

## **Sinergitas Kinerja Kecamatan dan Kelurahan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

**Oleh:**

**Muhammad Aprian Jailani**

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas

Muhammadiyah Mataram

Email. [aprian.jaelani@ummat.ac.id](mailto:aprian.jaelani@ummat.ac.id)

### **Abstrak**

Sinergitas Kinerja perangkat Pemerintahan di Kota Mataram idealnya harus terjalin koordinasi dan *collaborative government* (kecamatan dan kelurahan) dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sejauh ini, belum optimal sinergitas pelayanan publik tercermin dengan interpretasi dalam 6 parameter yang masih bervariasi dalam memberikan *public service*. Di sisi lain, kebutuhan Masyarakat atas pelayanan publik di tingkat kelurahan dan kecamatan menjadi garda terdepan memperoleh pelayanan yang sama. Oleh karenanya, tujuan penelitian ini dengan mengukur parameter tersebut diantaranya Pelayanan publik, koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pengelolaan anggaran, inovasi dan Upaya yang dilakukan, kompetensi sumber daya manusia dan keberadaan data dukung lainnya. Metode penelitian dengan deskriptif pendekatan kuantitatif dengan model analisis triangulasi, teknik pengumpulan data digunakan wawancara, observasi dan kuisioner sejumlah 50 Kelurahan dan 6 Kecamatan di Kota Mataram. Adapun hasil penelitian menunjukkan, sinergitas Kinerja Kecamatan tertinggi pada Kecamatan Sandubaya dengan Nilai tertinggi 84,28%, terendah Kec. Mataram 59,55%, sedangkan Kelurahan Cakra Barat Nilai tertinggi 89,90% dan Kelurahan Monjok Timur dengan nilai terendah 37,66%. Dari 6 indikator pembobotan Nilai, terdapat 2 parameter mencapai nilai tertinggi 100% yaitu pengelolaan Anggaran Kecamatan dan Inovasi Kecamatan, sedangkan Indikator terendah Terletak pada Aspek Pelayanan Publik di Tingkat Kecamatan. Penilaian sinergitas kinerja meruakan salah satu upaya dari pemerintah daerah kabupaten/kota adalah dalam bentuk upaya peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

**Kata Kunci: Sinergitas; Kinerja; Pelayanan Publik.**

---

### **Abstract**

*The synergy of the performance of government apparatus in Mataram City should ideally be coordinated and collaborative government (sub-districts and villages) in organizing public services. So far, the synergy of public services has not been optimal, reflected in the interpretation of 6 parameters that still vary in providing public services. On the other hand, the community's need for public services at the kelurahan and kecamatan levels is at the forefront of obtaining the same service. Therefore, the purpose of this study is to measure these parameters including public services, coordination of governance, budget management, innovations and efforts made, human resource competencies and the existence of other supporting data. The research method used a descriptive quantitative approach with a triangulation analysis model, data collection techniques used interviews, observations and questionnaires for a total of 50 villages and 6 sub-districts in Mataram City. The results showed that the synergy of Sub-district Performance was highest in Sandubaya Sub-district with the highest score of 84.28%, the lowest in Mataram Sub-district 59.55%, while West Cakra Village had the highest score of 89.90% and East Monjok Village had the lowest score of 37.66%. Of the 6 indicators weighted by value, there are 2 parameters achieving the highest value of 100%, namely sub-district budget management and sub-district innovation, while the lowest indicator lies in the aspect of public services at the sub-district level. Performance synergy assessment is one of the efforts of the district / city government in the form of efforts to improve public service delivery.*

**Keywords : Synergy; Performance; Public Service**

---

## PENDAHULUAN

Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mengamanatkan pemenuhan kebutuhan pelayanan publik dalam bentuk barang dan jasa yang disediakan oleh pemerintah daerah atau kota/kabupaten (Farlina & Pribadi, 2020) satu sisi membangun *trust* masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tuntutan bagi berbagai pemerintahan (Holle, 2011). Amanat undang-undang serta tuntutan masyarakat tersebut, di interpretasikan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan publik dengan sinergitas kinerja Kecamatan dan Kelurahan, khususnya Kota Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Kota Mataram terdiri dari 6 (enam) Kecamatan dan 50 (lima puluh) Kelurahan dengan jumlah penduduk Tahun 2023 mencapai 434.331 jiwa dan berdampak pada tingkat pemenuhan kebutuhan Pelayanan Publik pada tingkat Kecamatan dan Kelurahan. Meningkatnya kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang baik, efektif dan efisien menjadi kewajiban bagi setiap Kecamatan dan Kelurahan yang ada disetiap Pemerintah Daerah. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti (Farlina & Pribadi, 2020). Problematika dalam pemerintahan dan tingginya tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas membutuhkan model pemerintahan baru (Haryono, 2012). Hal inilah yang kemudian sinergitas kinerja diperlukan sehingga memunculkan inovasi-inovasi dengan maksud untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik.

