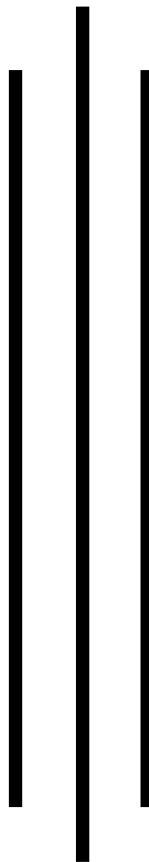




**LAPORAN KINERJA  
TRIWULAN II  
TAHUN 2019**



**KANTOR KECAMATAN ANGKINANG  
KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN  
TAHUN 2019**

Alamat : Jalan A.Yani Km.8.5 Desa Angkinang Kecamatan Angkinang

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan perkenan-Nya sajalah kami dapat menyelesaikan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Kecamatan Angkinang Kabupaten Hulu Sungai Selatan Tahun 2019. Penyusunan LKIP dimaksudkan sebagai bentuk tertulis pertanggungjawaban Kecamatan Angkinang Kabupaten Hulu Sungai Selatan atas pelaksanaan program dan kegiatan selama Tahun 2019.

LKIP berisi paparan pencapaian kinerja Kecamatan Angkinang Kabupaten Hulu Sungai Selatan Tahun 2019 termasuk gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan program, kebijakan dan tantangan dalam mewujudkan visi, misi, tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. LKIP ini disusun berdasarkan obyektivitas dan validitas data, sehingga diyakini telah memenuhi prinsip-prinsip akuntabilitas yang berlaku dan diharapkan mampu mendorong terwujudnya pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance and clean governance*).

Akhirnya tak lupa kami mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi sehingga dapat diselesaikannya LKIP ini.

Angkinang, April 2019

**CAMAT ANGKINANG,**



**DIAN MARLIANA, SSTP, M.Si**

Pembina

NIP.19780312 199612 2 001

# DAFTAR ISI

	Hal
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>I</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I . PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1.Gambaran umum .....	1
1.2.Maksud dan Tujuan .....	1
1.3. Ruang Lingkup .....	3
1.4. Sumber Daya Manusia.....	4
<b>BAB II . PERENCANAAN DAN PENETAPAN KINERJA .....</b>	<b>5</b>
2.1. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Kabupaten Hulu Sungai Selatan .....	5
2.1.1. Visi Kabupaten Hulu Sungai Selatan.....	5
2.1.2. Misi Kabupaten Hulu Sungai Selatan.....	6
2.1.3. Visi Kecamatan Angkinang.....	7
2.1.4. Misi Kecamatan Angkinang .....	8
2.2. Penetapan Kinerja.....	9
<b>BAB III. AKUNTABILITAS KINERJA.....</b>	<b>12</b>
3.1. Pengukuran Kinerja .....	12
3.2. Pengukuran Indikator Kinerja Utama Tahun 2016 .	12
3.3. Tingkat Pencapaian Kinerja Utama .....	15
3.3.1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.....	15
3.3.2. Meningkatkan Tertib Administrasi Desa .....	29
3.3.3. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan di Kecamatan.....	31
3.3.4. Meningkatkan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat.....	32
3.4. Alokasi dan Realisasi Keuangan Kecamatan Angkinang .....	33
<b>BAB IV. PENUTUP .....</b>	<b>41</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Gambaran Umum**

Dalam rangka meningkatkan pelaksanaan pemerintah yang berdayaguna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab, telah diterbitkan Peraturan Presiden No. 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP). Pelaksanaan lebih lanjut didasarkan atas pedoman penyusunan penetapan kinerja dan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Nomor 53 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Penetapan Kinerja Dan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau tantangan pelaksanaan visi dan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui alat pertanggung jawaban secara periodik.

Untuk mencapai Akuntabilitas Instansi Pemerintah yang baik, Kecamatan Angkinang selaku unsur pembantu pimpinan, dituntut selalu melakukan pembenahan kinerja. Pembenahan kinerja diharapkan mampu meningkatkan peran serta fungsi Kecamatan sebagai subsistem dari sistem pemerintahan daerah yang berupaya memenuhi aspirasi masyarakat dalam perencanaan pembangunan daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan, capaian tujuan dan sasaran pembangunan yang dilakukan tidak hanya mempertimbangkan visi dan misi daerah, melainkan keselarasan dengan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai pada lingkup Pemerintahan Kabupaten, Propinsi dan Nasional Terwujudnya suatu tata pemerintahan yang baik dan akuntabel merupakan harapan semua pihak.

Berkenan harapan tersebut diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, terukur legitimate sehingga penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggungjawab serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Sejalan dengan pelaksanaan Undang-undang Nomor 28 Tahun

1999 tentang Penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme, maka di terbitkan Peraturan Presiden No. 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP).

Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat bagi setiap pemerintahan untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa bernegara. Dalam rangka itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, terukur, dan *legitimate* sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdayaguna, berhasil guna, bersih dan bertanggungjawab serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Penerapan manajemen Pemerintah berbasis kinerja pada dasarnya adalah mengubah mind-set para birokrat dari sistem yang birokratis kearah sistem yang bertujuan untuk lebih mewirauahakan birokrasi pemerintah. Dalam bahasa latin, transformasi sektor pemerintah yang mengubah *focus* akuntabilitas dari orientasi pada masukan-masukan (*inputs oriented accountability*) dan proses kearah akuntabilitas pada hasil (*result oriented accountability*), terutama berupa *outcomes*.

Sehubungan dengan hal tersebut Kecamatan Angkinang diwajibkan untuk menyusun Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP). Penyusunan LKIP Kecamatan Angkinang Tahun 2019 yang dimaksudkan sebagai perwujudan akuntabilitas penyelenggaraan kegiatan yang dicerminkan dari pencapaian kinerja, visi, misi, realisasi pencapaian indikator kinerja utama dan sasaran dengan target yang telah ditetapkan.

## **1.2. Maksud dan Tujuan**

Laporan Kinerja Instansi merupakan laporan pertanggungjawaban (*Public accountability*) yang disusun sebagai akuntabilitas kinerja atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Kecamatan Angkinang dan akan menilai atau melihat keberhasilan/kegagalan dan hambatan/kendala, serta permasalahan yang dihadapi dalam melaksanakan misi dan tujuan organisasi. Untuk itulah tujuan dari disusunnya Laporan Kinerja ini adalah :

1. Memberikan informasi kinerja yang terukur kepada pemberi mandat atas kinerja yang telah dan seharusnya dicapai,
2. Sebagai upaya perbaikan berkesinambungan bagi instansi pemerintah untuk meningkatkan kinerjanya.

### **1.3. Ruang Lingkup**

Kecamatan Angkinang berfungsi sebagai unsur pelaksana Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Hulu Sungai Selatan. Dasar pembentukan Kecamatan Angkinang adalah Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 14 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Susunan Kecamatan Dan Kelurahan yang kemudian dijabarkan ke dalam Peraturan Bupati Hulu Sungai Selatan Nomor 78 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Kecamatan adalah perangkat Daerah Kabupaten yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang dipimpin oleh Camat yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah, Kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan rumah tangga daerah dan tugas pembantuan dibidang Pemerintahan, Ketertiban Umum, Ekonomi Pembangunan, Pemberdayaan Masyarakat, dan Kesejahteraan Sosial serta tugas tugas lain yang diberikan oleh Bupati, sesuai dengan tugas dan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Kecamatan mempunyai fungsi :

1. menetapkan rencana strategis, program dan rencana kerja Kecamatan;
2. menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Umum;
3. mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
4. mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
5. mengoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
6. mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;

7. mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat kecamatan;
8. membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa dan/atau kelurahan;
9. melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintah Daerah yang ada di Kecamatan; dan
10. melaksanakan tugas lain yang diperintahkan Bupati berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Struktur Organisasi atau Susunan Kecamatan terdiri dari Camat; Sekretaris Kecamatan; Seksi Pemerintahan dan Pemberdayaan Masyarakat; Seksi Ketertiban Umum; Seksi Ekonomi dan Pembangunan; Seksi Pelayanan Umum; Seksi Kesejahteraan Sosial; Subbagian Umum dan Kepegawaian, Subbagian Perencanaan dan Keuangan; Kelompok Jabatan Fungsional .

