

KINERJA APARATUR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN NUNUKAN TENGAH KABUPATEN NUNUKAN

Ade Arista Ningsih¹

ABSTRAK

Ade Aristia Ningsih menulis skripsi dengan judul “Kinerja Aparatur Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Nunukan Tengah Kabupaten Nunukan” di bawah bimbingan Ibu Dra. Rosa Anggareny, M.Si dan Bapak Drs.H.Burhanuddin, M.Si.

Tujuan dari penulisan skripsi adalah untuk menggambarkan tentang Kinerja Pegawai Kelurahan Nunukan Tengah. Serta untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat Kinerja Pegawai Kelurahan Nunukan Tengah.

Penelitian ini dilaksanakan pada Kelurahan Nunukan Tengah Kabupaten Nunukan dengan menggunakan teknik wawancara, yang menjadikan Lurah Nunukan Tengah selaku *Key Informan* dan Masyarakat selaku *Accidental Sampling*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan keadaan di lapangan dengan data yang diperoleh dari hasil penelitian.

Variabel dalam penulisan skripsi ini yaitu Kinerja Pegawai. Adapun Indikatornya terdiri atas : Kualitas, Kuantitas, dan Ketepatan Waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai Kelurahan Nunukan Tengah cukup baik. Faktor-faktor yang menjadi penghambat kinerja pegawai Kelurahan Nunukan Tengah yaitu fasilitas pendukung kurang, kemudian dibutuhkan pelatihan-pelatihan yang diberikan kepada pegawai kelurahan masih kurang, kemudian keterlambatan dalam pelayanan SKTM, yang menjadi faktor pendukung kelurahan Nunukan Tengah adanya dukungan dari Dinas Kecamatan Nunukan dalam melaksanakan kegiatan eksternal, ditambah lagi bentuk dan kerjasama sehingga tugas dan kewajiban dapat dilaksanakan dengan baik.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai

PENDAHULUAN

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 memungkinkan daerah agar lebih leluasa untuk mengatur rumah tangganya sendiri. Namun dalam kenyataannya belum semua masyarakat mendapatkan layanan yang sesuai yang diharapkan. Hal tersebut disebabkan oleh berbagai faktor, diantaranya kinerja aparatur (pegawai) yang kurang optimal. Kurang optimalnya kinerja aparatur tercermin dari praktek-praktek yang melanggar etika

¹ Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email : ade.aristia@yahoo.com

administrasi (mal administrasi) dan masih adanya aparatur yang kurang mampu memegang teguh etika professional.

Sebagai aparatur seharusnya mampu menghindarkan diri dari budaya birokrasi yang kurang baik, sehingga citra pegawai yang bersih dan berwibawa dapat diterima masyarakat. Untuk mempertahankan citra pegawai yang baik, dan hal tersebut dapat diekspresikan dalam bentuk kegiatan pelayanan pada masyarakat yang baik dan memuaskan. Bahkan kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan, justru dapat dijadikan sebagai tolak ukur dan berimplikasi pada keberhasilan sebuah organisasi. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Peningkatan kinerja aparatur sangat penting, bukan hanya merujuk pada hasil kerja tetapi menuntut adanya perubahan sikap dan perilaku, untuk bertindak lebih professional. Sebagai aparatur yang professional dapat dijadikan sebagai modal dalam menghadapi persaingan global yang terus meningkat seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Apalagi persaingan yang dihadapi dimasa depan lebih bertumpu pada persaingan pengetahuan (*knowledge based competition*), maka hanya melalui *knowledge management* organisasi Pemerintah Daerah mampu survive. Karena itu, organisasi harus membangun sikap mental dan mau berbagi ilmu serta informasi (*information and knowledge sharing*)

Aparatur pemerintah daerah harus merupakan aparatur yang mampu menyelenggarakan dan menyalurkan kepentingan daerah bagi kesejahteraan masyarakat di daerah. Untuk itu diperlukan aparatur daerah yang bukan sarat struktur tetapi lebih sarat fungsi. Dengan keaneka ragaman daerah seharusnya menciptakan fungsi-fungsi pokok yang terungkap didalam struktur yang berorientasi kepada *three E' (efisien, efektif, dan ekonomis)* sehingga daerah memiliki kemandirian untuk mengaturnya lebih lanjut.

