelaksanaan program perencanaan pembangunan dibidang ekonomi dan social budaya belum terlaksana dengan baik, dikarenakan pelatihan wirauaha mandiri sangat jarang dilakukan ,padahal kegiatan-kegiatan seperti ini sangat baik dan jua mendukung untuk mendorong masyarakat di Kecamatan Sungai Pinang agar dapat berwirausaha,Selain itu kebanyakan Masyarakat Kecamatan Sungai Pinang terkendala dimodal usaha mereka yang relative kecil, ini factor utama untuk tidak berkembangnya UMKM mereka.

Dari data diatas upaya Kecamatan Sungai Pinang dalam melaksanakan program perancanaan pembangunan di bidang ekonomi dan social budaya namun masih belum baik, Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kecamatan sungai Pinang belem melakukan peranya secara maksimal dalam hal ini perencanaan pembangunan dibidang ekonomi dan social budaya. Tidak adanya koordinasi dengan pemerintah kabupaten,hal ini tentunya perlu untuk diperbaiki Camat Sungai Pinang Perlu adanya Koordinasi dengan pihak Kabupaten agar program kerja kecamatan sungai pinang memenuhi target yaitu kepuasan pelayanan kepada masyarakat ( masyarakat Sungai Pinang mandiri, sejahtera) agar upaya pemerintah kabupaten untuk menekan angka kemiskinan kabupaten Banjar dapat tercapai

#### **PEMBAHASAN**

1. Pelaksanaan program kerja Kecamatan sebagai upaya pelayanan kepada masyarakat

Tranparasi Adalah pelayanan yang bersifat terbuka,mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah untuk dimengerti Pelaksanaan pelayanan dengan menerapkan asas

transparansi yang dilakukan oleh aparatur kecamatan Sungai Pinang dapat dilihat dari sisi masyarakat namun sekarang ini untuk pengurusan dokumen yang di perlukan oleh Masyarakat seperti: Kartu Keluarga, E-ktip, Surat Rekomendasi, Surat Pengantar, Perizinan, dll itu semua sudah tidak di pungut biaya sepeserpun.

Dalam upaya pelaksanaan program kerja Kecamatan Sungai Pinang terhadap pelayanan kepada masyarakat sisi transparansi sudah dilakukan oleh aparatur kecamatan Sungai Pinang, hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh salah satu masyarakat di Desa Pakuti ibu Adawiah tanggal 5 juni 2021

“ Kecamatan Sungai Pinang dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sudah Cukup baik, khususnya pada saat pelayanan pembuatan Surat Izin Keramaian Para pegawai Kecamatan melakukan pelayanan dengan penyelesaian pembuatan Surat Izin Keramaian bisa selesai dengan cepat, namun sering terkendala dengan kehadiran pegawai Kecamatan untuk yang tanda tangan di surat atau rekomendasi tersebut, jika persyaratan berkas sudah lengkap dan aparatur pegawai juga ada di kantor penyelesaian pelayanan cukup cepat hanya dalam waktu sekitar 10-15 menit sudah selesai “

Seperti perytaan yang disampaikan oleh masyarakat Sumber baru bapak ilham tanggal 06 juli 2021 tentang pelayanan pembuatan Kartu Keluarga iyalah mengemukakan bahwa :

“.....kecamatan Sungai Pinang dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sudah baik, khususya pada saat pelayanan pembuatan KK, para pegawai kecamatan melakukan pelayanan dengan batas waktu sekitar dua mingguan, Kegesitan pegawai Kecamatan dan penyelesaian pelayanan KK bias dilakukan dengan waktu yang telah di tentukan, hal ini sangat memuaskan bagi saya pribadi yang tidak mengetahui apapun dalam pelayanan ini”.

Adapun Observasi yang dilakukan oleh peneliti dikecamatan Sungai Pinang sudah baik, pihak pelayanan Kecamatan Sungai Pinang tidak membedakan satu sama lain, tidak meminta biaya pelayanan, dapat diakses oleh siapa pun tanpa membeda-bedakan, namun di pelayan ini kurangnya tidak ada pemberitahuan untu persyaratan pelayanan, sehingga masyarakat sering salah atau tidak membawa persyaratan yang tepat sesuai dengan berkas yang diurusnya.

Dari data-data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kecamatan Sungai Pinang dalam ini aparaturnya telah melakukan pelayan kepada masyarakat dengan sikap transparansi masyarakat menyatakan puas, walaupun masih ada beberapa kekurangan dalam hal pelayanan

keterbukaan dalam anggaran atau biaya administrasi dalam pengurusan setiap keperluan, tersebut. Berdasarkan pernyataan yang diungkapkan salah seorang responden yang menyatakan bahwa trasparansi pelayanan Kecamatan Sungai Pinang sudah cukup baik dalam melayani masyarakat.