#### 1.4. Sumber Daya Manusia

Dalam rangka menyelenggarakan tugas dan fungsinya, Kecamatan Angkinang sampai akhir tahun 2019 didukung oleh Sumber Daya Manusia sebanyak 21 (dua puluh satu) orang Pegawai Negeri Sipil (PNS). Latar belakang pendidikan PNS bervariasi mulai Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) hingga Strata Dua (S2). Rekapitulasi pegawai berdasarkan pendidikan (PNS) pada Kecamatan Angkinang dapat dilihat pada Tabel Berikut :

Kualifikasi Pendidikan								
SD	SLTP	SLTA	D I /D III	D IV	S-1	S-2	S-3	Jumlah
-	-	13	1	-	5	2	-	21
Kualifikasi Pangkat dan Golongan								
Golongan I		Golongan II		Golongan III		Golongan IV		Jumlah
-		4		16		1		21
Struktural					Fungsional Umum		Jumlah	
Eselon I	Eselon II	Eselon III	Eselon IV	Jumlah				
		2	7	9	12		21	

## **BAB II**

### **PERENCANAAN DAN PENETAPAN KINERJA**

#### **2.1. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Kabupaten Hulu Sungai Selatan**

Dalam upaya penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan akuntabel sebagaimana diamanatkan dalam Ketetapan MPR No. XI/MPR/1998 dan Undang-Undang No. 28 Tahun 1998 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas KKN, Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan telah menyusun Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Hulu Sungai Selatan Tahun 2019–2023 yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2013. RPJMD mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Daerah dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2005 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2011 s/d 2018.

##### **2.1.1. Visi Kabupaten Hulu Sungai Selatan**

**Visi Kabupaten Hulu Sungai Selatan adalah “Terwujudnya Kabupaten Hulu Sungai Selatan Yang Sejahtera, Agamis Dan Produktif”** Pemahaman terhadap visi di atas ada 3 (tiga) keadaan yang dicita- citakan, yaitu:

1. **Terciptanya keadaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan yang sejahtera** yang ditandai dengan meningkatnya kualitas sumberdaya manusia, meningkatnya kesempatan berusaha, meningkatnya pendapatan per kapita masyarakat, meningkatnya daya beli masyarakat, meningkatnya keberdayaan masyarakat dalam kehidupan sosial.
2. **Terciptanya keadaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan yang agamis** yang ditandai dengan suasana kondusif dan religius yang sudah menjadi ciri dan identitas masyarakat Hulu Sungai Selatan selama ini. Oleh karenanya sangat penting untuk menjaga dan mempertahankan nilai- nilai keagamaan yang menjadi ciri masyarakat Kabupaten Hulu Sungai Selatan.



3. **Terciptanya keadaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan yang Produktif** yang ditandai dengan antara lain meningkatnya kualitas layanan publik pada sektor pemerintahan, meningkatnya efisiensi dan efektifitas penggunaan keuangan, meningkatnya kemandirian daerah, meningkatnya efisiensi ekonomi masyarakat sehingga dapat memacu pertumbuhan ekonomi daerah.

### **2.1.2 Misi Kabupaten Hulu Sungai Selatan**

Guna mewujudkan visi, maka ditetapkan misi yang merupakan rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi tersebut. Adapun misi pembangunan yang harus dilaksanakan dalam RPJMD tahun 2018-2023 adalah sebagai berikut:

#### **1. Meningkatkan Kehidupan Beragama**

- 1.1. Melaksanakan nilai- nilai agamis dalam kehidupan sehari- hari

Dalam misi ini pembangunan daerah dilaksanakan dengan:

- Meningkatkan dukungan fasilitas pelaksanaan nilai-nilai agamis dalam kehidupan sehari-hari.
- Meningkatkan pelaksanaan kehidupan beragama yang berkualitas dan lebih religius.
- Meningkatkan kerjasama dengan lembaga keagamaan dalam kehidupan beragama.

#### **2. Meningkatkan dan Mengembangkan Potensi Daerah.**

Dalam misi ini dengan meningkatkan dan mengembangkan potensi daerah, maka pembangunan daerah dilaksanakan dengan:

- 2.1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia, mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih dan melayani, meliputi:

- Tata kelola pemerintahan yang baik, bersih dan melayani, terdiri dari bidang pemerintahan dan bidang hukum
- Kualitas sumber daya manusia ini terdiri dari layanan pendidikan, layanan kesehatan,
- Pemasyarakatan dan peningkatan prestasi pada bidang olah raga, seni dan budaya.

- 2.2. Mengembangkan potensi masyarakat berbasis pertanian secara luas, industri kecil, dan pariwisata, meliputi:

- Sektor Pertanian Tanaman Pangan dan Holtikultura, Perikanan, Peternakan, Perkebunan dan Kehutanan.
- Sektor Pariwisata dan Industri Pariwisata
- Sektor Industri Kecil dan Menengah

### **3. Meningkatkan Perekonomian Masyarakat dan Pendapatan Daerah.**

Dalam misi ini pembangunan daerah dilaksanakan dengan:

#### 3.1. Membangun semangat dan mewujudkan tingkat produktivitas dan kinerja dan menggali sumber- sumber pendapatan daerah, meliputi:

- Peningkatan Pendapatan Daerah (Pendapatan Asli Daerah, Perimbangan dan Penerimaan Sah lainnya)
- Perekonomian Masyarakat (Sektor Industri, Sektor Perdagangan dan Jasa, Sektor Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dan Koperasi Koperasi)

#### 3.2. Meningkatkan Infrastruktur yang Berkualitas, Penataan Ruang dan Pengembangan Kawasan Pembangunan

- Meningkatkan ketersediaan dan kualitas Infrastruktur
- Meningkatkan kualitas kawasan Permukiman, ketersediaan Fasilitas Transportasi dan Fasilitas Umum lainnya
- Penataan Tata Ruang dan Lingkungan
- Meningkatkan Pengelolaan dan Pemanfaatan Sumber Daya Alam yang ramah lingkungan
- Pengembangan Kawasan Pembangunan dan Kawasan Agropolitan.

### **4. Meningkatkan pemanfaatan Teknologi Dan Informatika.**

Dalam misi ini dengan memanfaatkan teknologi dan informatika

- Pembangunan daerah dilaksanakan dengan mengoptimalkann pemanfaatan teknologi serta informatika.
- Pengembangan dan pemanfaatan Iptek dalam upaya menumbuhkembangkan kapasitas produksi.

#### **2.1.3 Visi Kecamatan Angkinang**

Kecamatan Angkinang mempunyai Visi ***"Terwujudnya Pelayanan Publik yang Simpatik Menuju Kecamatan Angkinang yang Sejahtera, Agamis dan Produktif"***.

#### **2.1.4 Misi Kecamatan Angkinang**

Sesuai dengan visi tersebut di atas, misi yang dilaksanakan oleh Kecamatan Angkinang selama periode 5 tahun mendatang adalah:

- Meningkatkan Kualitas Pelayanan publik dan akuntabilitas kinerja.
- Meningkatkan jumlah Desa dengan kriteria baik.
- Meningkatkan keamanan dan Ketertiban masyarakat.
- Meningkatkan Partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

#### **2.2. Penetapan Kinerja**

Penetapan kinerja pada dasarnya adalah pernyataan komitmen yang merepresentasikan tekad dan janji untuk mencapai kinerja yang jelas dan terukur dalam rentang waktu satu tahun tertentu dengan mempertimbangkan sumber daya yang dikelola. Tujuan khusus penetapan kinerja antara lain adalah untuk: (1) Meningkatkan Kualitas Pelayanan publik dan akuntabilitas kinerja; (2) Meningkatkan jumlah Desa dengan kriteria baik; (3) Meningkatkan keamanan dan ketertiban masyarakat; dan (4) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

Kecamatan Angkinang telah membuat penetapan kinerja tahun 2018 secara berjenjang sesuai dengan kedudukan, tugas, dan fungsi yang ada. Penetapan kinerja ini merupakan tolok ukur evaluasi akuntabilitas kinerja pada akhir tahun 2018. Penetapan Kinerja Kecamatan Angkinang tahun 2018 disusun dengan berdasarkan pada Rencana Kinerja Tahun 2018 yang telah ditetapkan. Secara ringkas, gambaran keterkaitan tujuan, sasaran, indikator kinerja dan target Kecamatan Angkinang tahun 2018 adalah sebagai berikut:

**PERUBAHAN PENETAPAN INDIKATOR KINERJA UTAMA  
KECAMATAN ANGGINANG**

TUGAS &amp; FUNGSI :

