

## **KINERJA APARATUR PEMERINTAH KECAMATAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SUNGAI BOH KABUPATEN MALINAU**

**Hery Junaidi<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sungai Boh dibawah bimbingan Dr. Fajar Apriani S.Sos.,M.Si dan Santi Rande S.Sos.,M.Si.*

*Adapun tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja aparatur pelayanan publik. Penelitian mengenai kinerja aparatur di Kantor Kecamatan Sungai Boh Kabupaten Malinau dilakukan dengan melihat tiga (3) indikator dari kinerja tersebut yakni produktivitas, kualitas pelayanan, responsibilitas.*

*Pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan, observasi dan wawancara. Adapun narasumber pada penelitian ini adalah Camat, Sekretaris Camat, Kepala Seksi Pemerintahan dan Masyarakat yang berurusan di Kantor Kecamatan Sungai Boh. Data-data tersebut dikumpulkan untuk kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis kualitatif dengan mengumpulkan alat analisis model intraktif.*

*Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur di Kantor Kecamatan Sungai Boh masih kurang baik hal ini terlihat dari kemampuan aparatur masih bervariasi sesuai kemampuan pegawai masing-masingdalam menjalankan tugas yang diberikan atasan. Selain itu dalam proses pelaksanaan pelayanan publik terdapat hambatan terutama ketika adanya pemadaman listrik sehingga fasilitas utama komputer tidak dapat operasikan.*

**Kata Kunci :** *Aparatur Pemerintahan, Pelayanan Publik, Kecamatan*

### **PENDAHULUAN**

#### ***Latar Belakang***

Dinamika pembangunan di Indonesia sudah mengalami reformasi di segala bidang kehidupan berbangsa dan bernegara yang menginginkan adanya suatu arah kebijakan pelaksanaan pembangunan secara berkeadilan, berkemakmuran, dan berkesejahteraan serta berkesinambungan. Sesuai konstitusi yang dibuat diawal pemerintahan bangsa ini, telah banyak aturan-aturanpara pemimpin pemilik kewenangan yang sangat mempengaruhi kehidupan masyarakat sebagai

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email : heryjunaidi12@gmail.com

konsekuensi negara yang berdemokrasi, yang hingga saat ini masih terdapat banyak ketidakpuasan yang dirasakan terhadap kebijakan-kebijakan yang diberlakukan dalam mengisi pembangunan ini. Penetapan Kecamatan sebagai organisasi dimaksudkan untuk mendapatkan pelayanan administrasi yang dilancarkan dari tingkat Kabupaten dianggap masih terlalu jauh, sedangkan kedudukan pemerintahan. Kecamatan sungai boh sangat jauh letak geografisnya dari perkotaan dan susah dijangkau transportasi karena letak geografis medannya daerah gunung-gunung dan kualitas jalan belum memadai lewat sungai pun tidak bisa karena melewati sungai-sungai kecil yang begitu deras atau banyak giram.

Sehingga ini menjadi salah satu penghambat pengembangan prosedur maupun sistem aparatur pemerintah terhambat. Harapan masyarakat Kecamatan Sungai Boh supaya pemerintah lebih memandang lebih lagi terhadap masyarakat daerah perbatasan sehingga mendapat keadilan yang sama sesuai dengan peraturan-peraturan pemerintah yang berlaku di negara kita.

Hal tersebut diatas merupakan hal-hal yang menjadi keinginan dan cita-cita masyarakat selama ini, termasuk masyarakat yang ada diwilayah Kecamatan Sungai Boh Kabupaten Malinau. Masyarakat setempat sangat mengharapkan adanya pelayanan prima yang dilakukan oleh aparatur Pemerintah Kecamatan Sungai Boh Kabupaten Malinau. Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan di Kantor Kecamatan Sungai Boh Kabupaten Malinau, harapan masyarakat belum dapat tercapai sepenuhnya akibat rendahnya kinerja pegawai kecamatan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat seperti:

1. Penyelesaian administratif masih lamban sebab pegawai kecamatan masih sering mengundur pekerjaannya.
2. Masih rendahnya tingkat pendidikan pegawai kecamatan (89,47% berpendidikan SLTA).
3. Masih rendahnya tingkat tanggungjawab kepatuhan pegawai kecamatan dalam jam kerja.

