

PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM PELAKSANAAN TUGAS PEMERINTAH KECAMATAN MALALAYANG KOTA MANADO¹

OLEH : Alfiano Patrik Kilis²

ABSTRAKSI

Standar Operasional Prosedur (SOP) bisa diartikan sebagai suatu petunjuk organisatoris yang menetapkan suatu tindakan baku. SOP berisi petunjuk yang menjelaskan cara yang diharapkan dan diperlukan oleh pekerja/petugas dalam melakukan/menyelenggarakan pekerjaan mereka.

Dalam pemerintahan, penerapan SOP merupakan sebuah keharusan dengan dikeluarkannya peraturan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012. Dalam hal pemerintahan, SOP bermanfaat untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam pelayanan masyarakat.

Penerapan SOP dalam pelayanan pemerintahan perlu diperhatikan antara struktur organisasi dan pembagian tugas dalam pemerintahan serta dikaitkan dengan beberapa hal penting dalam penerapan SOP, yakni: efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja (pegawai), peta kerja dan batasan pertahanan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul, yakni: "*Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintah Kecamatan Malalayang, Kota Manado.*"

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur dan Tugas Pemerintah

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah petunjuk buku yang sifatnya tertulis. SOP menurut pandangan Tambunan (2008:79) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis.

¹ Merupakan skripsi penulis

² Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT

Dengan adanya Standar Operasional Prosedur, penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan pasti. Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari atau sekalipun terjadi penyimpangan di lingkungan pemerintahan, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur, maka secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih profesional, cepat dan mudah.

Dalam pemerintahan, penerapan SOP merupakan sebuah keharusan dengan dikeluarkannya peraturan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012. Dalam hal pemerintahan, SOP bermanfaat untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam pelayanan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik melakukan penelitian tentang :

“Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintah Kecamatan Malalayang, Kota Manado.”

1. Sejarah Kecamatan Malalayang

Malalayang sebelumnya dikenal dengan nama “minanga”, dan didirikan oleh anak suku Bantik yang tinggal di “gunung Bantik” (dekat Pineleng/Warembungan sekarang). Pada masa kepemimpinan “Gudangne Kasiaha”, daerah tersebut masih berupa hutan dan belum berpenghuni. Di sepanjang pantai negeri Minanga, mereka menanam semacam pohon kayu yang warna daunnya muda disebut, yakni “Kayu Bulrang” atau lazim disebut orang sekarang ini “kayu bulan”. Pohon kayu ini kelihatannya sangat mencolok bila dipandang dari kejauhan sebab warna daunnya yang kuning muda itu sangat kontras dengan warna pohon-pohon kayu lain yang tumbuh di sepanjang pantai minanga. Pada masa “Gudangne Rombang”, sebagian anak-anak suku bantik di gunung bantik pergi mendirikan negeri “pogidon” sekarang (kota Manado), letaknya sebelah selatan muara sungai tondano di mana daerah tersebut sama dengan minanga, awalnya masih berupa hutan dan belum berpenghuni. Adapun pusat perkampungan didirikan tepatnya di Makorem 131 Santiago (bersebelahan dengan kantor pos manado sekarang) dan sekitarnya dan ditandai dengan penanaman 7 (tujuh) pohon “kayu dondo” di halaman samping kiri Makorem 131. Ada sebuah selokan (stream) bernama “kali pogidon” yang sampai sekarang masih eksis mengalir ke arah reklamasi megamall teluk manado di antara gedung Kentucky Fried Chicken dan Kantor Asuransi PT Jasindo Manado. Di sekeliling negeri pogidon banyak ditumbuhi semacam pohon kayu yang daunnya lebar-lebar yang disebut “kayu benang” (Wenang). Oleh karena itu negeri Pogidon ini disebut juga “Benang” (Wenang). Orang bantik di Minanga disebut juga dengan orang banti Kayu Bulrang oleh orang bantik yang tinggal di wilayah lain. yang memimpin orang bantik pada masa itu adalah Gudangne Rombang yang berkependudukan di pogidon dan memimpin semua orang Bantik yang menetap di gunung bantik, bukidi, kaho, minanga dan pogidon. Sampai saat ini, Kecamatan Malalayang mempunyai luas wilayah sebesar 2. 975.900 Ha., dengan luas wilayah: sebelah Utara berbatasan

dengan Kecamatan Sario, Sebelah Selatan dan Timur berbatasan dengan Kec. Pineleng, dan sebelah Barat berbatasan dengan Laut Manado.