KECAMATAN MEMPUNYAI TUGAS POKOK MELAKSANAKAN URUSAN RUMAH TANGGA DAERAH DAN TUGAS PEMBANTUAN DIBIDANG PEMERINTAHAN DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, KETERTIBAN UMUM, EKONOMI PEMBANGUNAN, PELAYANAN UMUM, DAN KESEJAHTERAAN SOSIAL SERTA TUGAS TUGAS LAIN YANG DIBERIKAN OLEH BUPATI, SESUAI DENGAN TUGAS DAN FUNGSI BERDASARKAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU

NO	Sasaran	Indikator Kinerja	Target	KEGIATAN	ANGGARAN (RP)
1	Meningkatnya kualitas pelayanan publik	Indeks Kepuasan Masyarakat	82	(1) Pelayanan Administrasi Perkantoran. (2) Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur, (3) peningkatan disiplin aparatur (4) Pembinaan Pelaksanaan Pemerintahan Umum/ Kamtibmas/ Organisasi Kecamatan	1.133.457.000
		Skor kepatuhan terhadap pelayanan publik versi Ombudsman			
		Persentase keluhan pengaduan layanan yang ditindaklanjuti	525		
		Indikator nilai hasil evaluasi AKIP	BB		
		Meningkatnya Persentase temuan BPK / Inspektorat yang ditindaklanjuti	100 %		
2	Meningkatnya kinerja penyelenggaraan tugas pemerintahan Desa/Kel	Persentase Desa / Kelurahan dengan Administrasi Yang baik	80 %		
3	Meningkatnya keamanan dan ketertiban masyarakat	Persentase laporan pengaduan kamtibmas yang ditindaklanjuti	100 %		

### INDIKATOR KINERJA KUNCI

No	Kinerja Utama	Indikator Kinerja Utama	Penjelasan/Formulasi	Sumber Data	Penanggungjawab
1	Meningkatnya kualitas pelayanan publik	Indeks Kepuasan Masyarakat	$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$	Laporan Hasil Survey	Camat
2	Meningkatnya skor kepatuhan terhadap pelayan publik versi ombudsman	Skor kepatuhan terhadap pelayanan publik versi ombudsman	<u>Total Nilai yang muncul berdasarkan perhitungan variabel dan indikator x 10</u>	Penilaian Indikator Mandiri	Camat
3	Meningkatkan pelayanan publik dan akuntabilitas kinerja	Persentasi keluhan pengaduan layanan yang ditindaklanjuti	$\frac{\text{Jumlah Aduan Masyarakat yang ditindaklanjuti}}{\text{Jumlah Aduan Masyarakat yang masuk}} \times 100\%$	Laporan Triwulanan	Camat
4	Meningkatnya Persentasi temuan BPK / Inspektorat yang ditindaklanjuti	Persentase temuan BPK/Inspektorat yang ditindaklanjuti	<u>Jlh temuan BPK/Inspektorat yg ditindaklanjuti dibagi jlh temuan x 100%</u>	LHP	Camat
5	Meningkatnya nilai hasil evaluasi AKIP	Indikator nilai hasil evaluasi AKIP	<u>Hasil penilaian atas AKIP Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan</u>	EVALUASI SAKIP	Camat

No	Kinerja Utama	Indikator Kinerja Utama	Penjelasan/Formulasi	Sumber Data	Penanggungjawab
6	Meningkatnya kinerja penyelenggaraan tugas pemerintahan Desa/Kel	Persentase Desa / Kel yang memenuhi kriteria baik	$\frac{\text{Jumlah Desa/Kel dengan Administrasi Baik}}{\text{Jumlah Desa/Kel se Kecamatan}} \times 100\%$	Hasil Penilaian Lomba Desa Tingkat Kecamatan	Camat
7	Meningkatnya keamanan dan ketertiban Masyarakat	Persentase Laporan Pengaduan Kamtibmas yang ditindaklanjuti	$\frac{\text{Jlh penyelesaian pelanggaran perda pada perizinan sesuai kewenangannya dibagi jlh pelanggaran yang dilaporkan}}{\text{pelanggaran yang dilaporkan}} \times 100\%$	Laporan Triwulanan	Camat

## **BAB III**

### **AKUNTABILITAS KINERJA**

#### **3.1 Pengukuran Kinerja**

Salah satu fondasi utama dalam menerapkan manajemen kinerja adalah pengukuran kinerja dalam rangka menjamin adanya peningkatan dalam pelayanan publik dan meningkatkan akuntabilitas dengan melakukan klarifikasi *output* dan *outcome* yang akan dan seharusnya dicapai untuk memudahkan terwujudnya organisasi yang akuntabel.

Pengukuran kinerja dilakukan dengan membandingkan antara kinerja yang (seharusnya) terjadi dengan kinerja yang diharapkan. Pengukuran kinerja ini dilakukan secara berkala (triwulan) dan tahunan. Pengukuran dan perbandingan kinerja dalam laporan kinerja harus cukup menggambarkan posisi kinerja instansi pemerintah.

Dalam mengukur keberhasilan kinerja sasaran, indikator yang dipakai dapat berupa indikator absolut di mana indikator tersebut melekat pada masing-masing kegiatan yaitu : indikator kinerja input, indikator kinerja output dan indikator kinerja outcome, atau merupakan dampak makro (*outcomes, benefit, impact*) dari beberapa kegiatan yang dilakukan. Capaian kinerja sasaran diukur dengan membandingkan capaian kinerja outcome yang dihasilkan dengan rencana pada masing-masing kegiatan yang dianggap sebagai penggerak kinerja indikator sasaran.

Indikator kinerja input terdiri dari besarnya dana yang digunakan dan pemakaian SDM. Indikator kinerja output berupa hasil yang diperoleh begitu kegiatan selesai dilaksanakan. Sedangkan indikator kinerja outcome berupa manfaat yang diperoleh dari berfungsinya output yang dapat diukur dalam jangka pendek.

#### **3.2 Pengukuran Indikator Kinerja Utama Tahun 2019**

Indikator Kinerja Utama (IKU) merupakan ukuran keberhasilan yang menggambarkan kinerja utama instansi pemerintah sesuai dengan tugas fungsi serta mandat (*core business*) yang diemban. IKU dipilih dari seperangkat indikator kinerja yang berhasil diidentifikasi dengan memperhatikan proses bisnis organisasi dan kriteria indikator kinerja yang baik. Indikator Kinerja pada tingkat Kementerian / Lembaga / Pemerintah

Daerah sekurang-kurangnya adalah indikator hasil (*outcome*) sesuai dengan kewenangan, tugas dan fungsinya masing-masing.

Untuk Kecamatan Angkinang Indikator Kinerja Utamanya adalah Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Angkinang.

Pengukuran Kinerja Kecamatan Angkinang berdasarkan Indikator Kinerja Utama dapat dilihat pada Tabel berikut :

- Target dan Capaian Tahun 2014 dan Tahun 2015

No	Kinerja Utama	Indikator Kinerja Utama	Tahun 2014		Tahun 2015	
			Target	Realisasi	Target	Realisasi
1	Meningkatnya kualitas pelayanan publik	Indeks Kepuasan Masyarakat	75	75	77	77
2	Meningkatnya skor kepatuhan terhadap pelayanan publik versi ombudsman	Skor kepatuhan terhadap pelayanan publik versi ombudsman	-	-	-	-
3	Meningkatkan pelayanan publik dan akuntabilitas kinerja	Persentase keluhan pengaduan layanan yang ditindaklanjuti	100%	100%	100 %	100%
4	Meningkatnya Persentase temuan BPK / Inspektorat yang ditindaklanjuti	Persentase temuan BPK/Inspektorat yang ditindaklanjuti	100%	100%	100%	100%
5	Meningkatnya nilai hasil evaluasi AKIP	Indikator nilai hasil evaluasi AKIP	CC	C	CC	C
6	Meningkatnya kinerja penyelenggaraan tugas pemerintahan Desa/Kel	Persentase Desa / Kel yang memenuhi kriteria baik	70%	70 %	75%	75%
7	Meningkatnya keamanan dan ketertiban Masyarakat	Persentase Laporan Pengaduan Kamtibmas yang ditindaklanjuti	100 %	100%	100%	100%

- Target dan Capaian Tahun 2016 dan Tahun 2017

No	Kinerja Utama	Indikator Kinerja Utama	Tahun 2016		Tahun 2017	
			Target	Realisasi	Target	Realisasi