Perspektif teori Administrasi Publik istilah sinergitas mendekati teori *collaborative governance* yang merupakan analisis dari proses tata kelola dengan sudut pandang pada jaringan sosial. Model tata kelola kolaboratif mengharuskan seluruh pemangku kepentingan terlibat dalam dialog, dimana para pemangku kepentingan ini mewakili diri mereka sendiri dalam mengungkapkan kepentingannya (Astuti, 2020). (Silahi, 2011) menegaskan sinergi juga membutuhkan koordinasi untuk menyesuaikan kegiatan, baik yang dilakukan individu-individu maupun unit-unit dalam suatu kelompok untuk mencapai ke arah yang sama.

Sinergitas kinerja Kecamatan dan Kelurahan perlu diperhatikan karena menjadi pusat pelayanan terdekat dengan masyarakat, pusat pemberdayaan masyarakat, pusat pertumbuhan ekonomi dan sosial budaya. Upaya peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan adalah melalui penilaian sinergitas kinerja kecamatan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah /kota sebagai salah satu amanah dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan. Kelurahan sebagai ujung tombak untuk menjembatani program pemerintah ke masyarakat, maupun aspirasi dan keinginan masyarakat untuk disampaikan kepada Pemerintahan Kecamatan (Daniel Filterianto Robial, 2015). Kecamatan dan Kelurahan memiliki peranan yang krusial dan vital dalam proses terciptanya pemerintahan yang baik (*Good Governance*), sehingga konsolidasi dan koordinasi harus terbangun untuk

menciptakan sinergitas kinerja Kecamatan dan Kelurahan. Sinergitas menjadi salah satu faktor penting dalam hubungan antar stakeholder sehingga tujuan tercapai (Pramono & Kinasih, 2019).

Tujuan utama dalam artikel ini mengukur kinerja 6 perangkat Kecamatan dan 50 Kelurahan di Kota Mataram melalui kreativitas dan inovasinya dalam mengkoordinasikan dan melaksanakan program pembangunan serta kesejahteraan masyarakat sesuai kewenangan wilayah dalam meningkatkan pelayanan publik. Berdasarkan tujuan tersebut, sangat penting dilakukan penilaian kinerja berdasarkan Indikator Kinerja Utama tertuang dalam dokumen RPJMD Pemerintah Daerah Kota Mataram tahun 2021-2026 (Mataram, 2021) untuk melihat peta kebijakan yang terarah sesuai dengan ketentuan tersebut. Kota Mataram perlu menghadirkan penilaian sinergitas kinerja Kecamatan dan Kelurahan secara berkesinambungan untuk menjadi motivasi camat dan lurah beserta seluruh perangkat untuk mendorong kreativitas dan inovasi dalam peningkatan pelayanan publik. Bahkan inovasi lahir dipicu dengan lomba sinergitas kinerja kecamatan di beberapa daerah di Provinsi Jawa Barat pada tahun 2022, Kota Depok dan berbagai daerah lainnya. Salah satu upaya dari pemerintah daerah kabupaten/kota adalah dalam bentuk upaya peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan adalah melalui penilaian sinergitas kinerja kecamatan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah /kota sebagai salah satu amanah dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan. Dalam artikel ini, pemeringkatan bobot beban kerja Kecamatan dan Kelurahan disusun dalam enam 6 Parameter atau aspek sebagai berikut ;

**Tabel 1**

**Parameter Pemeringkatan Bobot Beban Kerja Kecamatan dan Kelurahan**

No	Parameter/Aspek	Bobot
1.	Pelayanan Publik Tingkat Kecamatan/Kelurahan	30
2	Koordinasi Penyelenggaraan Pemerintahan	30
3	Inovasi Kecamatan/Kelurahan dan Upaya yang dilakukan Kecamatan/Kelurahan	15
4	Kompetensi SDM Kecamatan/Kelurahan	5
5	Pengelolaan Anggaran Kecamatan/Kelurahan	5
6.	Keberadaan Data Pendukung lainnya	15

Sumber : RPJMD Pemerintah Kota Mataram 2021 - 2026

Pembobotan dilakukan berdasarkan skala prioritas atau urgensi/kepentingan penilaian berdasarkan kejadian atau fakta lapangan yang dirasakan pemangku kepentingan (Kecamatan dan Kelurahan). Masing-masing pada Tabel 1 memiliki sub aspek dan indikator untuk menghitung sub bobotnya yang harus terintegrasi antara kelurahan dengan kecamatan. Penelitian lainnya memiliki semangat *collaborative governance* dalam aspek Pembangunan Kawasan terpadu Mandiri, bahwa setiap program atau kegiatan harus terintegrasi setiap instansi pemerintahan (Najiyati, 2011). Di aspek yang lain, kolaborasi model *penta helix* yang melibatkan aktor akademisi, pemerintahan, Masyarakat, bisnis serta media harus terintegrasi dan memiliki indikator

yang berbeda dalam mencapai tujuan (Kelvin et al., 2022). Oleh karenanya tujuan dari artikel ini diharapkan diperoleh hasil penilaian sinergitas kinerja antara Kecamatan dan Kelurahan di Kota Mataram sebagai pertimbangan dan *reward* diberikan oleh Pemerintah Daerah Kota Mataram.