2. Profil Kecamatan Malalayang

Secara geografis, luas wilayah Kecamatan Malalayang adalah 1.654 Ha dengan jumlah kelurahan sebanyak 9 kelurahan dan terdiri dari 67 lingkungan. Kecamatan Malalayang dilengkapi dengan 1 sarana gedung kantor kecamatan dan 1 gedung balai kecamatan. Dalam menjalankan tugasnya, Kecamatan Malalayang didukung oleh 23 Orang Pegawai dengan tingkat pendidikan dan golongan ruangan. Adapun uraian pegawai di Kecamatan Malalayang adalah sebagai berikut :

- | | |
|-------------------------|------------|
| 1. Kepala Kecamatan | : 1 orang |
| 2. Sekretaris Kecamatan | : - orang |
| 3. Kepala Seksi | : 4 orang |
| 4. Kepala Sub Bagian | : 3 orang |
| 5. Staf | : 15 orang |

Setiap hari kerja seluruh pegawai kecamatan melaksanakan apel pagi dan sore, untuk setiap awal bulan apel perdana dilaksanakan bersamajajaran Pemerintah Kota Manadodan untuk minggu kedua setiap bulan apel bersama jajaran Pemerintah Kecamatan Malalayang. Jumlah Penduduk di Kecamatan Malalayang terhitung sampai dengan 31 Juli 2015 berjumlah 56.305 Jiwa dengan jumlah Kepala Keluarga sebanyak 14.832 Kepala Keluarga.

Rumusan Maslah

Bagaimanakah penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintah Kecamatan Malalayang, Kota Manado ini sudah dijalankan?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sejauh mana Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintah di Kecamatan Malalayang, Kota Manado
2. Untuk mengetahui Pelaksanaan tugas pemerintahan oleh Camat dan Pegawai di Kantor Kecamatan Malalayang, Kota Manado.

Manfaat Penelitian

1. Untuk membantu pemerintah kecamatan dalam upaya meningkatkan kinerjanya terhadap tugasnya dalam pelayanan di bidang pemerintahan dalam hubungannya dengan pelayanan kepada masyarakat.
2. Untuk membantu pemerintah kecamatan dalam pemahaman mengenai pentingnya penerapan Standar Operasional Prosedur dalam pelayanan pemerintahan di tingkat kecamatan.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah petunjuk buku yang sifatnya tertulis. SOP menurut pandangan Tambunan (2008:79) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis.

Sedangkan menurut Adrinal Tanjung dan Bambang Subagio (2012: 18),terdapat juga beberapa pengertian umum tentang SOP, yaitu:

- a. Instruksi tertulis sederhana, untuk menyelesaikan tugas rutin dengan cara yang paling efektif dalam rangka memenuhi persyaratan operasional;
- b. Serangkaian instruksi tertulis yang didokumentasikan dari aktivitas rutin dan berulang yang dilakukan oleh suatu organisasi; dan
- c. Penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa.

Secara menyeluruh satuan SOP akan menggambarkan secara detail cara Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah beroperasi (bekerja).(Tanjung, Adrian dan Bambang Subagio, 2012: 17). Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

B. Tugas dan Fungsi Camat

Menurut Sarman dan Makarao (2011: 207), kecamatan adalah “wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota.” Menurut Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, pembentukan kecamatan beserta tugas dan fungsi camat dijelaskan dalam pasal 126, yakni:

- (1) Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan Perda berpedoman pada Peraturan Pemerintah.
- (2) Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.
- (3) Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi:
 - a. mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - b. mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
 - c. mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
 - d. mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;

- e. mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
 - f. membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan;
 - g. melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.
- (4) Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul sekretaris daerah kabupaten/kota dari pegawai negeri sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - (5) Camat dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dibantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah kabupaten/kota.
 - (6) Perangkat kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) bertanggung jawab kepada camat.
 - (7) Pelaksanaan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ayat (3), ayat (4), ayat (5), dan ayat (6) ditetapkan dengan peraturan bupati atau walikota dengan berpedoman pada Peraturan Pemerintah.