1	Meningkatnya kualitas pelayanan publik	Indeks Kepuasan Masyarakat	78	78	79	79
2	Meningkatnya skor kepatuhan terhadap pelayanan publik versi ombudsman	Skor kepatuhan terhadap pelayanan publik versi ombudsman	-	-	-	-
3	Meningkatkan pelayanan publik dan akuntabilitas kinerja	Persentase keluhan pengaduan layanan yang ditindaklanjuti	100%	100%	100 %	100%
4	Meningkatnya Persentase temuan BPK / Inspektorat yang ditindaklanjuti	Persentase temuan BPK/Inspektorat yang ditindaklanjuti	100%	100%	100%	100
5	Meningkatnya nilai hasil evaluasi AKIP	Indikator nilai hasil evaluasi AKIP	B	B	A	B
6	Meningkatnya kinerja penyelenggaraan tugas pemerintahan Desa/Kel	Persentase Desa / Kel yang memenuhi kriteria baik	78%	78 %	79%	79%
7	Meningkatnya keamanan dan ketertiban Masyarakat	Persentase Laporan Pengaduan Kamtibmas yang ditindaklanjuti	100 %	100%	100%	100%

- Target dan Capaian Tahun 2018 dan Tahun 2019

No	Kinerja Utama	Indikator Kinerja Utama	Tahun 2018		Tahun 2019	
			Target	Realisasi	Target	Realisasi
1	Meningkatnya kualitas pelayanan publik	Indeks Kepuasan Masyarakat	79	80	81	81.36
2	Meningkatnya skor kepatuhan terhadap pelayanan publik versi ombudsman	Skor kepatuhan terhadap pelayanan publik versi ombudsman	-	-	525	530
3	Meningkatkan pelayanan publik dan akuntabilitas kinerja	Persentase keluhan pengaduan layanan yang ditindaklanjuti	100%	100%	100 %	100%

4	Meningkatnya Persentasi temuan BPK / Inspektorat yang ditindaklanjuti	Persentase temuan BPK/Inspektorat yang ditindaklanjuti	100%	100%	100%	100%
5	Meningkatnya nilai hasil evaluasi AKIP	Indikator nilai hasil evaluasi AKIP	A	B	A	BB
6	Meningkatnya kinerja penyelenggaraan tugas pemerintahan Desa/Kel	Persentase Desa / Kel yang memenuhi kriteria baik	80%	81,82 %	90%	90,00%
7	Meningkatnya keamanan dan ketertiban Masyarakat	Persentase Laporan Pengaduan Kamtibmas yang ditindaklanjuti	100 %	100%	100%	100%

### 3.3 Tingkat Pencapaian Kinerja Utama, Sasaran dan Indikator serta Permasalahan dan Solusi

Sasaran strategis yang ingin dicapai adalah Terwujudnya pelayanan publik yang prima / Terwujudnya Pelayanan Publik Yang Baik dan Simpatik, Efektif dan Efisien (Pemerintahan Yang Melayani), dimana Kinerja Utamanya adalah :

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan publik dan akuntabilitas kinerja dengan indikator kinerja utamanya adalah Indeks Kepuasan Masyarakat; Skor kepatuhan terhadap pelayanan publik versi ombudsman; Persentasi keluhan pengaduan layanan yang ditindaklanjuti; Indikator nilai hasil evaluasi AKIP dan Persentase temuan BPK/Inspektorat yang ditindaklanjuti
2. Meningkatkan jumlah Desa/Kelurahan dengan kriteria baik dengan indikator kinerja utamanya adalah Persentase Desa dengan Administrasi Desa Yang baik;
3. Meningkatkan keamanan dan Ketertiban masyarakat dengan indikator kinerja utamanya adalah persentase laporan pengaduan kamtibmas yang ditindaklanjuti

#### 3.3.1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

NO	Sasaran	Indikator Kinerja	Target Tahunan	Hasil			Ket
				Target	Realisasi	%	

1	Meningkatkan Kualitas Pelayanan publik dan akuntabilitas kinerja	Indeks Kepuasan Masyarakat	80	80	81.36	-	
2		Skor Kepatuhan terhadap pelayanan publik Ombudsman	525	525	530		
3		Persentasi keluhan pengaduan layanan yang ditindaklanjuti	100	100	100		
4		Indikator nilai hasil evaluasi AKIP	A	A	B		
5		Persentase temuan BPK/Inspektorat yang ditindaklanjuti	100 %	100 %	100 %		

No	Indikator Kinerja Sasaran	Kondisi Kinerja RPJMD	Target Capaian Setiap Tahun							
			2014	2015	2016	2017	2018 I	2018 II	2018 III	2018 IV
1	Indeks Kepuasan Masyarakat	75	77	78	79	-	80	80	80	81
2	Skor Kepatuhan terhadap pelayanan publik Ombudsman	-	-	-	-	-	525	525	525	550
3	Persentasi keluhan pengaduan layanan yang ditindaklanjuti	100	100	100	100	100	100	100	100	100
4	Indikator nilai hasil evaluasi AKIP	CC	CC	B	A	-	A	A	A	A
5	Persentase temuan BPK/Inspektorat yang ditindaklanjuti	95 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dapat diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/ tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 3.3.1.1 Metode Pengolahan Data

Nilai indeks kepuasan masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dimana setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{1} = 0,111$$

U n	Jumlah Unsur	9
--------	-----------------	---

tuk

memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\mathbf{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk kemudahan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\mathbf{IKM \text{ Unit Pelayanan}} \times 25$$

Sebagai acuan untuk menilai IKM maka digunakan Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 –	25 – 43,75	A	TIDAK BAIK
2	1,75	43,76 –	C	KURANG

3	1,76	-	62,50		B	BAIK
4	2,50		62,51	-	A	BAIK
	2,51	-	81,25			SANGAT
	3,25		81,26	-		BAIK
	3,26	-	100,00			
	4,00					

### 3.3.1.2 Hasil Pengukuran IKM

#### A. PELAYANAN TANPA BIAYA

Dari keseluruhan kuesioner (100 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** : 80,94 dengan angka Indeks sebesar 80,94 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat – 62,51 – 81,25.

Tabel Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata interval IKM
1.	Kesesuaian Persyaratan dengan pelayanan	3,19
2.	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,31
3.	Ketepatan Waktu Pelayanan	3,30
4.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	3,26
5.	Kepastian Produk Layanan	3,23
6.	Kompetensi Petugas Layanan	3,28
7.	Perilaku Petugas Layanan	3,20
8.	Kejelasan Maklumat Pelayanan	3,21
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan	3,17

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,24 atau BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan (rata-rata 3,31), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan (rata-rata 3,17) Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan yang tertinggi diperoleh dari Kemudahan Prosedur Pelayanan, sedangkan pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan memberikan tingkat kepuasan terendah. Nilai Rata-Rata semua unsur sudah lebih dari 3,12 (rata-rata 3,24) hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan Kantor Kecamatan Angkinang pada umumnya baik dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi unsur-unsur dengan NRR kurang dari 3,20 perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Survei Kepuasan Masyarakat di atas 3,12 mutu pelayanan B (Baik).

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali khususnya unsur Kesesuaian Persyaratan dan Pelayanan, Prilaku Petugas Pelayanan, serta unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (Penilaian rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat sebesar 3,24). Selain itu ada 6 (enam) unsur lain yang harus dipertahankan dan ditingkatkan pada Unit pelayanan Kantor Kecamatan Angkinang yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Sedangkan 3 (tiga) unsur lainnya kualitas pelayanan perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah :

- a. Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan (NRR 3,19)
- b. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan (NRR 3,19)

Hasil pengukuran survey kepuasan masyarakat pada Unit Pelayanan Kantor Kecamatan Angkinang dapat digambarkan secara rinci per indikator sebagai berikut :

### **3.1 Deskripsi Responden**

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diketahui bahwa seluruh kuesioner kembali semua ke peneliti. Dari 100 kuesioner yang disebarkan kepada responden diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 69 orang dan perempuan sebanyak 31 orang.

Tabel Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	69 orang
2	Perempuan	31 orang
<b>Total</b>		<b>100</b>

Berdasarkan tabel di atas, terlihat juga bahwa dari 100 responden yang menjadi pengguna jasa unit pelayanan ini diketahui bahwa responden berjenis kelamin perempuan jumlahnya lebih sedikit (31 orang) dari pada responden laki-laki (69 orang).