Itu semua harus dihadapi dengan semangat baru dan tindakan yang nyata, karena upaya yang dilakukan untuk membentuk aparatur yang professional bukan hanya sekedar sloganisme. Tindakan semacam itu tidak hanya dilakukan pada pemerintah propinsi, kota/kabupaten, tetapi pada level pemerintah kelurahan juga perlu dicermati. Mengingat pemerintah kelurahan lebih banyak berhadapan langsung dengan kepentingan masyarakat, maka kinerja aparatur menjadi fokus utama yang perlu ditingkatkan guna menghasilkan mutu pelayanan yang lebih baik. Sebagaimana yang dilakukan pemerintah Kelurahan Nunukan Tengah, bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan maka langkah yang ditempuh lembaga tersebut adalah tidak hanya mencakup peningkatan kompetensi professional aparatur, tetapi juga menata lingkungan kerja yang lebih kondusif, meningkatkan disiplin kerja dan penempatan pegawai yang tepat atau sesuai kualifikasi yang dibutuhkan. Hal tersebut dilakukan dalam rangka memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan, karena selama ini kinerja aparatur belum optimal sehingga membawa konsekuensi terhadap kualitas kinerja.

Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah sebagaimana yang dikemukakan pada latar belakang masalah, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Nunukan Tengah Kabupaten Nunukan ?
2. Faktor-faktor penghambat kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Nunukan Tengah Kabupaten Nunukan ?

Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja aparatur pelayanan di Kantor Kelurahan Nunukan Tengah Kabupaten Nunukan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang penghambat kinerja aparatur di Kantor Kelurahan Nunukan Tengah Kabupaten Nunukan.

Manfaat Penelitian

Setiap kegiatan tentunya berharap dapat memberikan nilai guna. Demikian halnya penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat berguna sebagai berikut :

1. Aspek Keilmuan : Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu administrasi Negara, dan terutama dibidang manajemen sumber daya manusia.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Lurah Nunukan Tengah Kabupaten Nunukan agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan pada program di masa yang akan datang.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan *reference* bagi para peneliti lain yang ingin melanjutkan penelitian lebih luas dengan ruang lingkup yang berbeda.

KERANGKA DASAR TEORI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut M. Awat dalam buku Henri Tanjung (2003:3) Manajemen Sumber Daya Manusia Adalah penarikan, seleksi, pemeliharaan, pengembangan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mengaktifkan baik tujuan individu maupun tujuan organisasi. Menurut Edwin B.Flippo yang dikutip oleh Handoko (1994) “ Perencanaan , pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan – kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.”

Ruang Lingkup Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari manajemen umumnya . Yang memfokuskan diri pada unsur Sumber Daya Manusia. Perhatian ini mencakup fungsi manajerial, Fungsi operasional, peran serta kedudukan sumber daya manusia dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi secara terpadu. Lingkup manajemen sumber daya manusia meliputi semua aktivitas yang berhubungan dengan sumber daya manusia dalam organisasi, seperti dikatakan oleh Russel dan Barnadian (dalam Sunyoto, 2013 : 6)

KINERJA

Kemudian menurut Bastian (dalam Fahmi, 2011:2) menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi

KINERJA APARATUR

Widodo (dalam Pasolong 2008 : 175), mengatakan bahwa kinerja pegawai adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang di harapkan.

PENGUKURAN KINERJA

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Simamora (1997 : 241) pengukuran kinerja dapat dilihat dari segi kuantitas dan kualitas item atau produk yang dihasilkan, serta banyaknya kesalahan atau tingkat kesukaran. Terdapat beberapa kriteria yang dapat dipergunakan untuk mengukur kinerja Locher & Tell dalam Keban (2004:97), mengatakan bahwa penilaian kinerja bertujuan untuk menentukan kompetensi, perbaikan kinerja, umpan balik, dokumentasi, promo, pelatihan, mutasi, pemecatan, pemberhentian, penelitian kepegawaian dan perencanaan tenaga kerja.