Dalam perubahannya khususnya dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, tugas camat mengalami sedikit perubahan. Hal ini sebagaimana tertuang dalam Pasal 225 UU Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa camat bertugas:

- a. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (6);
- b. mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- c. mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- d. mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Perda dan Perkada;
- e. mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- f. mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di kecamatan;
- g. membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa dan/atau kelurahan
- h. melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten/Kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat Daerah Kabupaten/Kota yang ada di Kecamatan; dan
- i. melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

C. Pemerintah Kecamatan

Kecamatan adalah salah satu perangkat daerah. Oleh karena itu untuk memahami tentang pemerintah kecamatan, perlu diketahui tentang sistem atau dasar utama penyusunan perangkat daerah. Dasar utama penyusunan perangkat daerah dalam bentuk suatu organisasi adalah adanya urusan pemerintahan yang perlu ditangani. Namun tidak berarti bahwa setiap penanganan urusan pemerintahan harus dibentuk ke dalam organisasi tersendiri. Besaran organisasi perangkat daerah

sekurang-kurangnya mempertimbangkan faktor kemampuan keuangan; kebutuhan daerah; cakupan tugas yang meliputi sasaran tugas yang harus diwujudkan, jenis dan banyaknya tugas; luas wilayah kerja dan kondisi geografis; jumlah dan kepadatan penduduk; potensi daerah yang bertalian dengan urusan yang akan ditangani; sarana dan prasarana penunjang tugas. Oleh karena itu kebutuhan akan organisasi perangkat daerah bagi masing-masing daerah tidak senantiasa sama atau seragam.

Perangkat daerah provinsi terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, dan lembaga teknis daerah. *Perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan, dan kelurahan.* Susunan organisasi perangkat daerah ditetapkan dalam Perda dengan memperhatikan faktor-faktor tertentu dan berpedoman pada Peraturan Pemerintah. (Redaksi Citra Umbara, 2013).

Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan Perda berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Kecamatan dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau wali kota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Kelurahan dibentuk di wilayah kecamatan dengan Perda berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Kelurahan dipimpin oleh lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari Bupati/Walikota.

Pemerintah pusat melaksanakan pembinaan manajemen pegawai negeri sipil daerah dalam satu kesatuan penyelenggaraan manajemen pegawai negeri sipil secara nasional. Manajemen pegawai negeri sipil daerah meliputi penetapan formasi, pengadaan, pengangkatan, pemindahan, pemberhentian, penetapan pensiun, gaji, tunjangan, kesejahteraan, hak dan kewajiban kedudukan hukum, pengembangan kompetensi, dan pengendalian jumlah. Pembinaan dan pengawasan manajemen pegawai negeri sipil daerah dikoordinasikan pada tingkat nasional oleh Menteri Dalam Negeri dan pada tingkat daerah oleh Gubernur.

Untuk membantu tugas dan kinerja pemerintah Kecamatan, Permenpan memberikan sebuah kejelasan bahwa penerapan standar operasional prosedur merupakan salah satu jalan untuk membantu dan mempermudah tugas dan kinerja camat beserta perangkatnya di tingkat kecamatan untuk membantu pemerintah Kabupaten/Kota dalam hal ini Bupati dan/atau wali kota dalam hal administrasi pemerintahan.

D. Kecamatan

Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan Perda berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Kecamatan dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau wali kota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Menurut peraturan Walikota Manado Nomor 42 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Kecamatan Kota Manado, Pasal 1 angka 4 disebutkan bahwa camat adalah kepala wilayah kecamatan.

Adapun susunan organisasi kecamatan terdiri dari:

1. Camat;
2. Sekretariat Kecamatan yang membawahkan:
 - a. subbagian program, keuangan, pelaporan;

- b. subbagian kepegawaian;
- c. subbagian umum dan perlengkapan.
- 3. Seksi tata pemerintahan;
- 4. Seksi pemberdayaan masyarakat;
- 5. Seksi ketenteraman dan ketertiban;
- 6. Seksi pelayanan umum;
- 7. Kelompok jabatan fungsional.

Pasal 3 Peraturan Wali Kota Manado Nomor 42 Tahun 2008 menyatakan bahwa tugas dan fungsi camat antara lain adalah:

Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi:

- a) Perizinan;
- b) Rekomendasi;
- c) Koordinasi;
- d) Pembinaan;
- e) Pengawasan;
- f) Fasilitasi;
- g) Penetapan;
- h) Penyelenggaraan; dan
- i) Kewenangan lain yang dilimpahkan walikota.

Selain itu, camat juga menyelenggarakan tugas umum serta fungsi:

- a) Pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- b) Pengoordinasian upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
- c) Pengoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- d) Pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- e) Pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- f) Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan;
- g) Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah kelurahan.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif. Menurut Sugiyono (2010: 8-9), Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian penulis adalah: Penerapan Standar Operasional prosedur dalam pelaksanaan tugas pemerintah kecamatan malalayang kota manado mencakup:

- a. prosedur pelayanan pembuatan akta jual beli oleh Camat sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah Sementara.
- b. Prosedur pelayanan legalisasi surat.
- c. Prosedur pembuatan surat dinas, dan
- d. Prosedur pelayanan pengambilan E-KTP.

C. Jenis dan Sumber data

Jenis Sumber data yang digunakan dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

1. Data Primer.

Yaitu data yang diperoleh secara langsung pada saat kita melakukan penelitian, sumber data yang diperoleh secara langsung dari orang-orang atau informan yang secara sengaja dipilih untuk memperoleh data-data atau informasi yang ada relevansinya dengan permasalahan penelitian. Adapun yang menjadi data primer dalam penelitian ialah:

a) Penelitian Sendiri

Catatan lapangan yang berupa catatan-catatan yang dipergunakan untuk mencatat informasi terutama selama penelitian.

b) Informan

- 1 orang Camat
- 3 orang Staf kecamatan
- 3 orang Tokoh Masyarakat
- 3 orang tokoh pemuda

2. Data Sekunder

Data sekunder yang merupakan sumber data yang akan melengkapi sumber data primer, Yaitu: Dokumen-Dokumen yang membantu dalam penelitian (Dokumen-Dokumen yang dikeluarkan pemerintah, laporan-laporan dan arsip-arsip lainnya).

D. Teknik Pengumpulan data

1. Wawancara
2. Observasi
3. Dokumentasi

E. Teknik Analisa Data

a. Tujuan dari analisa data pada dasarnya adalah menyederhanakan data dalam bentuk yang mudah di baca dan di pahami. Sebagaimana dinyatakan oleh Miles dan huberman bawa analisa data pada penelitian kualitatif dilakukan secara mengalir dari tahap awal hingga penarikan kesimpulan sehingga disebut model alir.

b. Mendeskripsikan data, biasanya dalam bentuk frekuensi, ukuran tendensi sentral maupun dispersi, sehingga dapat dipahami karakteristik datanya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penerapan SOP dalam Pembuatan Akta Jual Beli Oleh Camat sebagai PPATS

Kinerja organisasi publik dipengaruhi oleh faktor-faktor yang beraneka ragam. Dalam konteks penerapan SOP dalam lingkungan organisasi publik, Winarno (2012: 207) mengatakan bahwa salah satu faktor yang menentukan pengaruh implementasi kebijakan SOP terhadap kinerja pegawai di lingkungan organisasi adalah struktur organisasi.

Struktur organisasi-organisasi yang melaksanakan kebijakan memiliki pengaruh penting pada implementasi. Salah satu aspek struktural paling dasar dari suatu organisasi adalah prosedur-prosedur kerja ukuran dasarnya (*standard operating procedures*, SOP). Dengan menggunakan SOP para pelaksana dapat memanfaatkan waktu yang tersedia. Selain itu SOP juga menyeragamkan tindakan-tindakan dari para pejabat dalam organisasi-organisasi. Selanjutnya Winarno (2012: 209) menyatakan bahwa SOP memiliki manfaat bagi organisasi-organisasi dengan prosedur-prosedur perencanaan yang luwes dan kontrol yang besar atas program-programnya.

Dari pandangan Winarno di atas tentang pengaruh implementasi atau penerapan kebijakan SOP dalam organisasi ini, diketahui bahwa implementasi kebijakan SOP dalam organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di pemerintahan. Teori di atas sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan. Pemerintah Kecamatan Malalayang adalah salah satu pemerintahan tingkat bawah yang melaksanakan tugas di bidang pemerintahannya dengan berpedoman pada Standar Operasional Prosedur yang diinstruksikan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara. Penerapan ini menyebabkan sehingga semua urusan pemerintahan dalam hal pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik sesuai dengan prinsip-prinsip SOP.

Sesuai dengan kriteria SOP, pemerintah Kecamatan Malalayang menerapkannya dalam pelayanan pembuatan Akta Jual Beli oleh Camat sebagai PPATS. Hal itu nampak dalam prosedur pelayanan yang ditemukan dalam observasi dan wawancara serta studi dokumentasi.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa dalam hal penerapan SOP dalam pelayanan pembuatan Akta Jual Beli oleh Camat sebagai PPATS sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Jawaban responden menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan pembuatan akta dilakukan dengan mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan pemerintah kecamatan. Hal tersebut sejalan dengan apa yang menjadi temuan di lapangan dalam proses observasi dan studi dokumentasi. Di sana

ditemukan bahwa prosedur pelayanan pembuatan akta jual beli tanah oleh Camat sebagai PPATS dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut:

- a) Pemohon membawa berkas jual beli tanah
- b) Sekcam memeriksa kelengkapan berkas. Jika memenuhi syarat dilanjutkan ke pemeriksaan fisik/lapangan. Jika tidak dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.
- c) Sekcam melakukan pemeriksaan/observasi/pengukuran di lapangan. Jika sesuai dengan dokumen dibuatkan draft AJB. Jika tidak sesuai dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki.
- d) Staf PPATS membuat draft AJB.
- e) Pemohon Melakukan pembayaran BPHTB di Dinas Pendapatan Kota Manado dan PPh Pasal 21 di Kantor Pajak Pratama Manado.
- f) Staf PPATS Melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas yang meliputi: sertifikat tanah, identitas penjual dan pembeli, pelunasan PBB tahun berjalan dan kuitansi jual beli, serta bukti pembayaran BPHTB dan PPh Pasal 21.
- g) PPATS menandatangani Buku AJB bersama Penjual, Pembeli dan Saksi-Saksi.
- h) Staf PPATS memberi stempel dan mengarsip lembar dokumen AJB.
- i) Pemohon menerima lembar AJB yang sudah disahkan oleh Camat sebagai PPATS

Hal ini juga dapat dilihat dalam gambar yang dilampirkan yang diperoleh dari hasil studi dokumentasi di lokasi penelitian. Dengan demikian maka dapat diketahui bahwa dalam hal prosedur pelayanan pembuatan akta jual beli oleh Camat sebagai PPATS di tingkat kecamatan sudah memenuhi kriteria penerapan SOP, yakni ketepatan, efisiensi dan efektivitas serta prinsip kemudahan.

Penerapan SOP dalam Pelayanan Legalisasi Surat

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah petunjuk buku yang sifatnya tertulis. SOP menurut pandangan Tambunan (2008:79) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis.

Dalam konteks penerapan SOP di Kecamatan Malalayang dalam hal pelayanan segalisasi surat-surat, sesuai dengan data yang dikumpulkan diketahui bahwa semuanya telah mengikuti prosedur yang berlaku. jawaban responden dan juga temuan observasi dan studi dokumentasi saling menguatkan dalam konteks penerapan SOP dalam kinerja pegawai di Kantor Camat Malalayang. Sinkronisasi tersebut bisa dilihat dalam jawaban salah satu responden yang menyatakan bahwa “Prosedur pelayanan legalisasi surat yang selama ini terjadi adalah pertama-tama dimulai dari permohonan masyarakat atau pemohon, setelah itu permohonan tersebut diberikan ke bagian staf umum, khususnya Kepala Seksi Pelayanan Umum. Setelah dari situ barulah ke kami sebagai Camat untuk memberikan legalisasi.” Pernyataan responden ini memiliki kesamaan dengan apa yang sudah diatur dan menjadi kebijakan

pemerintah Kecamatan yang tertuang dalam prosedur penerapan SOP dalam hal legalisasi surat berikut ini:

- a) Pemohon membawa surat atau berkas yang perlu dilegalisir yang sudah ditandatangani lurah;
- b) Staf umum memeriksa kelengkapan surat. Jika lengkap dan memenuhi syarat, diteruskan kepada Kasubag Umum dan Perlengkapan. Jika tidak dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
- c) Kepala Seksi Pelayanan Umum memeriksa kembali kelengkapan surat. Jika lengkap dan memenuhi syarat diparaf dan diteruskan kepada Camat. Jika tidak, dikembalikan kepada Staf Umum;
- d) Camat mengesahkan atau menandatangani surat atau berkas pemohon;
- e) Kepala Seksi Pelayanan Umum menstempel dan memberi nomor surat;
- f) Staf Umum mencatat/meregister surat; dan
- g) Pemohon menerima surat yang sudah dilegalisasi.

Sebagai penjelasan mengenai prosedur pelayanan legalisasi surat dan mekanisme kerjanya dapat dilihat juga dalam bagian lampiran 2 skripsi ini.

Pelaksanaan SOP di Kecamatan Malalayang dalam hal Prosedur Pelayanan Pembuatan Akta Jual Beli Oleh Camat sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah Sementara

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari para responden, diketahui bahwa pelaksanaan SOP dalam pemerintahan, telah dipraktekkan di lokasi penelitian, dalam hal ini Kecamatan Malalayang. Dalam hal Prosedur Pelayanan Pembuatan Akta Jual Beli Oleh Camat sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah Sementara diketahui bahwa hal itu telah dilakukan dengan baik.

Dalam wawancara, ketika ditanyakan mengenai bagaimanakah Prosedur Pelayanan Pembuatan Akta Jual Beli Oleh Camat sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah Sementara? Beginilah jawaban yang dikatakan oleh Leon H. Piri, SE(Kasi Trantib).

Tugas tersebut merupakan tugas Camat dan dalam pelaksanaannya sudah dilakukan dengan baik. Kami di sini hanya melayani masyarakat. jadi jika ada laporan warga dalam hal pengurusan akta jual beli maka laporan tersebut akan kami tindak lanjuti dan menyampaikannya kepada camat agar beliau menyelesaikannya.

Hal senada disampaikan oleh warga masyarakat yang pernah mengalami permasalahan seputar urusan pertanahan di kantor Kecamatan. Ketika diwawancarai, ibu Patricia Baramise menjelaskan bahwa “Keluhan kami tentang pengurusan tanah dilaksanakan dengan baik dan diberi jalan keluar oleh camat. Kami merasa senang bahwa Camat boleh memberikan jalan keluar bagi persoalan pertanahan yang kami alami. Saat ini sudah tidak ada persoalan lagi yang terjadi karena bantuan dari Bapak Camat.”

Pernyataan ini diiyakan oleh warga masyarakat lain, yaitu Ibu Vera Cornelis yang mendukung pernyataan warga tersebut. Ia menjelaskan bahwa berkat bantuan pihak pemerintah kecamatan, konflik atau sengketa tanah yang kami alami dapat diselesaikan dengan baik. Ketika hal yang sama ditanyakan kepada tokoh pemuda di

kecamatan ini, Saudara Andre Korompis menjelaskan bahwa: Persoalan urusan pertanahan yang menjadi tanggungjawab Camat bagi kami merupakan suatu tugas pemerintahan yang menjadi tanggungjawab camat. Oleh karena itu, camat berkewajiban membantu warga masyarakat yang mengalami permasalahan seputar masalah pertanahan. Kalau menyangkut apakah sudah dilakukan atau belum, saya berpikir bahwa hal tersebut perlu diselidiki lagi baru kita bisa memberikan pernyataan. Namun sejauh ini, menurut saya sudah ada upaya yang baik yang selama ini dilakukan oleh camat dan jajarannya.

Pelaksanaan SOP di Kecamatan Malalayang dalam hal Prosedur Pelayanan Legalisasi Surat

Ketika ditanyakan mengenai prosedur pelayanan legalisasi surat yang sudah dilakukan di Kantor Kecamatan Malalayang, ditemukan bahwa kebanyakan responden mengiyakan dan menjawab bahwa sudah baik pelayanan legalisasi suratnya. Hal ini sebagaimana hasil wawancara yang dirangkumkan dari beberapa narasumber berikut ini:

a. Bapak Laurens Umboh, S.Sos (Camat Malalayang)

Ketika diwawancarai beliau menjelaskan bahwa prosedur pelayanan legalisasi surat yang selama ini terjadi adalah pertama-tama tentu dimulai dari permohonan masyarakat atau pemohon, setelah itu permohonan tersebut diberikan ke bagian staf umum, khususnya Kepala Seksi Pelayanan Umum. Setelah dari situ barulah ke kami sebagai camat untuk memberikan legalisasi. Itu merupakan prosedur yang umum berlaku di semua Kecamatan. Musti diingat bahwa dalam hal pengurusan pelayanan legalisasi surat, tidak ada pungutan biaya dan semua pegawai harus bersedia untuk melaayani kebutuhan warga masyarakat. namun perlu diketahui juga bahwa legalisasi ini juga bisa diberikan dengan melihat dulu bagaimana dan siapa yang meminta proses legalisasi tersebut. Jangan sampai sasaran legalisasi surat tersebut dimaksudkan untuk urusan yang berbahaya. Jika hal itu terjadi maka kami tidak akan memberikan pelayanan.

b. Agustinus Loho (Tokoh Masyarakat)

Menurut saya dalam hal pelayanan pemerintah kecamatan untuk legalisasi surat-surat, sudah dilakukan dengan baik. Hal ini sebagaimana yang terjadi selama ini. Jika ada warga masyarakat yang mengurus legalitas surat-surat penting seperti halnya legalisir KK, KTP dan lain sebagainya, umumnya tidak menemukan kendala yang cukup berarti. Minimal hal tersebut saya alami dalam pengurusan surat-surat yang pernah saya laksanakan.

c. Vincent Laisina

Seorang tokoh pemuda ini menjelaskan bahwa pelayanan pemerintah kecamatan dalam hal legalisasi surat-surat yang dimintakan masyarakat selama ini menurut saya ada yang sudah baik namun mungkin saja ada juga yang merasa tidak puas dengan pelayanan. Hal ini karena sikap pribadi-pribadi terhadap pelayanan pemerintah kecamatan pasti berbeda satu dengan yang lain. kalau dari saya pribadi pelayanan yang diberikan dalam hal

legalisasi surat-surat sudah cukup baik hanya saja mungkin perlu ditambahkan dari sumber-sumber lain karena saya saja belum bisa mewakili semua masyarakat yang lain.

Penerapan SOP dalam Pembuatan Surat Dinas

Penerapan SOP dalam pembuatan surat dinas merupakan salah satu bidang tugas internal pemerintahan yang menjadi tugas dan tanggungjawab Camat beserta jajaran pegawainya. SOP selain ditujukan bagi peningkatan kualitas layanan bagi masyarakat, juga diarahkan untuk meningkatkan kualitas layanan di internal organisasi pemerintahan yang sasaran utamanya adalah demi ketertiban dan kelancaran proses kerja di dalam pemerintahan. Untuk mengetahui prosedur kerja atau pembuatan surat dinas, kita bisa melihat dari hasil wawancara yang dilakukan dan dikomparasikan dengan temuan penelitian berupa hasil observasi dan studi dokumentasi yang dilakukan di lapangan. Dari hasil observasi, diketahui bahwa pegawai di kantor Kecamatan Malalayang bekerja dengan mengikuti apa yang sudah diatur dalam tata cara atau prosedur kerja pembuatan surat-surat dinas.

Hasil wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa pemahaman pegawai tentang pembuatan surat dinas sungguh baik. Hal ini sebagaimana diungkapkan dalam hasil wawancara, bahwa “Pertama-tama semua staf harus mendengar apa yang diinstruksikan camat. Camat pertama mengeluarkan instruksi kepada sekretaris kecamatan untuk membuat surat dinas. Melalui sekretaris kecamatan, hal tersebut ditugaskan kepada kasubag umum untuk membuat surat dinas. Kasubag umum memerintahkan staf umum untuk mengkonsepkan dan mengetik konsep surat tersebut. Setelah surat dikonsepskan dan diketik, kemudian dilakukan alur terbalik, yakni bahwa surat yang telah dikonsepskan itu kemudian harus diserahkan lagi kepada camat untuk dilegalisasikan dan kemudian disebarakan oleh staf umum.”

Hal ini sesuai dengan temuan hasil studi dokumentasi dan observasi di lapangan. Berdasarkan studi dokumentasi dan observasi ditemukan bahwa prosedur pembuatan surat dinas antara lain adalah:

- a) Camat menginstruksikan sekretaris untuk membuat surat dinas;
- b) Sekretaris menugaskan Kasubag untuk membuat surat dinas;
- c) Kasubag Umum mengonsepskan surat dan menyerahkannya kepada fungsional umum untuk diketik;
- d) Staf Umum mengetik konsep surat dan menyerahkannya kepada Kasubag;
- e) Kasubag Umum menerima dan meneliti surat. Jika sesuai konsep, surat yang sudah diketik diparaf dan kemudian disampaikan kepada Sekretaris Kecamatan. Jika tidak, dikembalikan kepada Staf Umum untuk diperbaiki;
- f) Sekretaris Kecamatan menerima dan meneliti surat. Jika sesuai, surat diparaf dan kemudian disampaikan kepada camat. Jika tidak, dikembalikan kepada Kasubag Umum untuk diperbaiki;