Jika dilihat dari profesi/pekerjaan responden diketahui bahwa dari 100 responden, pengguna jasa unit pelayanan ini terbanyak dari kalangan Petani (48 orang), dan yang paling sedikit dari kalangan Lainnya (2 orang).

Tabel Profesi Responden

No	Pekerjaan	Jumlah
1	PNS/TNI/POLRI	10 orang
2	Pegawai Swasta	7 orang
3	Wiraswasta/Usahawan	29 orang
4	Petani	48 orang
5	Pelajar/Mahasiswa	4 orang
6	Lainnya	2 orang
<b>Total</b>		<b>100 orang</b>

Kemudian apabila dilihat dari tingkat pendidikan responden diketahui bahwa dari 100 responden, pengguna jasa unit pelayanan ini terbanyak dari responden dengan tingkat pendidikan SLTA (68



orang), dan yang paling sedikit adalah tingkat pendidikan S.2 keatas ( tidak ada ).

Tabel Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD	5 orang
2	SLTP	14 orang
3	SLTA	68 orang
4	D1-D3-D4	8 orang
5	S.1	5 orang
6	S.2 keatas	-
<b>Total</b>		<b>100 orang</b>

### 3.2 Kepuasan Pelanggan unit pelayanan Kantor Kecamatan Angkinang

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang mengacu pada SKM Permenpan-RB No.16 Tahun 2014 diketahui bahwa jawaban atau tanggapan dari 100 responden yang menjadi pengguna jasa hasilnya objektif, artinya sesuai dengan pengamatan/perasaan setelah mendapatkan pelayanan dari petugas, baik yang menyangkut: (1) kesesuaian persyaratan pelayanan; (2) kemudahan prosedur pelayanan; (3) ketepatan waktu pelayanan; (4) kesesuaian biaya pelayanan; (5) kepastian produk layanan; (6) kompetensi petugas pelayanan; (7) perilaku petugas layanan; (8) kejelasan maklumat pelayanan; maupun (9) penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan.

### 3.3 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif (Permenpan-RB No.16/2014).

Persyaratan layanan Kantor Kecamatan Angkinang berupa Surat Rekomendasi / Surat Keterangan dan peraturan layanan yang ditetapkan unit pelayanan Kantor Kecamatan Angkinang

Kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan dengan hasil/jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan Kantor Kecamatan Angkinang memperoleh nilai rata-rata interval sebesar 3,19 (baik).

Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa sebagian besar pengguna jasa (79 orang atau 79%) menyatakan persyaratan pelayanan yang ditetapkan sudah sesuai harapan pelanggan Namun masih ada terdapat 1 responden jawaban kesesuaian persyaratan pelayanan kurang sesuai.

Tabel . Frekuensi Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Jawaban	Jumlah
Tidak Sesuai	0 orang
Kurang Sesuai	1 orang
Sesuai	89 orang
Sangat Sesuai	10 orang
<b>TOTAL</b>	<b>100 orang</b>

Pada tabel di atas, dapat juga diketahui bahwa ada 10 ( sepuluh) responden yang menyatakan persyaratan layanan unit ini sangat sesuai harapan. Hal tersebut berdasarkan jawaban 10 responden (10%) dan ada juga menyatakan persyaratan layanan unit ini kurang sesuai berdasarkan jawaban 1 responden (1%) pengguna jasa unit pelayanan ini dan 89 responden menyatakan sudah sesuai dalam persyaratan pelayanan ini.

### 3.4 Kemudahan Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan (Permenpan-RB No.16/2014). Kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan Kantor Kecamatan Angkinang memperoleh nilai rata-rata interval sebesar 3,31 (mudah).

Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa sebagian besar pengguna jasa (61 orang atau 61%) menyatakan bahwa prosedur layanan yang sudah ditetapkan mudah untuk dilaksanakan .

Tabel Frekuensi Kemudahan Prosedur Pelayanan

Jawaban	Jumlah
Tidak mudah	0 orang
Kurang mudah	4 orang
Mudah	61 orang
Sangat mudah	35 orang
<b>TOTAL</b>	<b>100 orang</b>

Pada tabel di atas, dapat juga diketahui bahwa ada beberapa responden yang menyatakan prosedur layanan unit ini sangat mudah. Hal tersebut berdasarkan jawaban 35 responden (35%) dan ada juga yang menyatakan prosedur layanan unit ini kurang mudah yakni dari jawaban 4 responden (4%) pengguna jasa unit pelayanan ini.

### 3.5 Ketepatan Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan

seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan (Permenpan-RB No.16/2014).

Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa sebagian besar pengguna jasa (68 orang atau 68%) menyatakan bahwa ketepatan waktu penyelesaian pelayanan terhadap ketentuan / janji oleh unit layanan ini banyak tepatnya.

Tabel Frekuensi Ketepatan Waktu Pelayanan

Jawaban	Jumlah
Selalu tidak tepat	0 orang
Kadang-kadang tepat	1 orang
Banyak tepatnya	68 orang
Selalu tepat	31 orang
<b>TOTAL</b>	<b>100 orang</b>

Pada tabel di atas, dapat juga diketahui bahwa ada beberapa responden yang menyatakan bahwa ketepatan waktu penyelesaian pelayanan terhadap ketentuan / janji oleh unit layanan ini selalu tepat. Hal tersebut berdasarkan jawaban 31 responden (31%) pengguna jasa unit pelayanan ini, dan ada juga menyatakan bahwa ketepatan waktu penyelesaian pelayanan terhadap ketentuan / janji oleh unit layanan ini kadang-kadang tepat. Hal tersebut berdasarkan jawaban 1 responden (1%) pengguna jasa unit pelayanan ini.

### 3.6 Kesesuaian Biaya Pelayanan

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat (Permenpan-RB No.16/2014).

Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa sebagian besar pengguna jasa (72 orang atau 72%) menyatakan bahwa biaya/tarif layanan yang ditetapkan wajar atau terjangkau oleh pengguna jasa.

Tabel Frekuensi Kesesuaian Biaya Pelayanan

Jawaban	Jumlah
Tidak wajar	0 orang
Kurang wajar	1 orang
Wajar	72 orang
Sangat wajar	27 orang
<b>TOTAL</b>	<b>100 orang</b>

Pada tabel di atas, dapat juga diketahui bahwa ada 27 responden atau (27%) yang menyatakan sangat wajar dan ada juga responden menyatakan kurang wajar Hal tersebut berdasarkan jawaban 1 responden (1%) pengguna jasa unit pelayanan ini

### 3.7 Kepastian Produk Layanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan (Permenpan-RB No.16/2014). Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa sebagian besar pengguna jasa (73 orang atau 73% ) menyatakan bahwa produk layanan yang diterima pengguna jasa merasa puas, dan 25 responden (25%) pengguna jasa menyatakan bahwa produk layanan yang diterima pelanggan sangat memuaskan, ada juga 2 responden ( 2 % ) menyatakan kurang puas

Tabel Frekuensi Kepastian Produk Layanan

Jawaban	Jumlah
Tidak puas	0 orang
Kurang puas	2 orang
Puas	73 orang
Sangat puas	25 orang
<b>TOTAL</b>	<b>100 orang</b>

### 3.8 Kompetensi Petugas Layanan

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman (Permenpan-RB No.16/2014). Beberapa kompetensi yang perlu dimiliki oleh petugas layanan adalah: (1) telah mengikuti berbagai pelatihan atau pendidikan bidang yang dibuktikan dengan sertifikat pelatihan; (2) memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang memadai; (3) bekerja secara profesional sesuai dengan jabatan yang diembannya.

Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa sebagian besar pengguna jasa (70 orang) atau 70% menyatakan bahwa petugas/pelaksana layanan mampu atau kompeten melayani pengguna jasa. Bahkan 29 responden (29%) pengguna jasa menyatakan bahwa petugas layanan sangat mampu melayani pelanggannya dengan baik. Akan tetapi masih ada pelanggan yang menyatakan kurang mampu 1(satu) responden atau 1% dari 100 responden

Tabel Frekuensi kompetensi petugas layanan

Jawaban	Jumlah
Tidak mampu	0 orang
Kurang mampu	1 orang
Mampu	70 orang
Sangat mampu	29 orang
<b>TOTAL</b>	<b>100 orang</b>

### 3.9 Perilaku Petugas Layanan

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

(Permenpan-RB No.16/2014). Petugas layanan pada unit pelayanan ini dituntut agar bersikap ramah, sopan, dan harus mengutamakan kebutuhan pelanggan (user needed).

Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa sebagian besar pengguna jasa (80 orang) atau 80% menyatakan bahwa perilaku petugas layanan sopan dan ramah terhadap pelanggan. dan ada 20 responden (20%) pengguna jasa menyatakan bahwa petugas layanan memiliki perilaku yang sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Tabel Frekuensi Perilaku Petugas Layanan

Jawaban	Jumlah
Tidak sopan dan ramah	0 orang
Kurang sopan dan ramah	0 orang
Sopan dan ramah	80 orang
Sangat sopan dan ramah	20 orang
<b>TOTAL</b>	<b>100 orang</b>

#### 4.0 Kejelasan Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan

(Permenpan-RB No.16/2014).

Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa sebagian besar pengguna jasa (69 orang) atau 69% menyatakan bahwa penyelenggara layanan memiliki kesanggupan dan kewajiban yang jelas untuk melaksanakan maklumat pelayanan. Bahkan ada 31 responden (31%) pengguna jasa menyatakan bahwa penyelenggara layanan memiliki kesanggupan dan kewajiban yang sangat jelas untuk melaksanakan maklumat pelayanan.

Tabel Frekuensi Kejelasan Maklumat Pelayanan

Jawaban	Jumlah
Tidak jelas	0 orang
Kurang jelas	0 orang
Jelas	69 orang
Sangat jelas	31 orang
<b>TOTAL</b>	<b>100 orang</b>

#### 4.1 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut (Permenpan-RB No.16/2014). Pada unit layanan ini telah disediakan sarana pengaduan keluhan pelanggan, baik berupa kotak saran maupun formulir kertas saran dan pengaduan pelanggan. Setiap saran dan pengaduan/keluhan dicatat pada kertas yang telah tersedia, yang kemudian dijadikan dasar tindakan perbaikan mutu layanan.

Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa sebagian besar pengguna jasa (85 orang) atau 85% menyatakan bahwa cara penanganan keluhan (baik berupa saran maupun masukan) pelanggan sudah puas, Bahkan 15 responden (15%) pengguna jasa menyatakan bahwa cara penanganan keluhan pelanggan sudah sangat puas.

Tabel Frekuensi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

Jawaban	Jumlah
Tidak puas	0 orang
Kurang puas	0 orang
Puas	85 orang
Sangat puas	15 orang
<b>TOTAL</b>	<b>100 orang</b>

Pada tabel di atas, dapat juga diketahui bahwa ada responden yang menyatakan bahwa cara penanganan keluhan, saran, dan masukan pelanggan Sangat Puas. Hal tersebut berdasarkan jawaban 15 responden (15%) pengguna jasa unit pelayanan ini yang menyatakan bahwa cara penanganan keluhan, saran, dan masukan pelanggan sangat puas. Akan tetapi 85 responden atau (85%) menyatakan puas.

**Frekuensi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan**

Jawaban	Jumlah
Tidak puas	0
Kurang puas	11
puas	32
Sangat puas	7
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

Pada tabel di atas, dapat juga diketahui bahwa ada beberapa responden yang menyatakan bahwa cara penanganan keluhan, saran, dan masukan pelanggan kurang puas. Hal tersebut berdasarkan jawaban 11 responden (22 %) pengguna jasa unit



pelayanan ini yang menyatakan bahwa cara penanganan keluhan, saran, dan masukan pelanggan Kurang Puas.

### 3.3.2 Meningkatkan Tertib Administrasi Desa

Indikator kinerja utama dari meningkatkan tertib administrasi desa di Kecamatan Angkinang adalah Persentasi Desa dengan Administrasi Desa Yang baik. Adapun cara mengukurnya adalah dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Kriteria Desa yang mempunyai administrasi yang baik adalah sebagai berikut

$$\frac{\text{Jlh Desa dengan Administrasi Baik}}{\text{Jlh Desa di Kecamatan}} \times 100\%$$

1. Tertib
2. Tertib dokumen perencanaan keuangan dan pembangunan
3. Tertib Dokumen pertanggungjawaban keuangan desa

Kecamatan Angkinang mempunyai desa sebanyak 11 Desa. Berdasarkan hasil Lomba Desa tingkat Kecamatan Angkinang yang dilaksanakan pada bulan Mei Tahun 2019 diperoleh data jumlah desa dengan administrasi baik yaitu sebanyak 11 Desa :

1. Desa Bakarung
2. Desa Taniran Selatan
3. Desa Tawia
4. Desa Angkinang Selatan
5. Kayu Abang
6. Telaga Sili- Sili
7. Bamban Selatan
8. Bamban Utara
9. Desa Taniran Kubah
10. Desa Angkinang
11. Desa Bamban

Berdasarkan rumus yang telah ada maka dapat dihitung pencapaian Indikator Kinerja Utama pada meningkatkan tertib administrasi desa di Kecamatan Angkinang sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jlh Desa dengan Administrasi Baik}}{\text{Jlh Desa di Kecamatan}} \times 100\%$$
$$= \frac{11}{11} \times 100\%$$

$$= 100 \%$$

Berdasarkan perhitungan, maka pencapaian Indikator Kinerja Utama pada meningkatkan tertib administrasi desa di Kecamatan Angkinang adalah sebesar 100%. Adapun target yang hendak dicapai dari Indikator Kinerja Utama tersebut adalah sebesar 100%. Dengan demikian untuk Tahun 2019 pencapaian target Persentasi Desa dengan Administrasi Desa yang baik adalah sebesar 100% dari target sebesar 67%.

Dalam Pelaksanaan Program Pembinaan yang selama ini dilaksanakan dirasa sudah cukup maksimal dan berkesinambungan, pembinaan yang dilaksanakan menyangkut seluruh bidang baik dari Seksi Pemerintahan, Pemberdayaan Masyarakat, Ekonomi Pembangunan, Ketertiban Umum dan Kesejahteraan Sosial.

Pada tahun 2019 Kecamatan Angkinang seluruh desa di Kecamatan Angkinang telah mendapatkan Program Desa Model.

Jadi, pada dasarnya hampir seluruh kegiatan pada Tahun 2019 telah dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan rencana dan anggaran yang disediakan.

### **3.3.3 Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan di Kecamatan**

Indikator kinerja utama dari Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam pembangunan di kecamatan adalah Persentase jumlah Kegiatan pembangunan yang melibatkan masyarakat di Kecamatan Angkinang. Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur tingkat pencapaian Indikator Kinerja Utama adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jlh Pembangunan yang melibatkan masyarakat}}{\text{Jlh Kegiatan pembangunan di Kecamatan yang seharusnya melibatkan masyarakat}} \times 100\%$$

Jumlah kegiatan pembangunan di Kecamatan Angkinang yang seharusnya melibatkan masyarakat diperoleh dari Data Pembangunan Desa yang terdiri dari data pembangunan yang

berasal dari APBDesa tahun 2019 pada masing-masing desa. Dari 11 Desa yang ada di Kecamatan Angkinang, terdapat 22 kegiatan pembangunan desa yang seharusnya melibatkan masyarakat. Dari 22 kegiatan pembangunan tersebut sebanyak 22 kegiatan sudah melibatkan masyarakat.

Berdasarkan rumus yang telah ada maka dapat dihitung pencapaian Indikator Kinerja Utama pada Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam pembangunan di kecamatan adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jlh Pembangunan yang melibatkan masyarakat}}{\text{Jlh Kegiatan pembangunan di Kecamatan yang seharusnya melibatkan masyarakat}} \times 100\%$$
$$= \frac{22}{22} \times 100\%$$
$$= 100 \%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka diperoleh hasil sebesar 100% kegiatan pembangunan di Kecamatan yang seharusnya melibatkan masyarakat sudah melibatkan masyarakat. Berdasarkan target yang ingin dicapai dari Indikator Kinerja ini yaitu sebesar 75% maka pencapaian targetnya adalah sebesar 133%.

#### **3.3.4 Meningkatkan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat**

Indikator kinerja utama dari Meningkatkan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat adalah menurunnya kasus pelanggaran terhadap keamanan & ketertiban masyarakat. Untuk mengukur pencapaian kinerja utama tersebut digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Jlh Kasus Tahun Sebelumnya} - \text{Jlh Kasus Tahun ini}$$

Pada tahun 2018 jumlah kasus pelanggaran terhadap keamanan & ketertiban masyarakat berjumlah 5 kasus dan pada tahun 2019 sebanyak 3 kasus. Berdasarkan rumus tersebut dapat dihitung sebagai berikut:

$$\text{Jlh Kasus Tahun Sebelumnya} - \text{Jlh Kasus Tahun ini}$$
$$= 5 - 3$$
$$= 2$$

Berdasarkan perhitungan tersebut diperoleh bahwa kasus pelanggaran terhadap keamanan & ketertiban masyarakat di Kecamatan Angkinang sebanyak tahun 2019 berkurang sebanyak 2 kasus dari tahun 2018. Dengan demikian pencapaian target adalah sebesar 100%.

### **3.4 Alokasi dan Realisasi (Perbandingan Realisasi Tahun Berjalan dan Realisasi Tahun Sebelumnya) Keuangan Kecamatan Angkinang**

Untuk mendukung pencapaian Indikator Kinerja Utama di Kecamatan Angkinang diperlukan anggaran yang benar-benar relevan. Adapun alokasi dan realisasi Keuangan Kecamatan Angkinang Tahun 2019 adalah sebagai berikut:

<b>No</b>	<b>Program / Kegiatan</b>	<b>Alokasi Anggaran (Rp)</b>	<b>Realisasi Keuangan (Rp)</b>	<b>Realisasi Keuangan (%)</b>
<b>1</b>	Belanja Tidak Langsung			
	1. Gaji dan Tunjangan	1.827.191.000	1.012.501.429	55,4
	2. Tambahan Penghasilan	1.004.753.000	501.680.912	49,9
<b>2</b>	Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	31.242.000	18.570.700	59,4
<b>3</b>	1. Penyediaan jasa komunikasi, sumber daya air dan listrik	33.600.000	17.560.872	52,3
	2. Penyediaan jasa pemeliharaan dan perizinan kendaraan dinas/operasional	33.100.000	21.547.350	65,1
	3. Penyebaran Informasi Tugas Pokok Dan Fungsi SKPD	14.000.000	5.000.000	35,7
	4. Penyediaan komponen instalasi listrik /penerangan bangunan kantor	17.900.000	17.900.000	100
	5. Penyediaan peralatan dan perlengkapan kantor	40.525.000	34.930.000	86,1
	6. Penyediaan makanan dan minuman	23.200.000	15.800.000	68,1
	7. Rapat-rapat koordinasi dan konsultasi lapangan	173.000.000	103.459.430	59,8

No	Program / Kegiatan	Alokasi Anggaran (Rp)	Realisasi Keuangan (Rp)	Realisasi Keuangan (%)
	8. Kegiatan Penyediaan Jasa Tenaga Pendukung Administrasi/Teknis Lainnya	65.950.000	46.900.000	71,1
	9. Pemeliharaan rutin berkala gedung kantor	442.375.000	240.781.000	54,4
	10. Pemeliharaan rutin / berkala perlengkapan gedung kantor	13.500.000	5.900.000	43,7
	11. Penyusunan dokumen keuangan	4.560.000	-	-
	12. Penyusunan dokumen AKIP	4.000.000	-	-
	13. Pembinaan pemerintahan dan pemberdayaan masyarakat	100.450.000	90.437.500	90,3
	14. Pemberdayaan kesejahteraan keluarga tingkat kecamatan (PKK)	38.800.000.	35.350.000	91,1
	15. Pembinaan pelayanan umum	15.580.000	8.146.5000	52,2
	16. Pembinaan Perekonomian dan pembangunan	33.825.000	29.350.000	86,8
	17. Pembinaan ketentraman dan ketertiban	27.500.000	17.450.000	63,4
	18. Pembinaan kesejahteraan sosial	4.521.301.000	2.761.303.693	61,1
	<b>JUMLAH</b>	<b>8.466.352.000</b>	<b>4.984.569.386</b>	<b>58,9</b>

### 3.5 Program, Kegiatan dan Sasaran Kecamatan Angkinang

#### 3.5.1 Sasaran Meningkatkan Tertib Administrasi Desa

No	Kinerja Utama	Indikator Kinerja Utama	Target 2019	Realisasi (%) 2019
1	Meningkatkan Tertib Administrasi Desa	Persentasi Desa dengan Administrasi Desa Yang baik	80 %	81,81 % (102,26 % Nilai Capaian/9 dari 11 Desa)

Indikator kinerja utama dari meningkatkan tertib administrasi desa di Kecamatan Angkinang adalah Persentasi Desa dengan Administrasi Desa Yang baik. Adapun cara mengukurnya adalah dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jlh Desa dengan Administrasi Baik}}{\text{Jlh Desa di Kecamatan}} \times 100\%$$

Kriteria Desa yang mempunyai administrasi yang baik adalah sebagai berikut:

1. Tertib Buku Administrasi Desa
2. Tertib Dokumen perencanaan keuangan dan pembangunan
3. Tertib Dokumen pertanggungjawaban keuangan desa

Kecamatan Angkinang mempunyai desa sebanyak 11 Desa. Berdasarkan hasil Lomba Administrasi Desa tingkat Kecamatan Angkinang yang dilaksanakan pada Tahun 2019 diperoleh data jumlah desa dengan administrasi baik yaitu sebanyak 11 buah desa. Desa-desa yang termasuk dalam kategori mempunyai administrasi yang baik adalah sebagai berikut:

1. Desa Angkinang
2. Desa Angkinang Selatan
3. Desa Taniran Kubah
4. Desa Bamban
5. Desa Kayu Abang
6. Desa Telaga Sili- Sili
7. Desa Taniran Selatan
8. Desa Bakarung
9. Desa Bamban Utara
10. Desa Tawia
11. Desa Bamban Selatan

Berdasarkan rumus yang telah ada maka dapat dihitung pencapaian Indikator Kinerja Utama pada meningkatkan tertib administrasi desa di Kecamatan Angkinang sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jlh Desa dengan Administrasi Baik}}{\text{Jlh Desa di Kecamatan}} \times 100\%$$

$$= \frac{11}{11} \times 100\%$$

$$= 100 \%$$

Berdasarkan perhitungan, maka pencapaian Indikator Kinerja Utama pada meningkatkan tertib administrasi desa di Kecamatan Angkinang adalah sebesar 100 %. Adapun target yang hendak dicapai dari

Indikator Kinerja Utama tersebut adalah sebesar 80 %. Dengan demikian untuk Tahun 2019 pencapaian target Persentasi Desa dengan Administrasi yang baik adalah sebesar 100 % dari target sebesar 80 %.

### Program dan Kegiatan

Untuk program dan kegiatan yang mendukung pelaksanaan dan realisasi IKU pada program/kegiatan Meningkatkan Tertib Administrasi Desa adalah sebagai berikut:

<b>No</b>	<b>Program / Kegiatan</b>	<b>Alokasi Angg. (Rp)</b>	<b>Realisasi Keu(Rp)</b>	<b>Realisasi Keuangan (%)</b>
<b>1</b>	<b>Program Pembinaan Pelaksanaan Pemerintahan Umum/ Kamtibmas/ Organisasi Kecamatan</b>			
	Pembinaan Pemerintahan umum	100.450.000	90.437.000	90,3
	PKK Kecamatan	38.800.000	35.350.000	91,1
<b>JUMLAH</b>		<b>139.250.000</b>	<b>125.787.000</b>	<b>9,0</b>

### 3.5.2 Sasaran Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan di Kecamatan

<b>No</b>	<b>Kinerja</b>	<b>Indikator Kinerja</b>	<b>Target 2019</b>	<b>Realisasi (%) 2019</b>
1	Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam pembangunan di kecamatan	Persentase jumlah Kegiatan pembangunan yang melibatkan masyarakat di kecamatan	75 %	81,75 % (109 % Nilai Capaian/ 112 dari 137 Kegiatan Pembangunan)

Indikator kinerja dari Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam pembangunan di kecamatan adalah Persentase jumlah Kegiatan pembangunan yang melibatkan masyarakat di Kecamatan Angkinang. Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur tingkat pencapaian Indikator Kinerja adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jlh Pembangunan yang melibatkan masyarakat}}{\text{Jlh Kegiatan pembangunan di Kecamatan yang seharusnya melibatkan masyarakat}} \times 100\%$$

Jumlah kegiatan pembangunan di Kecamatan Angkinang yang seharusnya melibatkan masyarakat diperoleh dari Data Pembangunan Desa yang terdiri dari data pembangunan yang berasal dari APBDesa tahun 2019 dan data dari kegiatan Pemberdayaan Masyarakat tahun 2019 pada masing-masing desa. Dari 11 Desa yang ada di Kecamatan Angkinang, terdapat 137 paket kegiatan pembangunan desa yang seharusnya melibatkan masyarakat. Dari 137 kegiatan pembangunan tersebut sebanyak 112 kegiatan sudah melibatkan masyarakat.