### ***Rumusan Masalah***

Berkaitan dengan latar belakang masalah yang dipaparkan diatas, maka perumusan masalah ini adalah:

1. Bagaimana kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam pelayanan publik di Kecamatan Sungai Boh Kabupaten Malinau?
2. Apa saja yang menghambat kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam pelayanan publik di Kecamatan Sungai Boh Kabupaten Malinau?

### ***Tujuan Penelitian***

Adapun tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Boh Kabupaten Malinau.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Kecamatan Sungai Boh Kabupaten Malinau.

### ***Kegunaan Penelitian***

Pada umumnya setiap penelitian yang diharapkan akan memberikan manfaat kepada peneliti maupun kepada orang lain. Dengan ini penulis akan mengemukakan manfaat dari skripsi ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi diskusi ilmu Administrasi Negara, khususnya dalam kajian penyelenggaraan pelayanan publik.
  - b. Untuk menambah memperdalam serta mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah, khususnya yang berkaitan dengan ilmu Administrasi Negara.
2. Manfaat Praktis
  - a. Memberikan sumbangan pikiran bagi pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya bagi pemerintah Kecamatan Sungai Boh Kabupaten Malinau.
  - b. Memberikan informasi bagi pihak yang berkepentingan yang ingin menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan perbandingan.

### **KERANGKA DASAR TEORI**

#### ***Kinerja***

Suntoro (dalam Tika 2006:121) kinerja adalah “hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.”

Siagian (2000:66) mengatakan bahwa “kinerja adalah peningkatan kemampuan kerja dan perubahan orientasi dan perilaku.”

Dengan demikian, maka kinerja merupakan hasil kerja, prestasi kerja dan kemampuan kerja seseorang, sekelompok orang (organisasi) atas suatu pekerjaan pada waktu tertentu. Kinerja dapat berupa produk atau karya akhir (barang atau maupun jasa) atau berbentuk sikap, perilaku, kreativitas, kecakapan, kompetensi, sarana, dan keterampilan yang dapat mendukung pencapaian tujuan dan sasaran organisasi.

#### ***Jenis Kinerja***

1. Kinerja Riani (2011:97) mengatakan kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Hasil kerja konkrit yang dapat diukur dari organisasi dan dapat dipengaruhi oleh kinerja proses atau kinerja individu, yang membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur, sehingga ukuran kinerja tersebut dapat bersifat kuantitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.
2. Kinerja proses, yaitu hasil kerja konkrit dan dapat diukur dan bekerjanya mekanisme, kerja organisasi, dipengaruhi oleh kinerja individu dan membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja lebih bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.
3. Kinerja individu yaitu hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari kerja individu (produktivitas kerja,) dipengaruhi oleh berbagai faktor dan diri individu yang membutuhkan standar kerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi individu.

Dari pendapat mengenai jenis kinerja diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur pemerintah adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh pegawai atau kelompok pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Boh dalam memberikan pelayanan publik, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

### ***Kinerja Pegawai***

Kinerja pegawai menurut Mangkunegara (2010:75) kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara berkualitas dan kuantitas yang diperoleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Sinambela (2006:9) menjelaskan kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu.

Dengan demikian kinerja diartikan sebagai hasil kemampuan dan motivasi terhadap pekerjaan yang dilakukankinerjapegawai. Kedua konsep diatas menunjukkan bahwa kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui hal itu diperlukan penentuan kriteria pencapaiannya yang ditetapkan secara bersama-sama.

