

KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SEBUKU KABUPATEN NUNUKAN

DANIEL BANGA TAMBING¹

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Kecamatan Sebuku Kabupaten Nunukan dan untuk mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung dalam kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Kecamatan Sebuku Kabupaten Nunukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pegawai sudah baik, dilihat dari ketelitian dan kerapian pegawai dan transparan. Pegawai mengetahui apa saja yang harus dikerjakan dan harus memiliki kualitas pelayanan. Pendapat dari masyarakat, ketelitian pegawai kadang masih kurang. Kuantitas pekerjaan dengan waktu penyelesaiannya telah ditentukan, berapa banyak volume pekerjaan yang harus diselesaikan pada jangka waktu tertentu. Waktu penyelesaian pekerjaan pegawai, cukup efektif dan efisien. Kerjasama pegawai pada Kecamatan berjalan dengan baik. Pegawai selalu interaktif dalam komunikasi, sikap saling menghormati. Kerjasama dilihat dari realisasi kerja sama dengan camat dan antar pegawai dengan menjalankan tugas, menjalankan ke kompakkan, fungsi hubungan, tercapainya tujuan dan fungsi tugas. Faktor penghambat dalam peningkatkan kinerja pegawai yaitu pegawai tidak memiliki inisiatif dan keinginan untuk maju, pegawai tidak memiliki standar kerja yang tinggi, kurangnya wawasan dan pengetahuan pegawai terhadap bagian pekerjaannya, kurangnya perhatian camat ke pegawai, tidak tersedianya sarana dan prasarana komputer, peralatan kantor, genset dan tidak tersedianya sumber daya manusia yang terlatih. Faktor pendukungnya pegawai harus bekerjasama yang baik antar pegawai menjadi salah satu faktor pendukung terciptanya kinerja yang efektif dan efisien.

Kata kunci : Kinerja, aparatur, pelayanan publik

PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam rangka mencapai tujuan nasional sebagaimana tercantum dalam alinea ke-4 Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, diperlukan ASN yang profesional, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : Danil31banga@gmail.com

perekan persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, serta untuk meningkatkan produktivitas dan menjamin kesejahteraan ASN, dalam Undang-Undang ini ditegaskan bahwa ASN berhak memperoleh gaji yang adil dan layak sesuai dengan beban kerja, tanggung jawab, dan resiko pekerjaannya. Untuk dapat menggerakkan atau mengarahkan dengan tepat sehingga pegawai dapat bekerja lebih efisien guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berlakunya Undang-Undang No. 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah telah memberikan arah perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sebagai aparatur seharusnya mampu menghindari diri dari budaya birokrasi yang kurang baik, sehingga citra pegawai yang bersih dan berwibawa dapat diterima dimasyarakat. Untuk mempertahankan citra pegawai yang baik, hendaknya setiap aparatur menunjukkan kinerja yang lebih baik, dan hal tersebut dapat diekspresikan dalam bentuk kegiatan pelayanan kepada masyarakat yang baik dan memuaskan.

Pengembangan sumber daya manusia (aparatur pemerintah) merupakan keharusan mutlak baik untuk menghadapi tuntutan tugas sekarang maupun untuk menjawab tantangan masa depan. Upaya pengembangan dapat dilakukan melalui organisasi itu sendiri maupun luar organisasi. Dengan pengaturan manajemen sumber daya manusia secara profesional, diharapkan pegawai atau aparatur dapat bekerja produktif dan memiliki kinerja yang tinggi. Dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia ini, maka haruslah dijadikan tolak ukur suatu organisasi ataupun kelangsungan hidup organisasi tersebut, karena faktor manusia adalah aset organisasi yang paling menentukan.

Manajemen sumber daya manusia pada prinsipnya diorientasikan pada peningkatan kinerja. Kinerja merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dengan perusahaan. Dukungan dari puncak manajemen yang berupa pengarahan dukungan sumber daya seperti, memberikan peralatan yang memadai sebagai sarana untuk memudahkan pencapaian tujuan yang ingin dicapai dalam pendampingan, bimbingan, pelatihan serta pengembangan akan lebih mempermudah penilaian kinerja yang obyektif. Menurut Bernadin dan Russel (dalam Gomes, 2000;92) “Kinerja adalah *outcome* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama satu periode tertentu”.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Kecamatan Sebuku Kabupaten Nunukan ?
2. Apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Kecamatan Sebuku Kabupaten Nunukan ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Kecamatan Sebuku Kabupaten Nunukan.