Berdasarkan rumus yang telah ada maka dapat dihitung pencapaian Indikator Kinerja pada Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam pembangunan di kecamatan adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jlh Pembangunan yang melibatkan masyarakat}}{\text{Jlh Kegiatan pembangunan di Kecamatan yang seharusnya melibatkan masyarakat}} \times 100\%$$

$$= \frac{112}{137} \times 100\%$$

$$= 81,75 \%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka diperoleh hasil sebesar 81,75 % kegiatan pembangunan di Kecamatan yang seharusnya melibatkan masyarakat sudah melibatkan masyarakat. Berdasarkan target yang ingin dicapai dari Indikator Kinerja ini yaitu sebesar 75% maka pencapaian targetnya adalah sebesar 109 %.

### Program Dan Kegiatan

Untuk program dan kegiatan yang mendukung pelaksanaan dan realisasi IK pada program/kegiatan Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan di Kecamatan adalah sebagai berikut:

<b>N o</b>	<b>Program / Kegiatan</b>	<b>Alokasi Angg. (Rp)</b>	<b>Realisasi Keu(Rp)</b>	<b>Realisasi Keuangan (%)</b>
<b>1</b>	<b>Program Pembinaan Pelaksanaan Pemerintahan Umum/ Kamtibmas/ Organisasi Kecamatan</b>			
	1. Kegiatan Pembinaan pemerintahan umum	100.450.000	90.437.500	90
	2. Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga	38.800.000	35.350.000	91,1



	Tingkat Kecamatan (PKK)			
	3. Musrenbang Tingkat Kecamatan	20.000.000	20.000.000	100
<b>JUMLAH</b>		<b>139.250.000</b>	<b>125.787.500</b>	<b>90,3</b>

### 3.5.3 Sasaran Meningkatkan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat

No	Kinerja Utama	Indikator Kinerja Utama	Target 2018	Realisasi (%) 2018
1	Meningkatkan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat	Persentase laporan pengaduan kamtibmas yang ditindaklanjuti	90 %	90 % (100 % Nilai capaian)

Indikator kinerja utama dari Meningkatkan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat adalah persentase laporan kamtibmas yang ditindaklanjuti. Untuk mengukur pencapaian kinerja utama tersebut digunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jlh Aduan Masyarakat yang ditindaklanjuti}}{\text{Jlh Aduan Masyarakat yang Masuk}} \times 100\%$$

Pada tahun 2016 jumlah kasus pelanggaran terhadap keamanan & ketertiban masyarakat yang dilaporkan oleh masyarakat dan ditindaklanjuti oleh pihak Kecamatan Angkinang berdasarkan data laporan bulanan pada Seksi Ketertiban Umum Kecamatan adalah 100 % atau semua laporan tersebut ditindaklanjuti sesuai dengan permasalahan yang ada

#### Program Dan Kegiatan

Untuk program dan kegiatan yang mendukung pelaksanaan dan realisasi IKU pada program/kegiatan Meningkatkan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat adalah sebagai berikut:

No	Program / Kegiatan	Alokasi Angg. (Rp)	Realisasi Keu(Rp)	Realisasi Keuangan (%)
----	--------------------	--------------------	-------------------	------------------------

1	<b>Program Pelaksanaan Umum/ Organisasi Kecamatan Pembinaan Pemerintahan Kamtibmas/</b>			
	1. Kegiatan Pembinaan pemerintahan umum	100.450.000	90.437.500	90
	2. Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga Tingkat Kecamatan (PKK)	38.800.000	35.350.000	91,1
	3. Musrenbang Tingkat Kecamatan	20.000.000	20.000.000	100
	4. Operasional Raskin	7.500.000	1.818.000	24,24
	5. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	5.760.000	3.384.000	58,75
<b>JUMLAH</b>		<b>152.510.000</b>	<b>150.989.500</b>	<b>99</b>

### 3.4 Permasalahan Dan Solusi

#### 3.4.1 Permasalahan

Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam pencapaian target IKU pada Kecamatan Angkinang adalah sebagai berikut:

1. Rendahnya kualitas SDM aparatur

Kualitas SDM aparatur Kecamatan Angkinang dirasakan masih belum memadai, khususnya dalam penggunaan teknologi komputer. Terlebih di jaman sekarang ini hampir semua aspek pekerjaan menggunakan komputer dan berbagai program/software yang mengharuskan aparatur kecamatan untuk bisa mengoperasikannya. Seringkali pekerjaan tidak dilakukan oleh seksi/subbag yang membidangi (dikerjakan seksi/subbag lain atau bahkan yang paling sering adalah dikerjakan oleh sekretaris kecamatan). Pembinaan/diklat keterampilan komputer yang telah dilakukan hampir tidak memberikan kontribusi terhadap perbaikan keterampilan aparatur dengan berbagai faktor penyebabnya.

2. Sarana dan prasarana

Sarana pendukung berupa ketersediaan komputer masih dirasakan kurang, karena saat ini komputer yang ada hanya berjumlah 4 (empat) unit, printer 7 (tujuh) buah, 5 (lima) buah laptop yang ada di Kantor Kecamatan.

#### 3.4.2 Solusi

Beberapa masalah diatas, untuk sementara dilaksanakan beberapa solusi atau langkah-langkah sebagai berikut:

1. Memanfaatkan Sumber Daya Manusia yang ada semaksimal mungkin dengan lebih memberdayakan dan melakukan pembinaan/diklat terhadap pegawai yang belum dapat menggunakan teknologi, tetapi mempunyai kemauan yang keras untuk belajar. Sehingga diharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat terlaksana dengan baik dan lancar.
2. Permasalahan mengenai kurangnya sarana dan prasarana diusahakan sementara/bertahap adalah sebagai berikut:
  - Penambahan 2 set komputer untuk Tahun Anggaran 2020
  - Penambahan 1 buah Laptop
  - Penambahan 1 buah Printer
  - Penambahan Meja dan Kursi Kerja
  - Penambahan Lemari Arsip

Jadi, pada dasarnya hampir seluruh kegiatan pada Tahun 2019 telah dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan rencana dan anggaran yang disediakan. Penyerapan anggaran untuk Program ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Tingkat pencapaian realisasi keuangan sebesar 96.65 % ini menunjukkan secara kegiatan telah terlaksana, tidak tercapainya realisasi keuangan sesuai dengan alokasi anggaran merupakan bagian dari efisiensi pelaksanaan kegiatan.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Pengukuran kinerja adalah proses sistematis dan berkesinambungan untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program, kebijakan, sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam mewujudkan visi, misi dan strategi instansi pemerintah. Proses ini dimaksudkan untuk menilai pencapaian setiap indikator kinerja guna memberikan gambaran tentang keberhasilan dan kegagalan pencapaian tujuan dan sasaran. Selanjutnya dilakukan pula analisis akuntabilitas kinerja yang menggambarkan keterkaitan pencapaian kinerja kegiatan dengan program dan kebijakan dalam rangka mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi sebagaimana ditetapkan dalam rencana strategis.

Rata-rata hasil pengukuran kinerja Kecamatan Angkinang Tahun 2019 menunjukkan tingkat capaian yang sangat baik yaitu sebesar 95,33 %. Pencapaian yang diperoleh Kecamatan Angkinang pada tahun 2019 merupakan hasil pelaksanaan pelayanan yang optimal oleh seluruh jajaran didukung oleh komitmen daerah yang menempatkan pembangunan sektor kesehatan sebagai kegiatan prioritas. Diharapkan dukungan ini dapat terus dilanjutkan dalam upaya optimalisasi pembangunan dan pelayanan.

Demikian Laporan Kinerja Kecamatan Angkinang Tahun Anggaran 2019 disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas apa yang telah dilaksanakan sepanjang Tahun 2019. Semoga apa yang tersaji dapat memberikan masukan untuk peningkatan kinerja Kecamatan Angkinang di tahun-tahun yang akan datang.

Angkinang,      April 2019

**CAMAT ANGKINANG,**



**DIAN MARLIANA, SSTP, M.Si**

Pembina

NIP.19780312 199612 2 001