INDIKATOR KINERJA

Lenvine dkk. (dalam Dwiyanto 1995:7-81) menawarkan tiga konsep indikator dalam pengukuran kinerja organisasi pelayanan publik, yaitu *responsiveness, responsibility, dan accountability*. *Responsiveness* (responsivitas) adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program – program pelayanan publik sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas merupakan daya tanggap organisasi publik terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas merupakan daya tanggap organisasi publik terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayaninya. LAN-RI (1997:7), adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan

(*inputs*) keluaran (*outpus*), hasil (*outcomes*), manfaat (*benefits*) dan dampak (*impacts*)

Dwiyanto (1995:9) menambahkan dua indikator lain untuk melengkapinya, yaitu produktivitas dan kualitas layanan. Produktivitas menunjuk pada kuantitas produk yang dihasilkan dan dibandingkan dengan sumber daya yang dipergunakan. Kualitas pelayanan menunjuk pada kualitas barang atau jasa yang dihasilkan, yang meliputi kecepatan waktu dan kualitasnya dan hal ini dilihat dari tingkat kepuasan *stakeholder* yang dilayani. Terdapat berbagai faktor yang berpengaruh terhadap kinerja birokrasi pelayan publik. Pendapat Steers (1990)

KONSEP PELAYANAN

Moenir dalam Harbani (2001:23), menjelaskan bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Supriyanto (2001:12), menyebutkan bahwa pelayanan adalah upaya untuk menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan bersifat kasat mata (*Intangible*)

PELAYANAN PUBLIK Menurut Moekijat (1990 : 81) pelayanan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang sifatnya terwujud atau tidak terwujud yang dilakukan untuk melayani konsumen dengan memberikan barang atau jasa disertai atau tanpa disertai atau tanpa disertai pemindahan kepemilikan atas suatu benda atau jasa tertentu. Kesimpulannya, pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan / organisasi (sifatnya dapat terwujud atau tidak terwujud) untuk memenuhi kebutuhan atau permintaanya. Arti pelayanan public (*public servise*) selalu terkait dengan kajian *public administration*. *Public administration* tidak lagi secara tradisional diartikan semata – mata bersifat kelembagaan (mis : Negara), tetapi dalam hubungannya dengan seberapa besar pengaruh / kaitan lembaga tersebut dengan kepentingan public (Islamy, 1998 : 10).

Berkenaan dengan ini, tekanan pengertian publik lebih diarahkan kepada “pengguna jasa pelayanan” yang dilakukan oleh seorang pelayan publik, dalam hal ini adalah pegawai pemerintah. Para pengguna jasa pelayanan publik yang paling konkrit tentu saja adalah mereka yang secara langsung menerima atau menikmati jasa pelayanan publik itu. Sekalipun demikian, secara konseptual pihak yang disebut pengguna jasa pelayanan publik itu sesungguhnya tidak hanya mereka yang langsung menikmatinya . Para calon pengguna dan para pengguna jasa pelayanan publik dimasa datang termasuk kategori ini (Abdul Wahab, 1997 : 70).

DEFINISI KONSEPSIONAL

Dalam penelitian ini penulis akan menguraikan definisi konseptual yang menyangkut judul skripsi agar mempermudah dalam memahami maksud pembahasan ini. Adapun definisi konseptual dari penelitian ini adalah yang dimaksud dengan kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik adalah

hasil kerja secara kualitas, kuantitas, yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai dengan yang diberikan serta terciptanya disiplin kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan hasil kerja yang lebih baik untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini penulis termasuk jenis penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih. Menurut (Moleong 2005 : 82) deskriptif dimaksud mengadakan deskripsi mengenai situasi-situasi atau kejadian – kejadian, dalam arti ini penelitian deskriptif itu adalah akumulasi data dasar dalam cara deskriptif semata – mata, tidak menerangkan saling hubungan, tanpa melakukan pengujian hipotesis. Penelitian Deskriptif terbatas pada pengungkapan suatu fakta, hasil penelitian ditekankan pada pemberian gambaran secara obyektif tentang keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diselidiki.

Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini akan ditentukan berdasar pada teori yang ada, adapapun focus penelitian ini adalah :

1. Kinerja aparatur dalam pelayanan meliputi :
 - a) Kualitas
 - b) Kuantitas
 - c) Disiplin
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik.

Tempat Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian “Kinerja Aparatur dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Nunukan Tengah Kabupaten Nunukan” maka yang menjadi lokasi dari penelitian ini adalah wilayah Kelurahan Nunukan Tengah.

Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informan sebagai sumber untuk memperoleh data. Pemilihan informan berdasarkan subjek yang dirasakan memiliki banyak informasi dan bersedia untuk memberikan informasi yang berkaitan dengan fokus dan permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, pemilihan sumber data dilakukan melalui dua teknik, yaitu sebagai berikut :

1. Teknik Purposive Sampling

Pemilihan dan pengambilan sumber data dilakukan secara purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Pertimbangan tertentu ini yaitu didasarkan atas orang yang dianggap paling tahu atau banyak memiliki informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti dan bersedia memberi data tentang apa yang diharapkan, mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti. Adapun yang menjadi narasumber/informan inti/kunci yaitu Pihak Kelurahan dimana yang menjadi key informan adalah Lurah Nunukan Tengah / Sekretaris Lurah.

2. Teknik *Accidental Sampling*

Sedangkan untuk memperoleh data lainnya peneliti memilih informan dari beberapa masyarakat yang sedang mengurus pembuatan Kartu Keluarga, surat keterangan tidak mampu di Kelurahan Nunukan Tengah, dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu sampel yang diambil berupa individu yang kebetulan sedang melakukan aktivitas tertentu yang berhubungan dengan materi yang diteliti.

Menurut Arikunto (2002:107) bahwa yang dimaksud dengan sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sumber data primer, diperoleh dari hasil penelitian dilapangan secara langsung dan pihak-pihak yang bersangkutan. Untuk memperoleh sumber data primer digunakan teknik wawancara dan observasi.
2. Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh melalui sumber informasi antara lain melalui :
 - a. Dokumen-dokumen
 - b. Buku-buku referensi, hasil penelitian dan media massa yang relevan dengan fokus penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian di samping perlu menggunakan metode yang tepat, juga perlu memilih alat dan teknik pengumpulan data yang relevan .

- 1) Penelitian kepustakaan (*Library Research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi. Buku yang dijadikan pedoman pada penelitian ini adalah buku-buku yang berkaitan dengan peran pemerintah desa, partisipasi masyarakat dan pembangunan desa.
- 2) Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu :
 - a) Pengamatan (observasi)
Yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan dan perencanaan gejala-gejala yang tampak pada objek penelitian yang pelaksanaannya langsung pada tempat dimana suatu peristiwa, keadaan atau situasi yang terjadi.

b. Dokumen

Yaitu penulis mengumpulkan dokumen-dokumen dan data-data yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini khususnya data sekunder

c. Wawancara

Yaitu cara untuk mendapatkan data-data dengan melakukan interview dengan orang-orang yang merupakan sumber keterangan (*informan inti/key informant*).

Teknik Analisis Data

Analisis data sangat penting dalam suatu penelitian karena di dalam analisis data dilakukan pengorganisasian terhadap data yang terkumpul di lapangan. Sesuai dengan jenis penelitian ini yaitu deskriptif, maka data akan dianalisis secara kualitatif. Untuk keperluan penelitian tersebut, peneliti menyederhanakan data yang diperoleh ke dalam bentuk yang mudah dibaca, dipahami, dan diinterpretasikan.

Data yang diperoleh di lapangan selanjutnya dianalisa dengan melakukan pemaparan serta interpretasi secara mendalam. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (2014:338),

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

PEMBAHASAN

KUALITAS

Kualitas adalah tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan. Dari hasil wawancara dengan beberapa pegawai kelurahan, Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam kualitas ada baiknya pegawai kelurahan mengikuti pelatihan, serta lebih teliti lagi dalam mengerjakan tugas yang diberikan Lurah, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam penulisan nama, tanggal lahir dalam pengurus KK,SKTM,KTP.