Akuntabilitas. Adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, norma social, dan kapetuhan yang berlaku, dalam hal pelayanan kepada masyarakat, prinsip akuntabilitas ini sudah dilakukan oleh kecamatan Sungai Pinang, dimana prinsip akuntabilitas pelayanan yang mengedepankan pengelolaan keluhan-keluhan masyarakat telah dimaksimalkan, Hal ini bisa dilihat dari daftar keluhan masyarakat dari tahun ketahun seperti : Pengurusan administrasi Catatan Sipil, Pengurus administrasi Keangrirsan dan Pengurus administrasi kependudukan. Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat sumber baru bapak ilham tanggal 06 juli 2021

“ Kecamatan Sungai Pinang mampu mengakomodir setiap keluhan-keluhan masyarakat, khususnya dalam hal pelayanan terlihat dari upaya yang dilakukan oleh Aparatur kecamatan sungai pinang dimana mereka membuat kotak saran dimana bisa digunakan oleh masyarakat untuk melakukan keritik, saran, ataupun masukan terhadap kecamatan sungai pinang , dengan ini masyarakat merasa dilibatkan dalam hal perbaikan di kecamatan sungai pinang“.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa asas akuntabilitas aparatur Kecamatan Sungai Pinang sudah cukup baik, dimana hal ini diukur dengan adanya bentuk sarana dalam hal untuk mengakomodir setiap keluhan-keluhan masyarakat mengenai pelaksanaan pemerintahan dan pelayanan Kecamatan Sungai Pinang dan hal tersebut sudah menjadi bagian dari prinsip asas akuntabilitas pelayanan yang dimaksudkan dalam SK menpan No.63/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

## 2. Kaitan Pelaksanaan Program Kerja Terhadap Pelayanan Kepada Masyarakat.

Program kerja merupakan salah satu perangkat penting dalam sebuah organisasi yang memiliki fungsi utama dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi, Program kerja ini juga berfungsi untuk menjabarkan visi misi dari satu organisasi, baik organisasi bisnis, privat, ataupun organisasi publik seperti organisasi pemerintahan di kecamatan. Pelaksanaan program kerja yang dilakukan oleh seluruh aparatur kecamatan tentu berdasarkan pada target ataupun tujuan tertentu.

Hal ini yang juga disampaikan oleh Camat Sungai Pinang Soeharto,S,IP tanggal 01 juni 2021 beliau mengemukakan bahwa :

“...program kerja Kecamatan Sungai Pinang pada dasarnya bertumpu pada penguatan dalam pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, dan juga pelayanan kepada masyarakat, karena memang pada dasarnya yang menjadi harapan kami selaku aparaturnya Kecamatan Sungai Pinang adalah berjalannya pemerintah secara efektif dengan memberdayakan seluruh aparaturnya Kecamatan Sungai Pinang untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, selain itu yang utama adalah masyarakat Sungai Pinang mendapatkan kenyamanan dalam pelayanan yang optimal dari kami “.

Berdasarkan hasil dari wawancara tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya ada keterkaitan ataupun hubungan antara upaya untuk melaksanakan program kerja (khususnya program kerja Kecamatan) dengan pelayanan kepada masyarakat, apalagi jika didalam program kerja tersebut terdapat program-program pelayanan kepada masyarakat. Karena memang pada dasarnya penyelenggaraan pemerintahan baik ditingkat pusat ataupun daerah ingin memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan kepada masyarakat.

Hubungan antara program kerja dengan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat dari pelaksanaan program kerja tersebut yang pastinya akan bermuara pada pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan kasi Kessos H.Bayanuddin tanggal 02 juni 2021 mengatakan:

“.....ada keterkaitan antara pelaksanaan program kerja dengan pelayanan kepada masyarakat, hal ini dikarenakan untuk dapat memaksimalkan pelayanan khususnya kepada masyarakat, maka perlu ada instrument khusus kepada yang mengatur tentang bagaimana cara ataupun tahapan-tahapan untuk untuk memaksimalkan pelayanan tersebut, Instrumentt khusus tersebut disusun berdasarkan rancangan agenda berkala ataupun program kerja melalui program kerja ini pun bisa diukur apakah pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat sudah berhasil atau tidak.”

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa memang ada ketertarikan antara pelaksanaan program kerja dengan pelayanan kepada masyarakat karena agar pelayanan kepada masyarakat bisa maksimal, maka perlu diatur dalam sebuah program kerja yang bisa jadi menjabarkan tentang metode pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Pelaksanaan program kerja yang dilakukan oleh seluruh aparaturnya Kecamatan Sungai Pinang untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat secara umum dapat dikatakan sudah cukup baik, namun masih ada juga program kerja yang masih belum maksimal dilakukan.

Hal ini bisa dilihat dari tanggapan responden yang menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat cukup baik dimulai dalam urusan pelayanan dalam hal, administrasi kependudukan, catatan sipil, agrarian kepada masyarakat, dan lain sebagainya.