### ***Pelayanan Publik***

1. Menurut Sinambela (2008:5) mendefinisikan pelayanan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa dimiliki.
2. Moenir (2007:7) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan melalui aktivitas seorang lain secara langsung.
3. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/ M.PAN/7/ 2003 mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan pelayanan berarti serangkaian aktivitas untuk melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain, baik yang dapat diraba maupun yang tidak dapat diraba yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada penerima

### ***Definisi Konsepsional***

Untuk menghindari adanya penafsiran yang berbeda dari berbagai pihak, maka secara konseptual perlu adanya batasan terhadap ruang lingkup penelitian. Untuk lebih jelasnya mengenai batasan konsep dari kedua variable tersebut dapat dikemukakan berikut ini: Kinerja aparatur dalam pelayanan publik adalah suatu hasil kerja / prestasi kerja yang diwujudkan oleh seseorang pegawai dalam bentuk pemberian layanan secara individu kepada masyarakat.

### ***Jenis Penelitian***

Moleong (2000:6) mengemukakan bahwa deskriptif adalah data yang

dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Dari pendapat ini dijelaskan penelitian deskriptif dalam penyajian ini lebih kepada kata-kata, kalimat atau gambar, juga berupa naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi atau memo. Hal disebabkan karena adanya penerapan metode kualitatif. Jadi penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, karena pada dasarnya penelitian ini menggambarkan dan mengetahui permasalahan yang diteliti dalam penelitian. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dan dilakukan terhadap variabel mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya. (Sugiyono 2013:1).

### ***Fokus Penelitian***

Dalam penelitian ini akan ditentukan berdasarkan pada teori yang ada, maupun fokus penelitian ini adalah :

1. Kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik.
  - a. Kemampuan Aparatur dalam memberikan Pelayanan
  - b. Keterampilan dan Keahlian Aparatur Dalam Menunjang Pelayanan.
  - c. Kualitas pekerjaan yang dihasilkan Aparatur.
  - d. Kepatuhan Aparatur dalam jam kerja
2. Faktor-faktor penghambat kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik.
  - a. Sistem/metode kerja yang tidak memadai
  - b. Kemampuan pegawai yang tidak memadai
  - c. Rendahnya kesadaran akan tugas dan tanggungjawab
  - d. Sarana pelayanan kurang memadai

### ***Sumber Data***

1. Data Primer dalam penelitian ini sumber data yakni *Key informan* adalah Camat Kecamatan Sungai Boh Kabupaten Malinau, *Informan* adalah staf/pegawai Kecamatan, Kepala Desa, Kepala Adat besar Kecamatan Sungai Boh, dan tokoh masyarakat.
2. Data Sekunder dalam penelitian ini adalah
  - a. Dokumen-dokumen, Profil Kecamatan Sungai Boh
  - b. Buku-buku referensi yang terdapat di perpustakaan sesuai dengan fokus penelitian.

Adapun Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini penulis menggunakan dua teknik pengambilan sampel yaitu *Purposive Sampling* dan *Snowball Sampling*.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Ada dua proses kegiatan yang di lakukan oleh peneliti dalam rangka pengumpulan data. Adapun proses yang di maksud, yaitu :

- a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)
- b. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*)
  - Observasi (pengamatan)
  - Interview (Wawancara)

- Dokumentasi

### ***Analisis Data***

Dalam analisis penelitian ini, peneliti menggunakan teknis analisis data Milles dan Huberman (dalam Sugiyono 2013: 92-99) yaitu pengumpulan data, reduksi atau penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang dapat dilihat pada uraian di bawah ini:

1. Pengumpulan Data  
Pengumpulan Data adalah data pertama atau data mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian.
2. Reduksi Data / Penyederhanaan Data  
Reduksi Data adalah proses penelitian, memfokuskan penyederhanaan dan membuat abstraksi. Mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian ke dalam catatan yang telah disortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan analisa yang dipertajam, membuang, memodifikasi data sehingga kesimpulan dapat ditarik dan dibuktikan oleh peneliti.
3. Penyajian Data  
Penyajian Data adalah sekelompok informasi tersusun yang memberikan dasar kepada peneliti untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data ini dapat membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman
4. Menarik Kesimpulan  
Menarik Kesimpulan adalah data yang telah diproses dan telah disusun, kemudian diambil suatu kesimpulan atau makna dari atas yang telah di sederhanakan untuk disajikan dan sekaligus untuk memprediksikannya melalui pengamatan hubungan dari data yang telah terjadi.