Setelah melihat hasil proses tersebut, hal seperti yang dikemukakan oleh Pliffo (1994:241) menegaskan bahwa pengukuran kinerja dapat ditinjau dari aspek kualitas yang dapat diukur berdasarkan ketepatan, keterampilan, ketelitian, dan keterampilan hasil kerja.

Kuantitas

Kuantitas adalah tingkat sejauh mana kegiatan yang dilaksanakan selesai pada waktu yang dikehendaki. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dapat digambarkan bahwa kinerja pegawai kelurahan dalam hal kuantitas kurang baik. Karena, masih banyak pekerjaan yang diberikan kepada pegawai tidak selesai tepat waktu, sehingga masyarakat yang mengurus KK,SKTM,KTP harus menunggu lebih lama lagi dari hari yang telah ditentukan.

Setelah melihat hasil proses tersebut, hali ini serupa seperti dikemukakan oleh Dharma (1991:123) Kuantitas merupakan sejauh mana jumlah pekerjaan yang diberikan harus diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Disiplin

Disiplin kerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan. Berperilaku baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankan dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya (Sastrohadiwirjo 2003:291).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dapat digambarkan bahwa kinerja pegawai kelurahan dalam hal disiplin masih kurang ketaatan pegawai dalam hal jam masuk kerja dan pulang kerja. Masih banyak pegawai yang terlambat datang pada jam kerja setelah istirahat kembali masuk kerja lagi sehingga dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada kelurahan. Sedangkan sanksi yang diberikan kepada pegawai kelurahan yang sering datang terlambat yaitu sanksi teguran lisan kepada pegawai kelurahan yang sering terlambat.

Faktor Penghambat dan Pendukung Kinerja Aparatur Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Pegawai Kelurahan Nunukan Tengah

Faktor Penghambat

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis terhadap Lurah Nunukan Tengah yang dikatakan oleh bapak Eradias Elias, S.IP sebagai *key informan* dalam penelitian ini menyatakan bahwa Faktor penghambat kinerja pegawai adalah fasilitas komputer dan printer yang masih kurang dikelurahan, fasilitas tersebut merupakan salah satu penunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga jumlah dana operasional sangat terbatas . Kemudian pelatihan – pelatihan yang diberikan kepada pegawai masih sangat kurang , pendidikan dan pelatihan ini diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai kelurahan mengenai hal-hal yang sering berhubungan dengan bidang-bidang pekerjaannya. Ditambah lagi dengan staf bagian tata pemerintahan masih mengalami keterlambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dikarenakan pegawai yang bertugas hanya 2 orang saja dan ketidak harmonisan dalam bekerja merupakan salah satu faktor didalam kinerja pegawai kelurahan agar tidak terdapat mis komunikasi antara pegawai kelurahan.

Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam pelaksanaan kinerja pegawai kelurahan Nunukan Tengah berupa adanya dukungan dari dinas kecamatan dalam melaksanakan kegiatan eksternal dikelurahan Nunukan Tengah, ditambah lagi bentuk kerja sama pegawai kelurahan sehingga tugas dan kewajiban dapat dilaksanakan dengan baik. Kerja sama merupakan faktor penting yang biasa dilakukan oleh pegawai yang bekerja dalam satu organisasi yang terdiri dari berbagai macam orang dan kemudian membentuk satu tim untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebagai salah satu visi yang ingin dicapai pegawai kelurahan Nunukan Tengah.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian serta analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab terdahulu, maka dapat diambil kesimpulan mengenai Kinerja Aparatur Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Nunukan Tengah Kabupaten Nunukan, sebagai berikut :

1. Kualitas

Merupakan kinerja pegawai kelurahan Nunukan Tengah kurang baik dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepada pegawai karena masih saja terdapat kesalahan dalam bentuk penulisan KK,SKTM, dan masih kurangnya keterampilan yang dimiliki pegawai kelurahan,

2. Kuantitas

Merupakan kinerja pegawai kelurahan Nunukan Tengah kurang baik dalam menyelesaikan pekerjaan sering lambat dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya sehingga tidak sesuai dengan target yang telah ditentukan.

3. Disiplin

Disimpulkan bahwa kinerja pegawai kelurahan dalam hal disiplin masih kurang ketaatan pegawai dalam hal jam masuk kerja dan pulang kerja dengan berbagai alasan yang dikemukakan oleh pegawai, sedangkan kinerja pegawai dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik .

Faktor Penghambat dan Pendukung :

Faktor- faktor penghambat pegawai kelurahan adalah fasilitas komputer dan printer masih kurang , fasilitas tersebut merupakan salah satu penunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelatihan-pelatihan yang diberikan kepada pegawai masih kurang, pendidikan dan pelatihan ini diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bidang-bidang pekerjaannya. Kemudian wilayah kerja tidak sebanding dengan tenaga kerja, sehingga terdapat beberapa staf merangkap pada pekerjaan yang tidak berhubungan, kemudian kompetensi pelaksanaan program tidak sesuai dan tidak pernah ditingkatkan.

Faktor yang mendukung

Faktor Pendukung pegawai kelurahan Nunukan Tengah berupa adanya dukungan dari dinas kecamatan dalam melaksanakan kegiatan eksternal dikelurahan Nunukan Tengah. Ditambah lagi bentuk kerja sama pegawai kelurahan sehingga tugas dan kewajiban dilaksanakan dengan baik .

Saran

Dari hasil pengamatan dan penelitian yang telah diuraikan dalam kesimpulan, maka penulis menanggapi kesimpulan dengan menyampaikan saran-saran yang bermanfaat guna perbaikan Kinerja Pegawai Kelurahan Nunukan Tengah .

Adapun saran-saran tersebut antara lain sebagai berikut :

- 1) Bagi pegawai Kelurahan yang masih memiliki tingkat kemampuan yang rendah hendaknya mengikuti pendidikan dan pelatihan yang ada dalam upaya – upaya perbaikan kualitas kerja.
- 2) Pegawai kelurahan hendaknya perlu ditanamkan rasa kesadaran yang tinggi serta meningkatkan disiplin kerja dalam mentaati peraturan-peraturan yang ada dikelurahan.
- 3) Bagi pegawai Kelurahan Nunukan Tengah hendaknya lebih meningkatkan kerja sama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar masyarakat dapat merasa puas kepada pegawai kelurahan yang terdapat diKelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin, 1990. *Pengantar Analisis Kebijakan Negara*, Rineka Cipta, Jakarta.
- _____, 1997, *Analisis Kebijakan Negara*, Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara. Edisi Kedua. Bumi Aksara, Jakarta.
- _____, 1999, *Analisis Kebijakan Publik*, Teori dan Aplikasinya. Cetakan II Danar Wijaya. Brawijaya University Ptness. Malang.
- Alma, Buchori. 2000. *Managemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta
- Dwiyanto, Agus, 1995, *Penelitian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Makalah Seminar Kinerja Organisasi Publik yang diselenggarakan oleh Jurusan Administrasi Negara Fisipol UGM, Yogyakarta, 1998.
- Effendi, Sofyan, 1993. *Pelayanan Publik Pemerataan dan administrasi Negara Baru*, Yogyakarta, P3K UGM.
- Fathoni Abdurrahmat. 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Rineka Cipta : Jakarta
- Hasibuan. Malayu 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit : PT Bumi Aksara
- Kurniawan, Panca. 2005. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Indonesia*. Malang : UMM Press
- Lijan, Poltak, Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara : Jakarta
- Lijan, Poltak, Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara : Jakarta
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : PT. Refika Aditama
- Moenir. H.A.S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Cetakan Pertama, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexi J. 2000. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Penerbit . PT. Remaja Rosada Karya. Bandung
- Pasolong, Harbani. 2010 . *Teori Administrasi Publik*. Penerbit Alfabeta. Bandung
- Siagian, Sondang P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit : Bumi Aksara. Jakarta.

- Sugiyono. 2014 *Metode Penelittian Pendidikan Pendekatan Kuantitaif, Kualitatif dan HRD*, Penerbit Alfabeta CV.
- Sutopo Suryanto, Adi. 2003 *Pelayanan Prima, edisi revisi 1*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI
- Thoha, Miftah.1997. *Dimensi – Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Raja Grafindo Persada. Jakarta .

Dokumen-Dokumen :

- Anonim, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah*
- _____, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa*