

**PERAN CAMAT DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI KECAMATAN LANGOWAN SELATAN KABUPATEN MINAHASA
(Studi Tentang Pelayanan Pembuatan Akte Jual Beli)¹**

Oleh : Novri Manoppo²

ABSTRAK

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintah Daerah diberikan kewenangan yang demikian luas oleh Pemerintah Pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun Berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat atau perorangan terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti : a) Tata cara Pelayanan, b) Rendahnya Pendidikan aparat, c) Kurangnya sarana dan Prasarana, dan d) Disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah.

Penelitian ini mengkaji mengenai peran seorang camat dalam pembuatan akte jual beli di kecamatan langowan selatan yang masih mempunyai permasalahan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif.

Dari hasil yang didapat dari penelitian ini menunjukkan keberhasilan pelayanan ditentukan dari sikap kedisiplinan dari aparat pemerintah yakni pegawai dari kantor Kecamatan Langowan Selatan Kabupaten Minahasa.

Key words : Camat dan Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan daerah menurut Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan masyarakat. Berdasarkan paradigma tersebut aparat pemerintah daerah khususnya aparat pemerintah kecamatan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi Segenap bangsa dan seluruh tumpah dara Indonesia emajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Seperti yang dikatakan Moenir (2001;IX) “ Pelayanan umum dan hak dasar warga Negara dan hak asasi saling berkaitan tidak terpisahkan satu sama lain ”. Hal ini sejalan dengan pernyataan Sarundajang (1996:16) bahwa “ Pemerintah memiliki fungsi umum pemerintahan yaitu Fungsi Pengaturan (*Regulation*) dan Fungsi Pelayanan (*Service*) “.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, biaya murah, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan Umum ditentukan oleh faktor kemampuan

¹ Merupakan skripsi penulis

² Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT

pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Kecamatan Langowan Selatan dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat kecamatan dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Masalah nyata proses pelayanan Umum, terutama pelayanan Akte Jual Beli, dirasakan masih berbelit dan tak terkendali secara efektif, sehingga wilayah aspirasi dan kepentingan umum masih kurang tersentuh. Dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan dasar pokok –pokok Agraria Pasal 26 mengenai jual beli tanah dikatakan :

(1) Jual-beli, penukaran, penghibahan, pemberian dengan wasiat, pemberian menurut adat dan perbuatan-perbuatan lain yang dimaksudkan untuk memindahkan hak milik serta pengawasannya diatur dengan Peraturan Pemerintah.

(2) Setiap jual-beli, penukaran, penghibahan, pemberian dengan wasiat dan perbuatan-perbuatan lain yang dimaksudkan untuk langsung atau tidak langsung memindahkan hak milik kepada orang asing, kepada seorang warga-negara yang disamping kewarganegaraan Indonesianya mempunyai kewarga-negaraan asing atau kepada suatu badan hukum kecuali yang ditetapkan oleh Pemerintah termaksud dalam pasal 21 ayat (2), adalah batal karena hukum dan tanahnya jatuh kepada Negara, dengan ketentuan, bahwa hak-hak pihak lain yang membebaninya tetap berlangsung serta semua pembayaran yang telah diterima oleh pemilik tidak dapat dituntut kembali.

Dari undang-undang diatas dapat dilihat pemerintah kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan dimasyarakat mempunyai peran yang besar untuk menerapkan amanat undang-undang tersebut.

Menurut pengamatan sementara penulis, yang terjadi di pada Pelayanan di Kantor Kecamatan Langowan Selatan masih terjadi hal-hal yang menghambat pelayanan kepada masyarakat seperti masih berbelit-belitnya proses pelayanan public khususnya dalam pelayanan pembuatan Akte Jual Beli (AJB), khususnya peran dari camat, kurang transparannya soal biaya serta pengurusan kurang ramahnya petugas dalam memberikan pelayanan, peran camat sebagai pemimpin di kecamatan sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan.

Perumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Masalah, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

Bagaimana Peran Camat Selaku Pejabat Pembuatan Akte Jual Beli Di Kecamatan Langowan Selatan Kabupaten Minahasa ?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan Latar Belakang dan Rumusan Masalah yang telah dikemukakan diatas maka tujuan penelitian ini adalah :

Untuk Mengetahui Peran camat Selaku Pejabat Pembuat Akte Jual Beli di Kecamatan Langowan Selatan Kabupaten Minahasa .

Manfaat Penelitian

Terkait dengan Tujuan Penelitian, maka adapun Manfaat yang diharapkan dari hasil Penelitian yang telah dilaksanakan ini, yaitu :

1. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan menjadi bahan studi perbandingan bagi penelitian selanjutnya dalam melengkapi kajian-Kajian yang mengarah pada pengembangan Ilmu Pengetahuan, khususnya yang membahas topik yang sama.
2. Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi Pemerintah Kabupaten Minahasa pada umumnya dan Kecamatan Langowan Selatan pada Khususnya dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Peran

Setiap manusia dalam kehidupannya masing-masing memiliki peran dan fungsi dalam menjalankan kehidupan sosialnya. Dalam melaksanakan perannya, setiap manusia memiliki cara atau sikap yang berbeda-beda. Hal ini sangat dipengaruhi oleh latar belakang kehidupan sosialnya.

Peran merupakan aspek yang dinamis dalam kedudukan (status) terhadap sesuatu. Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peran (Soeharto, 2002; Soekamto, 1984:237).

Konsep Camat

Camat menurut *Bayu Suryaningrat (1981:2)* adalah seorang yang mengepalai dan membina suatu wilayah yang biasanya terdiri dari beberapa desa atau Kelurahan. Camat juga seorang eksekutif yaitu seorang pelaksana tugas pemerintah. Seperti salah satu tugas dan fungsinya sebagai kepala wilayah kecamatan yaitu mengendalikan pembangunan.

Dalam pasal 15 menurut Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan menyebutkan bahwa :

1. Camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang 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; dan
 - g. Melaksanakan pelayanan Masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintahan Desa atau Kelurahan.
2. Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Camat melaksanakan kewenangan Pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek:
 - a. Perizinan;
 - b. Rekomendasi;
 - c. Koordinasi;
 - d. Pembinaan;
 - e. Pengawasan;
 - f. Fasilitasi;
 - g. Penetapan;
 - h. Penyelenggaraan; dan
 - i. Kewenangan lain yang dilimpahkan.
3. Pelaksanaan kewenangan Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mencakup penyelenggaraan urusan Pemerintahan pada lingkup Kecamatan sesuai Peraturan Perundang-undangan.
4. Pelimpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan berdasarkan kriteria eksternalitas dan efisiensi.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) diatur dengan Peraturan

Konsep Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kemudian dicantumkan juga dalam Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004 tentang pedoman umum Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah disebutkan.

1. Prinsip Pelayanan Umum

a) Kesederhanaan Pelayanan

Prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

b) Kejelasan dan Kepastian Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :

- Prosedur/tata cara pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
- Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
- Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

c) Keamanan dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

d) Keterbukaan dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

e) Efisiensi dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti : Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi Pemerintah lain yang terkait.

f) Ekonomis dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran; Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; dan Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g) Keadilan yang Merata dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

h) Ketepatan Waktu dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

Metodologi Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif, yaitu suatu penelitian kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrumen, dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif. Menurut Bogdan dan Tylor (dalam Moleong, 2000 : 3) merupakan prosedur meneliti yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini akan berfokus pada :
Pelaksanaan Pelayanan Publik khususnya pelayanan pembuatan Akte Jual Beli di Kantor Kecamatan diberikan kepada Masyarakat dilihat dari peran camat. Berdasarkan prinsip pelayanan publik berdasarkan Dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai berikut :

- a) Kesederhanaan Pelayanan
- b) Kejelasan dan Kepastian Pelayanan
- c) Keterbukaan dalam Pelayanan
- d) Efisiensi dalam Pelayanan
- e) Ekonomis dalam Pelayanan
- f) Keadilan yang Merata dalam Pelayanan
- g) Ketepatan Waktu dalam Pelayanan