Selain itu yang menjadi tolak ukur program kerja kecamatan Sungai Pinang yang Khususnya berkaitan dengan pelayanan masyarakat dikatakan sudah baik dari tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Sungai Pinang terhadap kinerja aparaturnya Kecamatan, dimana mereka mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, tanpa mengesampingkan masukan-masukan dan saran kepada Kecamatan Sungai Pinang.

Tanggapan responden tentang tidak puas pelayanan aparaturnya terhadap masyarakat, terlihat dari tanggapan masyarakat tentang program kerja pendisiplinan aparaturnya, Program Peningkatan Peran Serta Masyarakat, Program Perencanaan Prasarana Wilayah dan Sumber Daya Alam, bisa dilihat dari asas transparansi dan akuntabilitas Program ini yang belum maksimal dilakukan oleh aparaturnya Kecamatan Sungai Pinang.

Pelaksanaan program kerja kecamatan sebagai upaya Kepuasan pelayanan kepada masyarakat pada memiliki keterkaitan, Keterkaitan tersebut dapat dilihat dari upaya yang dilakukan oleh seluruh instansi pemerintahan (Termasuk Kecamatan Sungai Pinang) untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga masyarakat bisa merasakan kepuasan dalam pelayanan di Kecamatan Sungai Pinang.

Diatur dalam sebuah rencana umum yang tersusun dalam sebuah program ketrja, Mengenai kaitannya tersebut sebuah program kerja akan terlihat tolak ukur keberhasilannya ketika metode pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan pelayanan maksimal sepersi asas transparansi dan akuntabilitas bisa dilakukan dengan baik.

## **SARAN**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dan kesimpulan, maka perlu ada upaya-upaya perbaikan yang dapat dilihat dari saran-saran sederhana berikut.

1. Camat sungai pinang harus mengadakan pinjerprint, teguran, bahkan sangsi untuk pegawai yang lama tidak berhadir dikantor tanpa alasan yang jelas Selain itu perlu diterapkan system *controlling*, *evaluasi*,

monitoring yang optimal agar berjalannya program kerja serta pelayanan dapat terarah dan sesuai dengan rencana.

2. Berberapa hal yang menjadi kendala ataupun penghambat pelaksanaan program kerja kecamatan sebagai upaya kepuasan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan sungai

#### DAFTAR PUSTAKA

DR.H. Dahyar Daraba, M.Si. (2019). *Reformasi Birokrasi & Pelayanan Publik*. Jl.Kesatuan 3 No.11 Kelurahan Maccini Parang. Leisyah.

Amirullah, SE.,MM.( 2005). *Kepemimpinan dan Kerja Samam Tim*, Jakarta : Mitra Wacana.

KBBI.( 2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. In Kementrian Pendidikan dan Budaya

Sukmayana Dodi ( 107 : 2017 ) *Kepuasan Masyarakat*

Hardiyansyah (344:2018) *Kualitas Pelayanan Publik*

Griffin, Moorhead dan. 2013. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Moleong, Lexi J 2006. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi revisi*. Bandung PT Remaja . Rosdakrya

Hasibuan, Malayu S.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Bumi Aksara

Ahmad Badu (241 : 2018 ) *Pelayanan Publik*

Bumi Aksara .2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta :

Sugiono (2009). *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta

Lembaga Administrasi Negara.2004. *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi negara*

Zainudin,A., & Sutjiatmi,S. (2016). *Analisis indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pelayanan Perizinan terpadu Kota Tegal*. JLP ( Jurnal Ilmu Pemerintahan)

H. Kriswahu, Ibnu Firdaus Zayyad, M. Arief Wibowo, Hendi Renaldo, Diani Indah R

pinang adalah mengenai sumber daya manusia di Kecamatan Sungai Pinang yang dalam hal ini perlu dilakukan pembinaan secara optimal dengan melakukan pelatihan mengadakan acara dan pembinaan keagamaan di tingkat kecamatan untuk menggali potensi yang ada di kecamatan.

Indriani Delly, Rusmiwari Sugeng, Suprojo Agung “*Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat*” jurnal Universitas Tribhuwana Tungadewi 2017

Indah Fajarati. 2017.*Standar Layanan Publi Sesuai UU No 25 Tahun 2009*.Jakarta Selatan.Omudsman RI

Anisa Siti “*Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia*”. Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan 2018

Crystalia Gita Ones “*Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Kulon Progo*” Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta 2015

Vintya Dwi Ramdhani, 2015 *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta*. Diakses

Peraturan Menteri dalam Negri Nomor 4 Tahun 2010 *Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*

PP No.17 Tahun 2018.(2018).*Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan*

<http://doi.org/10.24905/jip.1.1.2016.126-140>

[rendywirajuniarta.blogspot.com](http://rendywirajuniarta.blogspot.com)