2. Untuk mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung dalam kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Kecamatan Sebuku Kabupaten Nunukan.

KERANGKA DASAR TEORI

Manajeme Sumber daya Manusia

Manajemen telah banyak di sebut sebagai seni untuk menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini, yang di kemukakan oleh Mary Parker Follett, mengandung arti bahwa para manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai pekerjaan yang di perlukan, atau dengan kata lain dengan tidak melakukan pekerjaan-pekerjaan itu sendiri.

Kinerja

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang di capai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Menurut Robbins (2003) bahwa kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Dalam studi manajemen kinerja pegawai ada hal yang memerlukan pertimbangan yang penting sebab kinerja individual seorang pegawai dalam organisasi merupakan bagian dari kinerja organisasi, dan dapat menentukan kinerja dari organisasi tersebut.

Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penelitian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan/atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan capaian indikator kinerja.

Indikator-indikator kinerja

Lebih lanjut LAN-RI mendefinisikan indikator masukan (inputs) adalah segala sesuatu yang di butuhkan agar pelaksana kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini dapat berupa dana, sumber daya manusia, informasi, kebijakan atau peraturan perundang-undangan, dan sebagainya. Indikator keluaran (*outputs*) adalah sesuatu yang dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik dan atau non fisik. Indikator hasil (*outcomes*) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).

Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap

warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Kurniawan (dalam Pasolong, 2006:5) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan).

Definisi Konsepsional

Berdasarkan judul yang diangkat oleh penulis dalam penelitian ini maka definisi konsepsional dari **Kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik** adalah hasil yang dicapai oleh aparatur pemerintah Kecamatan Sebuku Kabupaten Nunukan untuk melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan untuk melayani masyarakat melalui kualitas, kuantitas, ketepatan waktu dan kerja sama.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah suatu penelitian yang mendeskripsikan apa yang terjadi pada saat melakukan penelitian.

Fokus Penelitian

Adapun fokus dari penelitian ini adalah :

1. Kinerja Aparatur dalam pelayanan publik:
 - a. Kualitas;
 - b. kuantitas;
 - c. Ketepatan waktu;
 - d. Kerja sama;
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat pada kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Kecamatan Sebuku Kabupaten Nunukan

Sumber Data

Dalam penelitian ini untuk memperoleh informasi atau data-data yang dianggap perlu dan mendukung, maka akan dibutuhkan informasi yang ditentukan menggunakan teknik *Purposive Sampling dan Accidental Sampling*. Adapun yang menjadi key-informan adalah Sekretaris Kecamatan dan yang menjadi informan adalah Para Staf/Pegawai Kantor Kecamatan Sebuku Kabupaten Nunukan. Dan sampling berikutnya adalah *Accidental sampling* yaitu masyarakat.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Pasolong (2012:69) Pengumpulan data merupakan proses pengadaan data primer, untuk kebutuhan suatu penelitian Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan *Library Research* yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku – buku sebagai bahan referensi.
2. Penelitian Lapangan *Field Work Research* yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:
 - a. Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap berbagai kegiatan yang ada.
 - b. Wawancara adalah proses pengumpulan data atau informasi melalui tatap muka antara pihak penanya (*interviewer*) dengan pihak yang ditanya atau penjawab (*interviewee*).
 - c. Dokumentasi adalah pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan data sekunder dari dokumen-dokumen atau arsip-arsip, yang relavan dengan penelitian ini.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif dengan menggunakan analisis data model interaktif yang terdiri atas empat komponen, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum

Sebuku adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Nunukan, Kalimatn Utara, Indonesia. Kecamatan Sebuku terletak di bagian utara Kabupaten Nunukan. Kecamatan Sebuku memiliki luas daerah 2155,89 km² secara administrasi Kecamatan Sebuku terbagi 10 Desa yaitu : Desa Pembeliangan, Desa Apas, Desa Kekayap, Desa Kunyit, Desa Tetaban, Desa Melasu Abaru, Desa Bebanas, Desa Lulu, Desa Sujau, dan Desa Harapan.