#### **METODE PENELITIAN**

*Research* sinergitas kinerja Kecamatan dan Kelurahan di Kota Mataram menggunakan Metode Kuantitatif dengan pendekatan Statistik Deskriptif untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul (Sutisna, 2020). Metode Kuantitatif merupakan metode perhitungan dengan menggunakan angka-angka tertentu untuk menjelaskan suatu permasalahan dengan menarasikan capaian setiap skor yang diperoleh dari perhitungan secara kuantitatif (Helwig et al., n.d.). Pembobotan dilakukan berdasarkan Tabel 1 skala prioritas atau urgensi atau kepentingan penilaian berdasarkan kejadian/fakta lapangan yang dirasakan oleh pemangku kepentingan (Camat/Lurah), dimana semakin besar beban kerja maka semakin besar pula bobot yang diberikan. Pendekatan statistik deskriptif yang digunakan antara lain distribusi frekuensi (menggambarkan pengaturan data secara teratur di dalam suatu table, data diatur secara berturut-turut sesuai besar kecilnya angka atau digolongkan dalam kelas-kelas yang sesuai dengan tingkatan dan jumlah yang sesuai di dalam kelas (Helwig et al., n.d.)

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilakukan pada Kecamatan dan Kelurahan dengan melihat Sinergitas Kinerja dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Mataram. Jumlah kuesioner yang dikirimkan sebanyak 56 eksemplar, 6 kuesioner untuk kecamatan dan 50 kuesioner untuk kelurahan dan dikirimkan pada tanggal 29 Maret 2023. Dari 56 kuesioner yang dikirimkan hasilnya telah diterima kembali, untuk kecamatan sebanyak 6 kuesioner (lengkap) dan kelurahan sebanyak 45 kuesioner dan 5 kelurahan diantaranya ; kelurahan Kebun Sari, kelurahan Monjok , kelurahan Jempong Baru, kelurahan Karang Pule dan kelurahan Tanjung Karang. Artikel ini menguraikan hasil penilaian sinergitas yaitu pertama, sinergitas Kinerja Kecamatan dan kemudian menguraikan sinergitas penilaian Kinerja Kelurahan di Kota Mataram. Hasil pembobotan sebagaimana indikator pada table 1 diatas dapat diperoleh penilaian Sinergitas Kinerja masing-masing Kecamatan di Kota Mataram sebagai berikut pada table 2 :

Tabel 2

## Hasil Penilaian Sinergitas Kinerja Kecamatan

No	Kecamatan	Pelayanan Publik Tingkat Kecamatan Bm = 30	Koordinasi Penyelenggaraan Pemerintahan Bm = 30	Pengelolaan Anggaran Kecamatan Bm = 5	Inovasi Kecamatan Dan Upaya Yang Dilakukan Kecamatan Bm = 15	Kompetensi SDM Kecamatan Bm = 5	Keberadaan Data Dukung Lainnya Bm = 15	Nilai Yang Diperoleh
1	Ampenan	13.71	24.53	5.00	15.00	3.46	6.00	67.69
2	Sekarbela	15.22	21.88	3.25	15.00	2.95	9.50	67.79
3	Mataram	8.19	25.74	3.54	15.00	4.44	8.00	64.91
4	Selaparang	15.86	23.54	5.00	11.25	3.43	9.50	68.58
5	Cakranegara	25.78	24.51	5.00	15.00	3.17	6.50	79.96
6	Sandubaya	28.91	24.21	5.00	15.00	4.65	6.50	84.28

Sumber ; Data di olah Peneliti, 2023

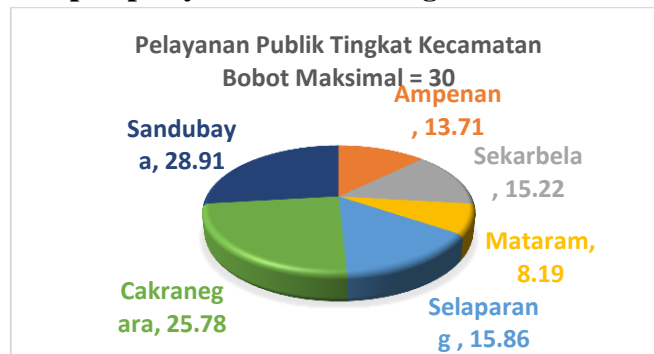
Berdasarkan table 2 diatas pembobotan yang dilakukan untuk 6 (enam) parameter Sinergitas Kinerja antara Kecamatan, terlihat bahwa Kecamatan Sandubaya memiliki nilai 84,28 paling tinggi diantara kecamatan lainnya, diikuti oleh kecamatan Cakranegara diurutan kedua, kecamatan Selaparang diurutan ketiga, selanjutnya urutan keempat dan kelima adalah kecamatan Sekarbela dan kecamatan Ampenan dan urutan terakhir adalah kecamatan Mataram dengan nilai 64,91. Kecamatan Sandubaya juga konsisten memiliki nilai yang mendekati bobot maksimal dari setiap parameter yang ada. Tabel 2 merupakan hasil sinergitas Kinerja antar kecamatan di Kota Mataram. Jika ditinjau secara teoritis, parameter tertinggi pada aspek pelayanan publik, bahwa kualitas baik buruknya pelayanan publik menjadi jantung pemerintahan untuk memperoleh kepuasan Masyarakat. Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu (Hardiyansyah, 2018). Oleh karenanya berikut parameter Sinergitas Kinerja Kecamatan dan Kelurahan dapat secara detail di uraikan, diantaranya sebagai berikut ;