Informan Penelitian

Dalam penelitian ini responden dipilih secara sengaja yang terdiri dari beberapa informan yang dianggap memiliki pengetahuan yang baik tentang peran camat dalam pembuatan Akte Jual beli di Kecamatan Langowan Selatan Kabupaten Minahasa . Adapun Informan dalam penelitian yaitu aparat yang berkaitan langsung dengan peran camat dalam pembuatan akte jual beli di Kecamatan Langowan Selatan

1. Sekretaris Camat
2. 2 Staf Kecamatan
3. 10 masyarakat Kecamatan Langowan Selatan yang pernah mengurus Akte Jual Beli di Kecamatan Langowan Selatan.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data akan dilakukan menggunakan metode yang umumnya digunakan pada pendekatan kualitatif, yaitu observasi , wawancara mendalam (*in depth interview*) dan studi dokumen (Sugiyono, 2007:147).

1. Data Primer
2. Data Sekunder

Teknik Analisa Data

Untuk mendapatkan hasil yang optimal dan objektif sesuai dengan tujuan penelitian, maka setiap analisa dilakukan untuk melukiskan, merangkum, mengamati, menggambarkan bahkan meringkas hasil pengamatan yang telah dilakukan dilapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Peran Camat dalam Pelaksanaan Akte Jual Beli di Kecamatan Langowan Selatan Kabupaten Minahasa

Bagi Instansi pemerintahan, maka pemberian pelayanan pada dasarnya harus tercermin pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mulai dari waktu pelayanan, biaya pelayanan dan prosedur pelayanan. Oleh karena itu, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat faktor Sarana Prasarana, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Akuntabilitas aparat setempat merupakan hal penting untuk diperhatikan sebagai instrument dalam pemberian pelayanan yang memuaskan.

Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh item/syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti Faktor Sarana Prasarana dari pihak pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung lancarnya proses pelayanan, kemudian Kualitas sumber daya manusia dibutuhkan daya tangkap yang baik guna menerima respon dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta tingginya tanggung jawab para pelaksana tugas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Salah satu aspek paling penting banyak menarik perhatian adalah efektivitas kerja dari sektor-sektor pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik terhadap ketepatan waktu maupun pada kepastian biaya dalam kegiatan pelayanan tersebut. Meskipun banyak ide-ide yang dilontarkan oleh berbagai organisasi tentang ide-ide pelayanan yang memadai, seperti slogan “kami hadir untuk melayani”, namun itu hanya terbatas pada slogan belaka, sebab kondisi di lapangan sangat berbeda.

B. Prosedur Pelayanan Di Kecamatan Langowan Selatan

Prosedur pelayanan di Kecamatan Langowan Selatan sama dengan prosedur pelayanan yang ada di daerah lain. Dalam hal mengurus Akte Jual Beli harus melalui Tingkat Desa dengan kata lain harus sesuai persyaratan yang telah ditentukan. Adapun prosedur dalam pelayanan Akte Jual Beli dan Legalisir Surat di Kantor Kecamatan Langowan Selatan, antara lain :

a) Kesederhanaan Pelayanan

Kesederhanaan pelayanan di Tingkat Kecamatan Langowan Selatan Kabupaten Minahasa dapat dikatakan berjalan baik yakni pengurusan Akte Jual Beli. Hal ini di sampaikan oleh Sekretaris Camat Kantor Kecamatan Langowan Selatan bahwa :

“alur permohonan dimulai dari tingkat Desa, si pemohon diminta untuk memenuhi persyaratan yang telah ditentukan, khusus untuk pembuatan Akte Jual Beli, harus ada KTP penjual/pembeli, Pajak lunas PBB, Kwitansi Pembelian (bukti pembayaran), SK Tanah, sertifikat tanah, Surat Pernyataan, SK Tidak bermasalah, Surat riwayat tanah, surat pernyataan persetujuan, meterai 6000 3 lembar, setelah diproses melalui Desa dilanjutkan ke tingkat kecamatan untuk menerbitkan Akte Jual Beli. Untuk legalisir surat, cukup membawa fotocopinya saja misalnya KTP atau Akte”

b) Kejelasan dan Kepastian Pelayanan

Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi masyarakat. Oleh karena itu, aparat pelaksana pelayanan diharapkan dapat tanggap dan bertanggung jawab dengan tugas serta tanggung jawabnya sebagai pemberi pelayanan. Pihak pelaksana pelayanan harus bisa menjelaskan secara rinci prosedur serta persyaratan yang harus dilengkapi untuk mengurus Akte Jual Beli, Legalisir Surat serta lain sebagainya yang berhubungan dengan Kantor Kecamatan diminta atau tidak diminta aparat pelaksana harus melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya.

c) Keamanan dalam Pelayanan

Masyarakat pada dasarnya ingin memperoleh pelayanan yang maksimal, dimana dalam hal ini setiap masyarakat ingin memperoleh haknya dengan mendapat pengakuan dari daerah tempat tinggalnya. Pengurusan Akte Jual Beli dan Legalisir merupakan hal yang sangat penting,

oleh karena itu dari pihak masyarakat mengharapkan pihak pemerintah setempat lebih memperhatikan kepastian dalam hal pengurusan Akte Jual Beli dan Legalisir Surat bagi masyarakat. FG mengungkapkan bahwa :

“saya mengharapkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan formal yang diterapkan. Pemberian pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal serta dianggap memenuhi sendi-sendi pelayanan sangat diharapkan masyarakat sehingga aparat pelayanan bisa konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan tanpa ada kendala apapun”

Penulis melanjutkan wawancara terhadap seorang informan Bapak KT beliau mengatakan : *sejauh ini dalam segi keamanan dalam pelayanan di kecamatan, apalagi mengenai legalisir surat dan AJB dapat diterima didarah kemana kami pergi.*

d) Keterbukaan dalam Pelayanan

Keterbukaan dalam pelayanan sangat berpengaruh, dimana setiap pelayanan yang akan diberikan pihak Kantor kecamatan wajib di informasikan dan di sosialisasikan agar masyarakat setempat dapat mengetahui prosedur dan tata cara dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, peran birokrasi dalam hal ini sangatlah penting. Salah satu Staf kantor Kecamatan, Bapak AA mengatakan bahwa:

“pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat...”

pemberian pelayanan publik salah satunya diukur melalui keterbukaan informasi dan seberapa jauh interaksi komunikasi yang terjalin antara birokrasi sebagai pemberi layanan dengan masyarakat pengguna jasa. Penulis juga mewawancarai seorang informan masyarakat yang pernah mengurus AJB di Kecamatan Bapak GR, beliau mengatakan : *Pada waktu saya mengurus AJB beberapa waktu lalu, saya langsung bertanya di pihak kecamatan mengenai syarat-syaratnya, memang pada waktu itu diberikan arahan tapi setelah kembali dengan membawa apa yang diminta ternyata masih ada persyaratan lagi yang diminta, saya sedikit kecewa akan hal itu, karena harus kembali lagi, saya mengharapkan pemerintah lebih terbuka mengenai prosedur pengurusan surat-surat di kecamatan seperti mengumumkan syarat-syaratnya di dinding agar kami pengguna jasa tidak perlu lagi bertanya banyak.*

e) Efisiensi dalam Pelayanan

Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi Pemerintah lain yang terkait. Tetapi pada kenyataannya yang terjadi di lapangan aparat/pegawai kecamatan selaku pihak pelayanan tidak menajalankan tugasnya dengan baik. Dimana sering terjadi kesalahan yang fatal dan dapat merugikan masyarakat setempat. Hal ini di ungkapkan oleh Santi salah satu warga Kecamatan Langowan Selatan :

“saya kecewa dengan layanan kantor pemerintah yang tak jelas. Pemerintah Kecamatan berjanji tanggal sekian Akte Jual Beli sudah jadi. Namun pada waktu yang dijanjikan AJB belum jadi. Mengulur waktunya bisa lama, setelah dilacak katanya berkasnya hilang. Sudah demikian, mereka menunjukkan raut penyesalan,”

f) Ekonomis dalam Pelayanan

Biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran; Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; dan Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun ada beberapa pihak tertentu yang menggunakan “kesempatan dalam kesempatan” untuk mendapatkan keuntungan lebih dari yang telah ditentukan. Menurut SS salah satu masyarakat di Kecamatan Langowan Selatan :

“aparat pemerintah yang ada sering melakukan hal-hal diluar prosedur, dimana untuk mendapat uang lebih sering mengatakan kalau ingin cepat selesai harus ada biaya administrasinya. Padahal semestinya dalam hal pengurusan surat legalisir yang berkaitan

dengan Kecamatan semuanya gratis tapi kenyataannya tidak demikian. Aparat yang bertugas pun seringkali tidak menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sehingga proses pelayanan berjalan lambat.

g) Keadilan yang Merata dalam Pelayanan

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mencakup seluruh lapisan masyarakat dan mengutamakan kepuasan dalam pelayanan. Namun kadangkala terjadi perselisihan antara masyarakat dan aparat pemberi pelayanan, hal ini sering terjadi karena kurangnya komunikasi antara penerima dan pemberi pelayanan secara berkesinambungan dan terbuka. SW mengutarakan :

“Rasa Ketidakadilan kepada masyarakat dalam pelayanan sering terjadi disebabkan karena tidak adanya ikatan emosional antara aparat/petugas pelayanan dengan masyarakat bahwa pelayanan adalah untuk kepentingan bersama, masih ada anggapan bahwa masyarakat yang butuh, sehingga masih dijumpai cara-cara mempersulit masyarakat sehingga sering kali masyarakat dibuat bingung karena tidak jelasnya prosedur pelayanan.”

Hal yang sedikit berbeda dengan penuturan oleh bapak SS, beliau mengatakan : *pengalaman saya dalam mengurus AJB beberapa waktu lalu, saya melihat aparat tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, memang perlu saya katakan bahwa perlu adanya prosedur yang jelas dikecamatan untuk melakukan pengurusan sesuatu yang berhubungan di kecamatan. Sehingga tidak ada masyarakat yang merasa “dianaktirikan”.*

h) Ketepatan Waktu dalam Pelayanan

Pemberian pelayanan di Kantor kecamatan harus efektif dan efisien sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang maksimal dan memuaskan. Namun, pelayanan di tingkat kecamatan cenderung mengulur-ulur waktu pelayanan. Banyak aparat/pejabat pemberi pelayanan melakukan pelayanan sesuka hati mereka. Hal ini menyebabkan proses pelayanan berjalan lambat. AR selaku salah satu tokoh masyarakat di Kecamatan Langowan Selatan mengatakan:

“Pelayanan di Kantor Kecamatan berjalan lama dan berbelit-belit disebabkan karena tidak jelas dan tegasnya pembagian wewenang, inkonsistensi pembagian kerja, serta sikap pimpinan kantor yang sewenang-wenang memberikan tugas kepada aparat bawahan tanpa memperhitungkan aspek sifat pekerjaan, urgensi pekerjaan, dan dampak pemberian tugas terhadap kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat”

PENUTUP

Kesimpulan

▪ *Pelaksanaan Pelayanan Pelayanan Publik Di Kecamatan Langowan Selatan*

Secara umum dapat dijelaskan bahwa untuk mewujudkan efektivitas pelayanan Umum dari aparat pemerintah terhadap warga masyarakat pengguna jasa pelayanan, Terlepas dari pengaruh kualitas disiplin kerja aparat pemerintah setempat. Dengan kualitas disiplin kerja aparat Pemerintah yang memadai, maka birokrat di tingkat kecamatan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif. Proses pelayanan Umum cenderung ditentukan oleh tingkat kedisiplinan aparat dalam melayani kepentingan masyarakat. Adanya disiplin kerja yang baik akan menciptakan interaksi yang harmonis, baik antara aparat dengan sesama aparat birokrasi maupun antara aparat dengan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh aparat Kantor Kecamatan Langowan Selatan pada umumnya berdasarkan pada :