Dari gambar tersebut dijelaskan sebagai berikut dimulai dari pengumpulan data setelah itu reduksi data kemudian data disajikan atau dari pengumpulan data langsung ke penyajian data selanjutnya reduksi data. Setelah itu dari reduksi data ditarik kesimpulan-kesimpulan atau dari penarikan kesimpulan diperoleh dari penyajian data. Akhirnya apabila dalam penarikan kesimpulan mengalami kesalahan dikembalikan ke pengumpulan data.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Gambaran Umum Kecamatan Sungai Boh***

#### ***Kedadaan Penduduk***

Kecamatan Sungai Boh adalah salah satu wilayah kecamatan yang ada di pemerintah Kabupaten Malinau. Kecamatan Sungai Boh dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2001 tentang organisasi kecamatan dan kelurahan.

Wilayah Kecamatan Sungai Boh merupakan daratan cukup tinggi, dengan bergelombang dengan ketinggian berkisar 546 M di atas permukaan laut, dengan ketinggian lereng sebagian besar antara 2 – 20 % dengan luas 1. 659 km atau 73,53 % dari luas wilayah kabupaten malinau.

Secara administrative wilayah Kecamatan Sungai Boh di batasi oleh beberapa wilayah di antaranya.

Sebelah utara : Berbatasan dengan Kecamatan Kayan Hilir.

Sebelah timur : Berbatasan dengan Kecamatan Kayan Hilir.

Sebelah selatan : Berbatasan dengan Kabupaten Mahulu.

Sebelah barat : Berbatasan dengan Kecamatan Kayan Selatan.

Menurut pembagian wilayah bahwa Kecamatan Sungai Boh dibagi menjadi enam desa dari 6 desa tersebut, yang terluas di Desa Mahak Baru seluas 458,66 km atau 25,83 % sedangkan yang terkecil adalah Desa Long Top seluas 124,99 atau 7,53.

Kependudukan dirinci mata pencarian penduduk Kecamatan Sungai Boh sebagian besar sebagai pengusaha/wiraswasta yaitu 967 orang, sebagai buruh/swasta sebanyak 74 jiwa atau 6,28%, dan yang bekerja sebagai PNS sebanyak 63 jiwa atau 5,35%, sebagai pedagang sebanyak 55 atau 4,67%, sebagai dokter sebanyak 2 jiwa atau 0,17% dan sebagai perawat 8 jiwa atau 0,68%, sebagai TNI/POLRI sebanyak 8 jiwa atau 0,68%, dan sebagai pengusaha/lain sebanyak 967 jiwa atau 82,17% dan sebagai petani sebanyak 210 orang.

#### ***Kondisi di Kantor Kecamatan Sungai Boh***

Dilihat dari tingkat pendidikan bahwa jumlah pegawai di kantor kecamatan Sungai Boh Kabupaten Malinau sebanyak 38 orang, dan dari jumlah tersebut di antaranya yang paling banyak berpendidikan tingkat menengah sebanyak 33 orang atau 86,84% yang berpendidikan lulusan SLTA. Ini berarti keberadaan pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Boh mayoritas berpendidikan SLTA. Dilihat dari struktur pendidikan bahwa keberadaan pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Boh sebagian besar berpendidikan menengah ke bawah.

Selanjutnya dapat dikemukakan tentang keberadaan pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Boh dirinci menurut golongan/pangkat. Untuk mengetahui lebih jelasnya dapat dikemukakan tentang keberadaan pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Boh dirinci menurut golongan/pangkat.

#### ***Pegawai Kantor Kecamatan Sungai Boh Menurut Pangkat/ Golongan***

Bahwa jumlah pegawai pada Kecamatan Sungai Boh yang menduduki golongan terbanyak golongan II sebanyak 22 orang, jadi komposisi pegawai Kecamatan Sungai Boh dilihat dari segi kepangkatan sebagian besar pada posisi golongan II, Sedangkan pegawai yang memiliki golongan di atas jumlahnya relatif kecil. Nampaknya komposisi pegawai dilihat dari segi kepangkatan cenderung kurang memadai, karena sebagian besar pegawai menduduki golongan kepangkatan pada level bawah.