#### Aspek Pelayanan Publik Tingkat Kecamatan

Berdasarkan pada tabel 1 menunjukkan hasil Penilaian Sinergitas Kinerja Kecamatan dan Kelurahan dalam aspek dengan nilai tertinggi pada Kecamatan Sandubaya 28.91%, sedangkan nilai terendah Kecamatan Mataram 8.19%, sebagaimana Grafik 1 dibawah ;

**Grafik 1**

**Aspek pelayanan Publik Tingkat Kecamatan**



Sumber ; Data di olah peneliti, 2023.

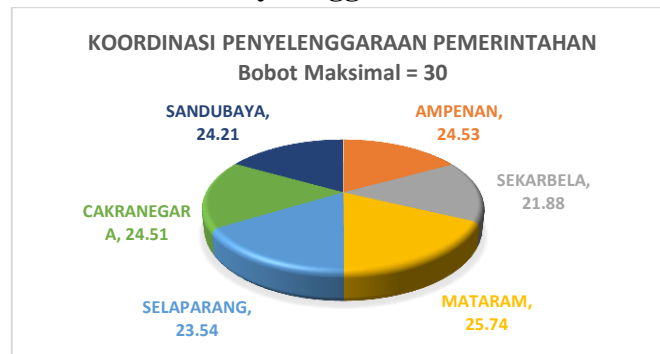
Rendahnya pencapaian aspek pelayanan publik tingkat kecamatan karena beberapa hal diantaranya adalah ketidaksamaan persepsi terhadap Peraturan Walikota Mataram tentang pendelegasian sebagian kewenangan kepada camat, tercatat 3 Kecamatan yang memiliki perbedaan jawaban. Selain itu, ketidakefektifan kurangnya sarana prasarana pendukung dan sumber daya manusia yang mumpuni. Disatu sisi, terjadinya inkonsistensi antara kepuasan dan keluhan Masyarakat yang berbeda dari hasil kuisisioner yang ada. Hal ini sejalan dengan aspek pendukung lainnya yang persentasinya juga hanya 40%, ini menunjukkan bahwa pencatatan data tidak berjalan dengan optimal. Hal-hal inilah yang membuat perbedaan bobot nilai yang cukup tinggi antar kecamatan. Oleh karenanya pelayanan publik menjadi poin penting dalam mendukung sinergitas kinerja di Kota Mataram. Dari kondisi tersebut, seharusnya penyelenggaraan pelayanan publik harus mengedepankan norma-norma sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dikatakan sinambela dkk (Heryanto Monoarfa, 2012) mengatakan (seperti transparansi, responsibilitas, akuntabilitas, partisipatif dan kesamaan hak. Tetapi fakta menunjukkan, bahwa praktik pelayanan publik terjadi belum mengacu pada norma dengan standar parameter sinergitas kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tidak mengherankan terjadinya inkonsistensi persepsi terhadap kepuasan akan pelayanan publik (Maulana & Yulianiti, 2018).

**Koordinasi Penyelenggaraan Pemerintahan**

Koordinasi penyelenggaraan pemerintahan yang diharapkan adalah terciptanya sebuah keadaan yang saling sinergi dalam melayani dan melindungi masyarakat di Kecamatan sehingga terciptanya keamanan, ketentraman dan ketertiban di masyarakat. Selanjutnya mendorong kesinambungan koordinasi dan keterpaduan kinerja antar penyelenggara pemerintahan di wilayah kecamatan guna mempercepat pelaksanaan Pembangunan. Aspek Koordinasi Penyelenggaraan Pemerintahan memiliki bobot nilai yang tinggi dalam penentuan nilai keseluruhan yaitu 30, dengan grafik 2 sebagai berikut

Grafik 2

## Koordinasi Penyelenggaraan Pemerintahan



Sumber ; Data di olah peneliti, 2023.