- 1) Kesederhanaan Pelayanan
- 2) Kejelasan dan Kepastian Pelayanan
- 3) Keamanan dalam Pelayanan
- 4) Keterbukaan Dalam Pelayanan
- 5) Efisiensi dalam Pelayanan

- 6) Ekonomis dalam pelayanan
- 7) Keadilan yang Merata dalam Pelayanan
- 8) Ketepatan waktu dalam pelayanan

Sesuai dengan prosedur diatas yang telah ditetapkan masyarakat menginginkan agar adanya perbaikan kualitas dalam pelaksanaan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dengan jelas dari hasil wawancara yang rata-rata memberikan masukan agar proses pelayanan lebih mengutamakan kualitas dan kuantitas bagi kepuasan masyarakat.

Saran

Dalam kesempatan ini penulis akan mengemukakan beberapa saran yang dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang dalam usaha pemerintah Kabupaten Minahasa khususnya aparat Kecamatan Langowan Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

- Untuk Pemerintah Kecamatan Langowan Selatan

Aparat pemerintah Kecamatan Langowan Selatan diberi kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan baik yang bersifat teknis maupun Non Teknis dengan harapan, terciptanya tenaga kerja yang terampil dan selanjutnya akan menciptakan kepuasan pelayanan bagi masyarakat.

Selain itu, camat sebagai pimpinan pemerintahan tertinggi di Kantor Kecamatan Langowan Selatan lebih tegas dalam memberikan sanksi kepada oknum aparat yang melanggar peraturan tanpa melupakan memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi. Dan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan, Camat harus senantiasa meminta laporan-laporan yang jelas mengenai tugas yang di bebaskan kepada aparat Kantor Kecamatan Langowan Selatan agar timbul rasa tanggungjawab pegawai atas tugas-tugas yang telah diberikan.

Perlunya adanya penjelasan mengenai prosedur yang jelas mengenai pengurusan AJB dan Legalisir surat-surat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arimbi, Achmad Santosa , 2003, Peran Serta Masyarakat Dalam Pengelolaan Lingkungan, Jakarta: Walhi.
- Grana, Judistira K. 1991. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Primaco Akademika Garna Foundation.
- Handyaningrat Soeseno, 1986. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Gunung Agung. Jakarta.
- Martoyo. 1992. *Perencanaan Sumber Daya Manusia*. Cetakan pertama.
- Moenir H.A.S, 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Moeljarto, T. 2001. *Pembangunan Dilema dan Tantangan*. Pustaka Pelajar Offset. Yogyakarta.
- Moleong, Lexy, J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Yamin. 1982. *Pembangunan Desa dan Masalah Kepemimpinannya*. CV.Rajawali, Jakarta
- Sarundajang, 1999, *Pemerintahan Daerah di Berbagai Negara*, Pustaka Sinar Harapan: Jakarta.
- Sinagan, 1989. *Administrasi Pembangunan*. Gunung Agung, Jakarta.
- Sinambela, Poltak Lijan, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Suharto, Edi. 2006. *Membangun Masyarakat memberdayakan Rakyat*. Bandung : PT. Refika Aditama

Soekanto, Soejono, 1995. *Penilaian Organisasi Pelayanan Publik*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
Stoner dan Frenan. 1994. *Management* Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
Sugiyono, Prof.Dr. 2007, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta; Bandung.
Suryaningrat, Bayu. 1981, *Wewenang, Tugas dan Tanggung Jawab Camat*. Pasco;
The Liang Gie, 1982. *Unsur-Unsur Administrasi*. Erlangga. Jakarta.
Thoha, Miftah. 2003. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
United Nations Development Program (UNDP). 2001. Dokumen kebijakan “Governance for Sustainable Human Development”. Jakarta.

Sumber – sumber lain :

UU No. 12 Tahun 2006, *Tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia*.
UU No 23 Tahun 2014 *tentang Pemerintahan Daerah*.
Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan dasar pokok –pokok Agraria
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004 tentang *pedoman umum Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah*.
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik*.