#### ***Pembahasan***

##### ***Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Publik.***

Kinerja aparatur dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Boh Kabupaten Malinau secara substansial belum menunjukkan hasil yang optimal. Kurangnya optimalnya kinerja pegawai di lembaga tersebut disebabkan tidak hanya oleh perbedaan kemampuan aparatur tetapi juga keragaman produktivitas dan

responsivitas aparatur dalam memberikan layanan publik. Misalnya perbedaan dalam memanfaatkan jam kerja secara efektif dan kemauan untuk melayani nampaknya masih beragam sehingga segala bentuk layanan yang dilakukan aparatur belum semuanya menunjukkan keragaman. Pada gilirannya layanan yang diberikan kurang optimal.

Walaupun kinerja aparatur belum menunjukkan hasil yang optimal, tetapi tindakan yang dilakukan aparatur telah menunjukkan pembahasan menurut sub fokus penelitian sebagai berikut.

#### ***Kemampuan aparatur dalam pelayanan publik.***

Salah satu sub fokus dalam penelitian ini adalah kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan berbeda-beda. Perbedaan tersebut dikarenakan setiap pegawai memiliki kemampuan yang berbeda dalam menyelesaikan pekerjaan, perbedaan kemampuan tersebut telah membawa perbedaan dalam menyelesaikan pekerjaan walaupun hasil yang dicapai sudah cukup baik namun belum optimal.

Kemampuan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan dapat ditingkatkan dengan adanya pendidikan dan pelatihan, dengan demikian diharapkan setiap pegawai dapat melanjutkan pendidikan ketingkat lebih tinggi, selain itu setiap pegawai diberi kesempatan untuk mengikuti pelatihan. Kemampuan aparatur dalam pemberian layanan kepada masyarakat belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang disampaikan Dwiyanto (dalam Pasolong 2010) Kemampuan kerja pegawai yaitu sejauhmana seorang pegawai memiliki kekuatan, kesanggupan, dan kecakapan dalam menghadapi serta menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan pimpinan kepadanya, dengan kemampuan kerja yang baik diharapkan semua pegawai dan dapat menyelesaikan setiap hambatan, rintangan dan kesulitan selama melaksanakan tugas-tugas dan pekerjaannya.

#### ***Keterampilan dan Keahlian Aparatur dalam Menunjang Pelayanan Publik***

Sub fokus lain yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah keterampilan dan keahlian aparatur dalam memberikan pelayanan. keterampilan dan keahlian aparatur sangat penting sebagai modal kerja, dan hal tersebut dapat ditempuh melalui pendidikan dan pelatihan. Karena pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam rangka mengatasi persoalan yang terkait dengan pelayanan publik. Keterampilan dan keahlian aparatur dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Boh Kabupaten Malinau belum menunjukkan indikasi yang optimal karena tidak semua aparatur dibekali dengan pendidikan dan pelatihan. Artinya aparatur yang memiliki legilitas pelatihan masih terbatas dan masih banyaknya aparatur yang bekerja berdasarkan kemampuan autodidak. Keadaan demikian yang dapat menimbulkan kinerja aparatur kurang optimal, karena tidak didukung dengan keterampilan dan keahlian. Padahal keterampilan dan keahlian itu penting untuk modal kerja, karena terbatasnya keterampilan dan keahlian aparatur maka kinerja aparatur belum semuanya hasil yang maksimal. Terbatasnya keahlian dan keterampilan aparatur tercermin jumlah legilitas yang dimiliki aparatur.