Untuk Aspek Koordinasi Penyelenggaraan Pemerintahan, pencapaian persentase dari bobot nilai maksimal masing-masing kecamatan bisa kita hitung sebagai berikut kecamatan Ampenan 81,75%, kecamatan Sekarbela 72,92%, kecamatan Mataram 85,81%, kecamatan Selaparang 78,47%, kecamatan Cakranegara 81,71% dan kecamatan Selaparang 80,71%. Tampak disini range persentasi antara 72,92% sd 81,75% dengan kecamatan Ampenan tertinggi dan terendag adalah kecamatan Sekarbela. Ini menunjukkan bahwa untuk aspek Koordinasi Penyelenggaraan Pemerintahan bahwa untuk semua kecamatan, nilai yang diperoleh berada pada kisaran yang tidak terlalu jauh berbeda dengan persentase yang cukup tinggi. Artinya koordinasi antar wilayah kecamatan terlaksana dengan baik dengan tujuan melaksanakan perencanaan program dalam peningkatan pelayanan publik. Pelaksanaan koordinasi pemerintahan di kecamatan melekat pada Kepala Kecamatan sebagai pemegang wewenang dan berkewajiban melaksanakan koordinasi terhadap seluruh Instansi Vertikal dan Dinas Daerah di wilayahnya. Oleh karena itu, Camat perlu melakukan upaya-upaya dalam pelaksanaan koordinasi pemerintahan di wilayahnya agar kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan dapat berjalan sesuai dengan program yang direncanakan (Mirwan, 2013). Selain itu apa yang menjadi tujuan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan seperti kewenangan untuk menggerakkan, menyerasikan, menyelaraskan, dan menyeimbangkan kegiatan-kegiatan yang spesifik atau berbeda-beda agar semuanya terarah pada tujuan tertentu (Junus & Potabuga, 2018) Pada aspek ini dapat dikatakan bahwa ada kesinambungan koordinasi dan keterpaduan kinerja antar penyelenggara pemerintahan di wilayah kecamatan sehingga dapat mempercepat pelaksanaan Pembangunan demi terciptanya keamanan, ketentraman dan ketertiban di masyarakat.

**Aspek Inovasi Kecamatan dan Upaya yang dilakukan**

Dalam sinergitas kinerja, inovasi diperlukan untuk memberikan penguatan pada sektor-sektor kebijakan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya di Kecamatan. Dari analisa yang dilakukan pada aspek Inovasi Kecamatan dan Upaya yang dilakukan Kecamatan, 5 (lima) Kecamatan memperoleh angka maksimal 15 dan hanya 1 kecamatan yang hanya mendapat nilai 11,25 dari maksimal

15 yaitu kecamatan Selaparang. Untuk lebih detailnya dapat dilihat pada grafik 3 dibawah ini ;

**Grafik 3**  
**Inovasi Kecamatan & Upaya dilakukan**



*Sumber ; Data di olah Penliti, 2023.*

Pada aspek ini terlihat bahwa pada tingkat kecamatan di Kota Mataram, inovasi yang dilakukan cukup banyak, karena Posyantek (Pos Pelayanan Teknologi Tepat Guna) yang berada di tingkat Kecamatan cukup aktif untuk membina dan mendorong inovator-inovator yang ada untuk selalu menghasilkan inovasi-inovasi baru yang bisa dikembangkan. Inovasi bertujuan untuk merevitalisasi administrasi publik, membuatnya lebih pro aktif, efisien, akuntabel dan lebih berorientasi pada pelayanan. Inovasi muncul disebabkan karena terbangunnya kooridnasi dan komitmen antar Kecamatan dan Kelurahan yang tinggi, sebagaimana tercatat pada data Grafik 2, sehingga mencapai tujuan inovasi yang direncanakan sesuai program. Berdasarkan pembelajaran mengenai proses dan berbagai tantangan terkait inovasi, diberikan sebuah kesimpulan bahwa komitmen penuh dari anggota organisasi dan stakeholders merupakan kunci keberhasilan dalam mewujudkan inovasi di sektor publik (Sakti Herwanto, 2015).

Hal yang perlu diperhatikan menjadi sebuah tantangan dalam penyelenggaraan pelaynan publik bagi Pemerintahan Kecamatan dan kelurahan adalah menghindari egosektoral. Kesukaran yang diprediksi oleh Polje dalam tulisannya seakan terbukti dengan ego sectoral yang dimiliki Lembaga-lembaga pemerintah, yang terkesan gengsi untuk bekerjasama, meminta bantuan atau sekedar bertanya dengan lembaga-lembaga pemerintah Lainnya (Febrian, 2015).