- g) Camat menerima dan meneliti surat. Jika sesuai, surat ditandatangani dan kemudian diteruskan kepada sekretaris kecamatan untuk diproses. Jika tidak, dikembalikan kepada Sekretaris Kecamatan untuk diperbaiki;
 - h) Sekretaris Kecamatan menerima surat yang sudah ditandatangani Camat dan meneruskannya kepada Kasubag Umum untuk diproses;
 - i) Kasubag Umum memberikan nomor dan Stempel surat yang akan dikirim sesuai dengan klasifikasinya;
 - j) Staf Umum menggandakan surat serta mengarsip surat keluar sesuai dengan klasifikasinya dan mengirim surat sesuai dengan tujuan/alamat disertai bukti pengiriman dan tanda terima.
- Secara umum, prosedur ini dapat dilihat dalam bagian lampiran 3 tentang prosedur pembuatan surat dinas.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pada uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa

1. Standar operasional prosedur sebagai alat penilaian kinerja berorientasi pada penilaian kinerja internal kelembagaan, terutama dalam hal kejelasan proses kerja di lingkungan organisasi termasuk kejelasan unit kerja yang bertanggungjawab, tercapainya kelancaran kegiatan operasional dan terwujudnya koordinasi, fasilitasi dan pengendalian yang meminimalisir tumpang tindih proses kegiatan di lingkungan sub-sub bagian dalam organisasi pemerintahan Kecamatan Malalayang, Kota Manado.
2. Pelayanan Pembuatan AJB oleh Camat sebagai PPATS, pelayanan legalisasi surat, pelayanan pembuatan surat dinas dan pelayanan pembuatan dan pengambilan KTP dalam rangka penerapan SOP di bidang pemerintahan sudah dilakukan dengan baik dan mendatangkan hasil yang memuaskan, yakni terciptanya ketertiban dan kemudahan dalam hal pelayanan kepada masyarakat

Saran

Berdasarkan pembahasan di atas, maka ada beberapa saran dan atau implikasi yang dikemukakan, yakni:

1. Karena selama ini, penilaian akuntabilitas kinerja instansi pemerintah di Kecamatan Malalayang kota Manado umumnya didasarkan pada standar eksternal padahal sebagai bentuk organisasi publik, instansi pemerintah memiliki karakteristik khusus yakni sifat birokratis dalam internal organisasinya. Oleh karena itu apabila pedoman yang sifatnya internal ini jika digabungkan dengan pedoman eksternal (penilaian kinerja organisasi publik di mata masyarakat) berupa responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, maka akan mengarah pada terwujudnya akuntabilitas kinerja instansi pemerintah kecamatan yang handal.
2. Hasil kajian menunjukkan semua satuan unit kerja instansi pemerintah di kecamatan Malalayang kota Manado memiliki SOP, karena itu seharusnya setiap satuan unit kerja pelayanan publik instansi pemerintah memiliki standar

operasional prosedur sebagai acuan dalam bertindak dan bisa mempermudah kerja para pegawai Kecamatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Eko Maulana Ali, (2012:192) *Kepemimpinan Transformasional dalam birokrasi pemerintahan*.
- Goggin, Malcolm. L., Ann O'M. Bowman, James P. Lester, dan Laurence J. O'Toole Jr. (1990). *Implementation Theory and Practice: toward a third generation*. (Glenview: Scott, Foresman/Litte, Brown.USA).
- Koentjaraningrat, "*Kamus Istilah Antropologi*". (Jakarta : Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Departement Pendidikan dan Kebudayaan, 1984).
- Lincoln, Yvona S, dan Egon G., Guba, *Naturalistic Inquiry*, (Beverly Hills: Sage Publications, 1985).
- Moelong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007).
- Purwanto, Erwan Agus dan Sulistyastuti, *Implementasi Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2012).
- Sarman dan Mohammad Taufik Makarao, *Hukum Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010).
- Tanjung, Adrian dan Bambang Subagjo, *Panduan Praktis Menyusun Standard Operasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah*, (Yogyakarta: Total Media, 2012).
- Winarno, Budi, *Kebijakan Publik; Teori, Proses, dan Studi Kasus (Edisi dan Revisi Terbaru)*, (Yogyakarta: Caps, 2012).

Sumber-sumber lain :

<http://puspiptek.ristek.go.id/media.php?module=detailberita&id=1948-bimbingan-teknis-penyusunan-standar-operasional-prosedur-sop.html>

Peraturan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012

Redaksi Citra Umbara, *Penjelasan atas Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004, Tentang OTODA 2004-2013*, (Bandung: Citra Umbara, 2013).

Redaksi Sinar Grafika, *Undang-Undang Pemda UU RI No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014).

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.