***Kualitas Pekerjaan yang Dihasilkan dalam Pelayanan Publik.***

Sub fokus penelitian lainnya yang berkenaan dengan kinerja aparatur dalam pelayanan publik adalah kualitas pekerjaan yang dihasilkan. Dari hasil penyajian data menunjukkan bahwa kualitas pekerjaan yang dihasilkan belum semuanya sesuai harapan. Hal tersebut tercermin oleh kualitas pelayanan yang diberikan terutama dapat dilihat dari ketetapan waktu yang diperlukan dalam pelayanan. Ada perbedaan relatif kecil antara standar layanan dengan waktu yang diperlukan dalam layanan. Seperti layanan kartu keluarga sesuai standar pelayanan yang ditetapkan hanya diperlukan waktu 1 hari tetapi dalam kenyataannya justru dapat diselesaikan lebih dari 1 hari bahkan lebih satu minggu, demikian juga pada pelayanan kartu tanda penduduk, juga menunjukkan perbedaan antara harapan dengan kenyataan. Justru yang terjadi kartu tanda penduduk dapat diselesaikan sesuai dengan harapan masyarakat. Demikian juga halnya pelayanan/pembuatan akte kelahiran, justru lebih lama dari waktu yang ditentukan.

***Kepatuhan Aparatur dalam Jam Kerja.***

Dari hasil menunjukkan bahwa kepatuhan aparatur dalam melayani masyarakat masih belum optimal hal tersebut dapat diukur melalui kemampuan aparatur dalam memanfaatkan jam kerja efektif, ternyata belum dilakukan semua aparatur dan masih ada sebagian aparatur melanggar jam kerja yang telah ditentukan. Hal tersebut terindeksi oleh berbagai kasus yang melanggar etika birokrasi terutama pelanggaran jam kerja, walaupun dilakukan sebagian aparatur tetapi akan menimbulkan preseden terhadap pegawai lain. Tetapi fenomena terjadi di Kantor Kecamatan Sungai Boh Kabupaten Malinau justru berbeda dan tidak membawa pengaruh terhadap kinerja aparatur secara keseluruhan. Ketidak mampuan aparatur dalam memanfaatkan jam kerja secara efektif, karena adanya kepentingan atau sesuatu hal yang tidak bisa dihindarkan maka perbuatan tersebut dengan terpaksa dilakukan.

***Faktor-faktor Penghambat Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Publik.***

Pada aspek kedisiplinan masih dijumpai permasalahan yakni seringnya para pegawai aparatur yang keluar pada saat jam kerja. Hal ini mengakibatkan terganggunya aktivitas pekerjaan dan pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Boh terlebih pada saat bersamaan banyak warga yang berurusan ke kantor kecamatan sehingga terkadang menghambat dalam proses pelayanan. Ketidak disiplin ini muncul dikarenakan kurang menegakkan disiplin oleh pimpinan sehingga pegawai.

Adapun faktor lain yang dapat menghambat dalam peran motivasi pemimpin dalam meningkatkan produktivitas kerja yaitu mengenai fasilitas di Kantor Kecamatan Sungai Boh yang masih merasa belum terpenuhi dalam hal pemenuhan kebutuhan kerja, sehingga hal tersebut dampak pada pelayanan yang kurang optimal pada masyarakat. Sarana dan fasilitas yang kurang terpenuhi itu merupakan faktor penghambat pelaksanaan peran motivasi pemimpin dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai. Sehingga diharapkan pimpinan harus memiliki komitmen dalam kebutuhan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat serta demi menciptakan peningkatan produktivitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Boh.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana yang dikemukakan pada bab sebelumnya, penulis akan menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja aparatur di Kantor Kecamatan Sungai Boh Kabupaten Malinau dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat belum sepenuhnya dapat memberikan kepuasan sesuai harapan pemohon. Meskipun demikian layanan yang diberikan telah menunjukkan arti positif terhadap sebagian besar masyarakat. Walaupun belum sepenuhnya masyarakat puas terhadap layanan yang diberikan tetapi kemampuan dan kemauan aparatur untuk melayani sudah menunjukkan peningkatan yang berarti dan hal tersebut terindikasi oleh intensitas pelayanan yang mengarah pada standarisasi yang telah ditentukan. Kurang optimalnya kinerja aparatur dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Boh terindikasi oleh keragaman kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dihasilkan, kurang efektifnya dalam memanfaatkan jam kerja dalam pelayanan publik, keragaman kemampuan aparatur sehingga hasil kerja belum dapat tercapai secara optimal. Kinerja aparatur meskipun secara aplikatif belum sepenuhnya mencerminkan esensi pelayanan meski demikian implikasi layanan yang diberikan aparatur telah menunjukkan perubahan meskipun belum signifikan, tetapi layanan yang diberikan termasuk cukup baik.
2. Faktor-faktor yang menghambat kinerja aparatur dalam memberikan layanan pada publik di Kantor Kecamatan Sungai Boh di antaranya terbatasnya kewenangan dengan kebijakan operasional untuk mendukung kinerja aparatur, minat dan kemauan pegawai untuk meningkatkan keterampilan dan keahlian belum ada keseragaman, sehingga melahirkan perbedaan kemampuan diantara pegawai dan pada gilirannya akan membawa konsekuensi terhadap hasil kerja. Kurangnya kesadaran dan kurang kuatnya komitmen aparatur dalam menjalankan kewajiban sebagai abdi negara dan abdi masyarakat sehingga kemauan untuk melayani masyarakat kurang sepenuhnya diprioritaskan.