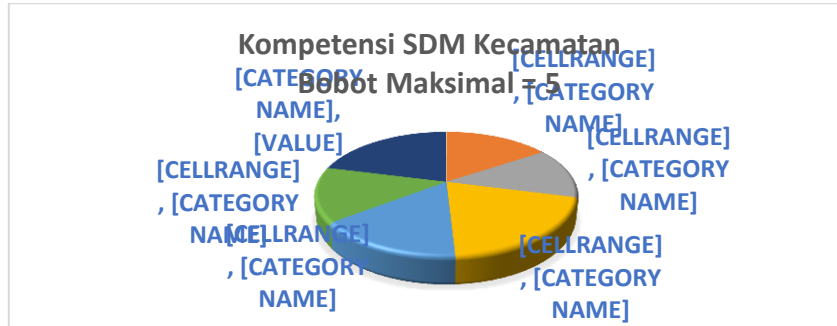
**Aspek Kompetensi SDM Kecamatan**

Kompetensi Sumber Daya Manusia adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seseorang berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya dalam lingkungan pekerjaanya. Kompetensi SDM akan berpengaruh pada tujuan yang akan di inginkan, Sumber daya manusia sebagai salah satu sumber daya yang ada dalam organisasi memegang peranan penting dalam keberhasilan pencapaian tujuan organisasi (Samsuni, 2017). Tingkat kompetensi dibutuhkan agar dapat mengetahui tingkat kinerja yang diharapkan untuk kategori baik atau rata-rata. Penentu ambang kompetensi yang dibutuhkan tentunya akan dapat dijadikan dasar bagi proses seleksi, suksesi, suksesi perencanaan, evaluasi



kinerja, dan pengembangan Sumber Daya Manusia. Aspek Kompetensi SDM Kecamatan memiliki bobot nilai maksimal 5. Nilai masing-masing Kecamatan untuk ini dapat dilihat pada grafik 4 dibawah ini :

**Grafik 4**  
**Kompetensi SDM Kecamatan di Kota Mataram**



Sumber ; Data di olah peneliti, 2023.

Untuk Aspek Kompetensi SDM Kecamatan, pencapaian nilai menunjukkan bahwa kecamatan Ampenan memiliki nilai terkecil yaitu sebesar 2,95 dari nilai maksimal 5 dan kecamatan Cakranegara dan kecamatan Sandubaya memperoleh nilai tertinggi 4,65 dari nilai maksimal 5. Range persentasi antara nilai terendah dan tertinggi dibandingkan dengan bobot maksimal adalah 59% - 93,09%. Aspek Kompetensi SDM Kecamatan ini memiliki 4 (empat) sub aspek. Tinggi rendahnya SDM memberikan implikasi pada tingkat pelayanan publik, SDM menjadi mesin penggerak dalam berjalannya organisasi untuk mencapai tujuan. Sumber daya manusia berkualitas tinggi adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif tetapi juga nilai kompetitif-generatif-inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti: *intelligence, creativity dan imagination*; tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar, seperti bahan mentah, lahan, air tenaga otot, dan sebagainya (Huzain, 2021).

**Pengelolaan Anggaran Kecamatan**

Penyusunan anggaran merupakan proses pembuatan rencana kerja dalam rangka waktu satu tahun, yang dinyatakan dalam satuan moneter dan satuan kuantitatif orang lain (Sari, 2010). Anggaran merupakan bagian yang penting untuk perencanaan efektif jangka pendek dan kontrol dalam organisasi. Penyelenggaraan anggaran biasanya meliputi waktu satu tahun dan menyatakan pemasukan dan pengeluaran selama satu tahun itu. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa anggaran merupakan rencana kegiatan yang dinyatakan dalam bentuk angka yaitu secara kuantitatif diukur dalam satuan moneter, satuan lain dan kontrol. Aspek Pengelolaan Keuangan Kecamatan memiliki bobot nilai maksimal 5. Nilai masing-masing Kecamatan untuk Aspek Pelayanan Publik Tingkat Kecamatan, dapat dilihat pada grafik 5 dibawah ini ;

**Grafik 5**  
**Pengelolaan Anggaran Kecamatan**



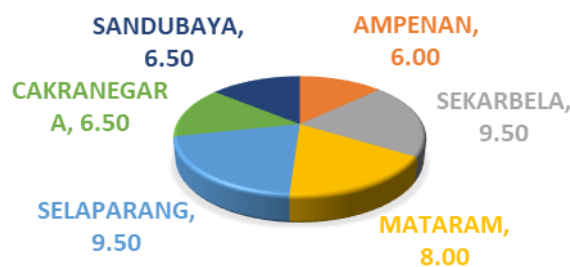
Sumber : data diolah Peneliti, 2023

Pengelolaan Anggaran Kecamatan, 4 kecamatan memperoleh nilai 5, hanya dua kecamatan yang mendapat nilai di bawah 5, yaitu Kecamatan Ampenan 3,25 dan Kecamatan Sekarbela 3,54. Dua kecamatan tersebut mendapat nilai rendah karena kurang lengkap dalam mengisi data realisasi dan jumlah anggaran. Pengelolaan anggaran menjadi point penting dalam penyelenggaraan organisasi pemerintahan, karena pelaksanaan kegiatan di dukung adanya *resource* yang memadai. Dalam teori kebijakan publik *George Edward III*, factor terpenting dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan di dukung dengan sumber anggaran, sumber daya manusia dan pendukung lainnya (Aprian Jailani & Hakim, 2019).