Jumlah desa di Kecamatan Sebuku setelah pemekaran adalah 10 desa yang ber ibu kota di Pembeliangan. Jumlah badan perwakilan desa/dewan Kecamatan adalah 50 sedangkan jumlah Rukun Tetangga (RT) adalah sebanyak 27 RT. Keseluruhan desa di Kecamatan Sebuku terletak di Kecamatan bukan pesisir yang terdiri dari desa/Kecamatan di tepi kawasan hutan 9 desa dan desa/Kecamatan di luar kawasan hutan sebanyak 1 desa.

Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam pelayanan Publik di Kecamatan Sebuku ***Kualitas***

Kualitas kerja adalah mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan. Kualitas kerja dapat di ukur dengan indokator ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan keberhasilan kerja. Kualitas kerja yang meliputi ketepatan, ketelitian, kerapian dan keberhasilan hasil pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kualitas dapat disimpulkan bahwa pada aspek kualitas pegawai yang dilihat dari beberapa indikator penilaian diatas dapat disimpulkan bahwa pada pelaksanaannya kualitas kerja pegawai di Kecamatan Sebuku dapat dikatakan cukup baik dimana pegawai menjalankan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (publik).

Kuantitas

Kuantitas kerja yaitu banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada, yang perlu diperhatikan bukan hasil rutin tetapi seberapa cepat pekerjaan dapat terselesaikan. Kuantitas kerja meliputi output, serta perlu diperhatikan pula tidak hanya output yang rutin saja, tetapi juga seberapa cepat dia dapat menyelesaikan pekerjaan yang ekstra.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kuantitas kerja Kecamatan Sebuku, sudah berjalan dengan baik dengan analisis yang di miliki setiap pekerjaan dengan mudah pegawai mengatur waktunya karena setiap pegawai juga dibagikan data laporan beban sehingga pada data tersebut kuantitas pekerjaan dengan waktu penyelesaiannya sudah ditentukan, berapa banyak volume pekerjaan yang harus diselesaikan pada jangka waktu tertentu. Meskipun yang terjadi pada kemudian hari tidaklah sesuai dengan harapan, karena memang selama ini pegawai menyadari bahwa program kerja yang pegawai sudah canangkan dengan volume kerja.

Ketepatan Waktu

Salah satu indikator dalam mewujudkan kinerja pegawai yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah ketepatan waktu. Ketepatan waktu merupakan salah satu indikator suatu pekerjaan yang dilihat dari tingkat waktu penyelesaian pekerjaannya, jadi kalau pertama mengenai jam kerja, jam kerja yang disadari dan ditetapkan secara nasional, dianggap cukup efektif dan efisien untuk menyelesaikan pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai ketepatan waktu maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitian tersebut bahwa dari segi ketepatan waktu pegawai di Kantor Kecamatan Sebuku telah berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat.

Kerja Sama

Kerjasama adalah suatu usaha bersama antara orang perorangan atau kelompok untuk mencapai suatu tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya. Kerjasama merupakan interaksi yang paling penting karena pada hakikatnya manusia sebagai makhluk sosial tidak dapat hidup sendiri tanpa bantuan dari orang lain.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai ketepatan waktu secara keseluruhan sudah baik dimana tidak ada batasan antara camat dan pegawai, karena Camat dan pegawai merupakan satu kesatuan menjadi satu tim. Karena

jika dalam satu tim tidak ada yang merespon maka suatu pelayanan publik tidak akan berjalan dengan baik.

Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Publik.

Faktor pendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, motivasi dan dorongan serta kerjasama merupakan salah satu faktor pendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara kepada ket informan maupun informan khususnya pegawai , adanya motivasi atau dorongan dari masing-masing pegawai. Karena segala keterbatasan bukan menjadi masalah yang berarti apabila loyalitas pegawai dan motivasinya tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan adanya motivasi dan dorongan kemudian di ikuti dengan kerja sama yang baik antar pegawai maka akan terciptanya kinerja yang efektif dan efisien.

Faktor penghambat dalam meningkatkan kinerja pegawai yang bermula pada sumber daya manusia yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan sebuku. Rendahnya kesadaran pegawai dalam menyelesaikan tugasnya terkadang menjadi salah satu faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai tidak memiliki inisiatif dan keinginan untuk maju, pegawai tidak memiliki standar kerja yang tinggi.

Sumber daya manusia menjadi masalah yang menjadi penghambat dalam kinerja aparatur dalam pelayanan publik di Kecamatan Sebuku, hal ini terindikasi karena tingkat pendidikan pegawai aparatur kecamatan yang berpendidikan rata-rata pada tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA).

Maka dari hasil wawancara yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dalam meningkatkan kinerja pegawai yaitu pegawai yang tidak memiliki inisiatif dan keinginan untuk maju, pegawai tidak memiliki standar kerja yang tinggi, Bagi pegawai baru, belum mengetahui sama sekali tentang pekerjaan yang diberikan, sehingga pekerja tersebut harus belajar agar dapat mengetahui pekerjaan tersebut guna kelancaran pelayanan kepada masyarakat

Pembahasan

Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik

Kualitas

Ranupandojo dan Husnan (2000:76), Kualitas kerja adalah mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan. Kualitas kerja dapat di ukur dengan indikator ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan keberhasilan kerja. Kualitas kerja yang meliputi ketepatan, ketelitian, kerapian dan keberhasilan hasil pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kuantitas kerja Kecamatan Sebuku, sudah berjalan dengan baik dengan analisis yang di miliki setiap pekerjaan dengan mudah pegawai mengatur waktunya karena setiap pegawai juga dibagikan

data laporan beban sehingga pada data tersebut kuantitas pekerjaan dengan waktu penyelesaiannya sudah ditentukan, berapa banyak volume pekerjaan yang harus diselesaikan pada jangka waktu tertentu. Meskipun yang terjadi pada kemudian hari tidaklah sesuai dengan harapan, karena memang selama ini pegawai menyadari bahwa program kerja yang pegawai sudah canangkan dengan volume kerja.

Kuantitas

Ranupandojo dan Husnan (2000:76), Kuantitas kerja yaitu banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada, yang perlu diperhatikan bukan hasil rutin tetapi seberapa cepat pekerjaan dapat terselesaikan. Kuantitas kerja meliputi output, serta perlu diperhatikan pula tidak hanya output yang rutin saja, tetapi juga seberapa cepat dia dapat menyelesaikan pekerjaan yang ekstra.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kuantitas kerja Kecamatan Sebuku, sudah berjalan dengan baik dengan analisis yang di miliki setiap pekerjaan dengan mudah pegawai mengatur waktunya karena setiap pegawai juga dibagikan data laporan beban sehingga pada data tersebut kuantitas pekerjaan dengan waktu penyelesaiannya sudah ditentukan, berapa banyak volume pekerjaan yang harus diselesaikan pada jangka waktu tertentu. Meskipun yang terjadi pada kemudian hari tidaklah sesuai dengan harapan, karena memang selama ini pegawai menyadari bahwa program kerja yang pegawai sudah canangkan dengan volume kerja.

Ketepatan Waktu

Menurut Russel (2003:23), ketepatan waktu adalah Laporan pertanggungjawaban dapat diselesaikan tepat waktu atau suatu hasil kerja dapat dicapai tepat waktu.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai ketepatan waktu maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitian tersebut bahwa dari segi ketepatan waktu pegawai di Kantor Kecamatan Sebuku telah berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat.

Kerja Sama

Kerjasama adalah suatu usaha bersama antara orang perorangan atau kelompok untuk mencapai suatu tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya. Kerjasama merupakan interaksi yang paling penting karena pada hakikatnya manusia sebagai makhluk sosial tidak dapat hidup sendiri tanpa bantuan dari orang lain.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai ketepatan waktu secara keseluruhan sudah baik dimana tidak ada batasan antara camat dan pegawai, karena Camat dan pegawai merupakan satu kesatuan menjadi satu tim. Karena jika dalam satu tim tidak ada yang merespon maka suatu pelayanan publik tidak akan berjalan dengan baik.

Faktor-faktor pendukung dan penghambat Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik

Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, motivasi dan dorongan serta kerjasama merupakan salah satu faktor pendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara kepada ket informan maupun informan khususnya pegawai , adanya motivasi atau dorongan dari masing-masing pegawai. Karena segala keterbatasan bukan menjadi masalah yang berarti apabila loyalitas pegawai dan motivasinya tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan adanya motivasi dan dorongan kemudian di ikuti dengan kerja sama yang baik antar pegawai maka akan terciptanya kinerja yang efektif dan efisien.

Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam meningkatkan kinerja pegawai yang bermula pada sumber daya manusia yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan sebuku. Rendahnya kesadaran pegawai dalam menyelesaikan tugasnya terkadang menjadi salah satu faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai tidak memiliki inisiatif dan keinginan untuk maju, pegawai tidak memiliki standar kerja yang tinggi.