### ***Saran***

- 1 Meningkatkan alokasi sumber dana untuk mengembangkan kemampuan aparatur, sesuai alokasi profesional melalui rencana anggaran belanja yang di ajukan tiap tahunnya.
- 2 Pegawai yang telah memperoleh legalitas, baik dari pendidikan formal maupun dari pendidikan dan pelatihan hendaknya ditempatkan sesuai bidang kerjanya dan memanfaatkan secara optimal agar lebih termotivasi dalam melaksanakan tugas.
- 3 Meningkatkan kemampuan pegawai untuk meningkatkan kinerja aparatur dengan cara memberikan kesempatan untuk mendukung peningkatan kinerja aparatur dengan cara memberikan kesempatan untuk meningkatkan pendidikan, menugaskan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan, dan menegakkan disiplin kerja.

- 4 Melakukan mutasi dan penambahan terhadap pegawai yang memiliki dan profesional sehingga mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan. Dan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat karena kurangnya kuantitas pegawai dapat menghambat kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan karena jumlah pegawai tidak sesuai dengan volume pekerjaan.
- 5 Melakukan peningkatan pengawasan lebih tegas dan akurat masalah kehadiran pegawai masuk jam kerja dengan menggunakan absensi elektronik sehingga tidak ada kecurangan terhadap jam kerja pegawai, guna meningkatkan kehadiran pegawai dalam memanfaatkan jam masuk kerja.

### ***Daftar Pustaka***

- Keban, Yeremies T. 2004. *Indikator Kinerja Pemda : Pendekatan Manajemen dan Kebijakan*. Bumi Aksara. Yogyakarta.
- Lukman, Sampara dan Sugiono, 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rodakarya. Bandung.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Refika Aditama. Bandung.
- Mounir, A.S. 1996. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi aksara. Jakarta.
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktek*. PT Grasindo. Jakarta.
- Pasolong. Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Riani, Asri Laksmi. 2011. *Budaya Organisasi*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi Versi Bahasa Indonesia*. Prehalindo. Jakarta.
- Tika, Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Sianipar, J. P. 1999. *Perencanaan Peningkatan Kinerja*. Lembaga Administrasi Negara RI. Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak.dkk2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Siagian, Jhon, 2000 *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Aparatur*. BPFE. Yogyakarta.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju. Bandung.
- Tika, Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Widodo, Terry. 1996. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Bayumedai Publishing. Jakarta.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. PT Raja Grasindo Persada. Jakarta.

***Dokumen-dokumen***

Undang-undang Dasar 1945.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor. 32 Tahun 1999 tentang Kepegawaian.

Undan-undang Republik Indonesia Nomor. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah. Sekretaris Negara Repblik Indonesia. Jakarta.

Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009.tentang Pelayanan Publik. Asa Mandiri. Jakarta.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.