**Aspek Keberadaan Pendukung Lainnya**

Keberadaan data pendukung lainnya sangat penting dalam mendukung proses kerja, perencanaan dan pelaksanaan pekerjaan. Perkembangan teknologi pada zaman sekarang ini semakin menuntut betapa pentingnya informasi bagi setiap organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Karena pada dasarnya keseluruhan kegiatan administrasi perkantoran membutuhkan informasi sebagai pendukung proses kerja administrasi dan pelaksanaan fungsi manajemen. Hasil analisis dalam kuesioner, untuk aspek Keberadaan Data Pendukung Lainnya nilai yang diperoleh masing-masing kecamatan dapat dilihat pada grafik 6 di bawah ini:

**Grafik 6**  
**Aspek Pendukung Lainnya**



Sumber ; Data di olah Peneliti, 2023.

Untuk Aspek Keberadaan Data Dukung Lainnya nilai masing-masing kecamatan menunjukkan bahwa tidak ada kecamatan yang mencapai 70% dari bobot nilai maksimal 15. Yang paling tinggi adalah kecamatan Sekarbela dan Kecamatan

Selaparang yang mencapai 9,50 (63,33% dari bobot nilai maksimal). Penyimpanan berkas kegiatan tersebut sangat dibutuhkan, baik sebagai arsip maupun laporan penilaian untuk tolak ukur peningkatan kualitas dan kuantitas (Rahman et al., 2023). Administrasi pengarsipan dan pengelolaan merupakan aktifitas yang sangat penting, karena dengan pengelolaan surat yang baik dapat menjaga kebutuhan informasi dari sebuah atau selemba surat, biarpun informasi tersebut tidak begitu berguna ketika surat diterima oleh instansi/lembaga/organisasi. Rendahnya nilai pada aspek ini menunjukkan bahwa mengarsipkan data pendukung masih dianggap kurang penting dalam proses manajemen perkantoran.

Selain pada Penilaian Sinergitas Kinerja Kecamatan, berikut Hasil penilaian sinergitas Kinerja Kelurahan sejumlah 50 yang ada di Kota Mataram, memperoleh hasil bahwa lemahnya Pelayanan Publik tingkat kelurahan di temukan pada Kecamatan Mataram dengan Nilai 8.19% terendah dari bobot Penilaian 30%, Nilai terendah pada aspek Koordinasi Penyelenggaraan Pemerintahan terdapat pada Kec. Sekarbela 21,88% dari bobot penilaian 30 serta ditemukan pengelolaan anggaran Kecamatan masih lemah di Kecamatan yang sama sebesar 3,25% dari bobot Nilai 5%. Indikator selanjutnya Nilai belum maksimal 11,25% pada aspek Inovasi Kecamatan dan Upaya yang dilakukan terdapat di Kecamatan Selaparang, selain itu Aspek kompetensi SDM masih belum maksimal terdapat di Kec. Sekarbela dan penilaian terakhir sinergitas kinerja Kecamatan terdapat di Ampenan pada aspek keberadaan data dukung. Berdasarkan data tersebut, setiap parameter ditemukan permasalahan di setiap kelurahan yang ada pada setiap kecamatan. Point penting dalam kolaborasi kinerja kecamatan dan kelurahan tercermin dari sejauhmana setiap instansi pemerintah mengenyampingkan ego-sektoral dalam mencapai tujuan pelayanan publik, tumpang tindih kepentingan dan sebagainya (Sulaiman, 2021). di pandangan lain bahwa *collaborative government* yang artinya komunikasi dan koordinasi selalu dilakukan dengan cara *top-down* (Simarmata, 2014), seharusnya dalam pelaksanaannya berlaku *top down* maupun *bottom up*.

Setiap parameter memiliki titik kelemahan dan yang memiliki kemiripan dari permasalahan yang dihadapi pada tingkat kecamatan, seperti lemahnya tingkat koordinasi data jumlah umkm, posyandu, Penyusunan laporan inventarisasi aset daerah dan sebagainya. Disisi lain, seperti deskripsi umum terhadap tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik cenderung mengalami kepuasan yang cukup signifikan disebabkan pengaduan dan aspirasi Masyarakat terhadap pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik secara administrasi terlaksana.

## **KESIMPULAN**

Hasil akhir diperoleh bahwa sinergitas kinerja Kecamatan dengan nilai tertinggi 84,28% oleh Kec.Sandubaya disebabkan tingkat kepuasan pelayanan publik, koordinasi, pengelolaan anggaran, inovasi dan kompetensi SDM serta data pendukung yang memadai, sisi lain Kec. Mataram dari 6 kecamatan memperoleh nilai 59,55% terendah, hal ini karena disebabkan lemahnya dalam aspek data pendukung, dan koordinasi yang dilakukan dibandingkan dengan kecamatan lainnya di Kota Mataram. Sedangkan sinergitas kinerja kelurahan di kota Mataram terdapat pada Kel.Cakra barat memperoleh

nilai tertinggi 89,90% dengan peningkatan pada keberadaan akses informasi pelayanan, sop dan presentasi Masyarakat terlayani. Kelurahan Monjok Timur dengan nilai terendah 37,66%, persentasi tersebut lemah pada pengelolaan anggaran, serta kompetensi SDM yang belum memadai. Sehingga 6 indikator pembobotan Nilai, terdapat 2 parameter mencapai nilai tertinggi 100% yaitu pengelolaan Anggaran Kecamatan dan Inovasi Kecamatan, sedangkan indikator terendah terletak pada Aspek Pelayanan Publik di Tingkat Kecamatan.

Adapun saran sebagai rekomendasi penelitian yakni perlu peningkatan koordinasi serta komunikasi dalam *collaborative government* baik ditingkat kelurahan dan kecamatan di Kota Mataram, selain itu manajemen pengelolaan anggaran terstruktur dilakukan dalam upaya penyesuaian pelayanan publik. Data pendukung yang tersimpan melalui arsipatoris digital dengan berbasis pelayanan publik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aprian Jailani, M., & Hakim, A. (2019). *Policy Implementation of the Bus Rapid Transit System in Mataram City*. 22(3), 180–186.
- Astuti, W. dan R. (2020). Sampul Collaborative Governance. *Collaborative Govenance Dalam Perspefkit Publik*, 161.
- Farlina, Y., & Pribadi, D. (2020). Sistem Informasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Warudoyong Kota Sukabumi Berbasis Website. *Indonesian Journal on Computer and Information Technology*, 5(September), 180–186.
- Febrian, R. A. (2015). Analisis Permasalahan Koordinasi Pemerintahan (Tinjauan Konseptual Dan Teoritis). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1(1), 41–49. <https://journal.uir.ac.id/index.php/wedana/article/view/1616>
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. [http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas Pelayanan Publik.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas%20Pelayanan%20Publik.pdf)
- Haryono, N. (2012). Jejaring Untuk Membangun Kolaborasi Sektor Publik. *Jurnal Jejaring Administrasi Publik*, 1(4), 48–53.
- Helwig, N. E., Hong, S., & Hsiao-wecksler, E. T. (n.d.). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Heryanto Monoarfa. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(1), 1–9.
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Sasi*, 17(3), 21. <https://doi.org/10.47268/sasi.v17i3.362>
- Huzain, H. (2021). *Pengelolaan Sumber Daya Manusia* (Vol. 10).
- Junus, D., & Potabuga, S. (2018). Disharmoni dalam Dinamika Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. *Gorontalo Journal of Government and Political Studies*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.32662/gjgops.v1i1.170>
- Kelvin, K., Widianingsih, I., & Buchari, R. A. (2022). Kolaborasi Model Penta Helix Dalam Mewujudkan Smart Village Pondok Ranji. *J-3P (Jurnal Pembangunan Pemberdayaan Pemerintahan)*, 7(November), 1–15. <https://doi.org/10.33701/j-3p.v7i2.2587>
- Mataram, P. K. (2021). *Rpjmd Kota Mataram 2021-2026*.
- Maulana, D., & Yulianiti, R. (2018). *PENTINGNYA INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA*.

- Mirwan, M. (2013). Optimalisasi Koordinasi Pemerintahan Tingkat Kecamatan Di Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara. *EJournal Administrasi Negara*, 1(2), 611–624.
- Najiyati, S. dan S. R. T. S. (2011). Sinergitas Instansi Pemerintah dalam Pembangunan Kota Terpadu Mandiri. *Jurnal Ketransmigrasia*, 28(2), 113–124.
- Pramono, J., & Kinasih, W. (2019). Sinergitas Antar Stakeholder Dalam Penyelenggaraan Kamtibmas di Kelurahan Gilingan kecamatan Banjarsari Kota Surakarta. *Research Fair Unisri*, 3(1), 298–309.
- Rahman, D. Y., Toruan, P. L., & Iswan, J. (2023). *Kemas Journal : Jurnal Pengabdian Masyarakat dokumen secara online bagi Siswa SMAN 2 Sungai Are Muara Dua Oku*. 1(1), 11–17.
- Sakti Herwanto, T. (2015). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Pentingnya komitmen penuh organisasi dan stakeholders dalam mewujudkan inovasi publik. *Trisno Sakti Herwanto / JIAP*, 1(2), 18–26.
- Samsuni. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Al-Falah*, 17(31), 113–124.
- Sari, E. N. (2010). Konsep Anggaran Dalam Perspektif Balance Scorecard: Suatu Tinjauan Teoritis. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 10(2), 119–135.
- Simarmata, S. (2014). Media Baru, Ruang Publik Baru, Dan Transformasi Komunikasi Politik Di Indonesia. *Jurnal Interact*, 3(2), 18.
- Sulaiman, A. L. (2021). Proses Kolaborasi Penanganan Permukiman Kumuh Melalui Program Kota Tanpa Kumuh ( Kotaku ) di Kota Bandung ( Studi Kasus : Kelurahan Tamansari Kecamatan Bandung Wetan ). *Majalah Media Perencana*, 2(1), 1–23.
- Sutisna, I. (2020). Statistika Penelitian: Teknik Analisis Data Penelitian Kuantitatif. *Universitas Negeri Gorontalo*, 1(1), 1–15.