Sumber daya manusia menjadi masalah yang menjadi penghambat dalam kinerja aparatur dalam pelayanan publik di Kecamatan Sebuku, hal ini terindikasi karena tingkat pendidikan pegawai aparatur kecamatan yang berpendidikan rata-rata pada tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA).

Maka dari hasil wawancara yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dalam meningkatkan kinerja pegawai yaitu pegawai yang tidak memiliki inisiatif dan keinginan untuk maju, pegawai tidak memiliki standar kerja yang tinggi, Bagi pegawai baru, belum mengetahui sama sekali tentang pekerjaan yang diberikan, sehingga pekerja tersebut harus belajar agar dapat mengetahui pekerjaan tersebut guna kelancaran pelayanan kepada masyarakat

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian di lapangan mengenai Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik maka dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan yang meliputi beberapa aspek yaitu sebagai berikut:
 - a. Kualitas kinerja pegawai dapat dilihat dari ketelitian, kerapian pegawai dan transparansi. Kualitas pegawai sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (publik).

- b. Kuantitas kerja dapat dilihat dari perbandingan antara jumlah beban kerja pegawai dengan jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kuantitas kerja pegawai sudah cukup baik dengan analisis beban kerja yang telah ditentukan meskipun terdapat ketidakseimbangan antara jumlah beban kerja yang telah ditentukan dengan jumlah pegawai yang ada di Kecamatan Sebuku.
 - c. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan pegawai, mengenai jam kerja, jam kerja yang disadari dan ditetapkan secara nasional, dianggap cukup efektif dan efisien untuk menyelesaikan pekerjaan. Pegawai Kecamatan Sebuku sudah bekerja dengan baik dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan bekerja semaksimal mungkin dengan memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada masyarakat.
 - d. Kerjasama pegawai pada Kecamatan berjalan dengan baik. Pegawai selalu interaktif dalam komunikasi, kelompok kerja selalu mengutamakan sikap saling menghormati dan bersahabat baik dengan sesama pegawai maupun dengan Camat. Kerjasama dilihat dari realisasi kerja sama dengan camat dan antar pegawai dengan menjalankan tugas, menjalankan ke kompakkan, fungsi hubungan, tercapainya tujuan dan fungsi tugas.
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat pada kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Kecamatan Sebuku Kabupaten Nunukan yang terdiri dari beberapa aspek:
- a. faktor penghambat dalam meningkatkan kinerja pegawai yaitu rendahnya sumber daya manusia (aparatur) yang belum maksimal, tidak tersedianya sarana dan prasarana komputer, peralatan kantor, genset dan tidak tersedianya sumber daya manusia yang terlatih.
 - b. faktor pendukungnya dalam meningkatkan kinerja, harus adanya motivasi dan dorongan dari pegawai dan bekerjasama dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka akan terciptanya kinerja yang efektif dan efisien.

Saran

Dari kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka setelah melalui beberapa macam penelitian, dengan rendah hati penulis merasa perlu untuk memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat kepada semua pihak. Adapun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Hendaknya Pemerintah Kecamatan Sebuku lebih memperhatikan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan seperti pelatihan cara pemberian pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.
2. Hendaknya pemerintah Kabupaten Nunukan dapat lebih memberikan sarana dan prasarana penunjang pemberian pelayanan kepada Kecamatan Sebuku seperti komputer, peralatan kantor, genset yang dibutuhkan, sehingga walaupun mati lampu tidak ada pelayanan masyarakat yang tertunda.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

- Dwiyanto, A., dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. UGM. Yogyakarta.
- Fahmi, I. 2011. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Alfabeta. Bandung.
- Keban, Y.T. 2004. *Memahami Good Governance dalam Perspektif SDM*. Gama Media. Yogyakarta.
- Keban, Y.T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori Dan isi*. Gama Media. Yogyakarta.
- Kurniawan, A. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta.
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung
- Ruky. Achmad. 2002. *Sistem Manajemen Kinerja*. PT. Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Sedermayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) Bagian Kedua*. PT. Maju Mundur. Bandung.
- _____, 2012. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) Bagian Pertama Edisi Revisi*. PT. Maju Mundur. Bandung.
- Sinambela, L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Tangkisilin, Hessel ,N.S. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. CV. Maju Mundur. Sumedang.

Dokumen – dokumen :

- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KET/M.PAN/2/2004. Tentang Petunjuk Transparansi Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.