

PROFESIONALISME BIROKRASI APARAT PEMERINTAH DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TOMOHON SELATAN KOTA TOMOHON¹

Oleh : Theresia C. Tambayong²

ABSTRAK

Aparat pemerintah memegang peran yang sangat penting dan strategis dalam hal pelaksanaan dalam bidang pemerintahan. Oleh karena itu agar pelaksanaan pemerintahan dapat berjalan dengan efektif dan efisien, dituntut tersedianya aparat pemerintah yang profesional serta diharapkan dapat menjadi teladan bagi masyarakat lainnya. Untuk mendapatkan aparat yang profesional tersebut diperlukan kualitas sumber daya aparatur yang sesuai dengan tuntutan organisasi.

Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian aparat yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggungjawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki aparat, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreatifitas.

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, bahwa profesionalisme aparat sebagai bentuk dari kemampuan seseorang aparat dalam menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif serta mampu merespon dinamika yang ada di tempat tersebut termasuk perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dengan menciptakan hal-hal yang baru guna tercapainya penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik yang profesional namun tetap menjadikan tujuan organisasi sebagai acuan dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Untuk meningkatkan profesionalisme, maka dipandang perlu untuk meningkatkan kapasitas SDM dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dengan pengetahuan mengingat SDM aparat memiliki peran strategis sebagai pendorong dari reformasi birokrasi.

Kata Kunci: Profesionalisme Birokrasi, Pelaksanaan Pelayanan

PENDAHULUAN

Aparat pemerintah memegang peran yang sangat penting dan strategis dalam hal pelaksanaan dalam bidang pemerintahan. Oleh karena itu agar pelaksanaan pemerintahan dapat berjalan dengan efektif dan efisien,

¹ Merupakan Skripsi Penulis

² Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT Manado

dituntut tersedianya aparat pemerintah yang profesional serta diharapkan dapat menjadi teladan bagi masyarakat lainnya. Untuk mendapatkan aparat yang profesional tersebut diperlukan kualitas sumber daya aparatur yang sesuai dengan tuntutan organisasi.

Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian aparat yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggungjawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki aparat, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreatifitas.

Berkarya secara professional mengandung makna bahwa seseorang benar-benar memahami seluk beluk tugasnya secara mendalam (Siagian, 1994;123). Tuntutan masyarakat yang semakin pesat menjadi kewajiban aparat berkarya dalam penyelenggaraan pemerintah untuk meningkatkan profesionalitas nya di bidang tugas yang dipercayakan, sebab dengan demikian kreatifitas dan produktivitas kerja dapat ditingkatkan.

Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh pemerintah adalah usaha menampilkan profesionalisme, etos kerja tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan aspirasi yang bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

Tugas Pokok Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintahan kecamatan yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relative belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparat pemerintah yang profesional.

Kecamatan sebagai salah satu yang menyelenggarakan pelayanan publik khususnya Akte Jual Beli, Surat Keterangan, Surat Legalisir dan sebagainya, dituntut bekerja secara profesional serta mampu secara cepat merespon aspirasi dan tuntutan publik dan perubahan lingkungan lainnya dengan cara kerja yang lebih bersahaja dan berorientasi kepada masyarakat daripada berorientasi kepada atasan.

Harapan masyarakat yang juga sebagai konsumen pelayanan di Kecamatan Tomohon Selatan menginginkan pelayanan yang cepat, adil, ramah serta memuaskan. Bentuk pelayanan seperti ini diperlukan sikap professional yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Kondisi yang terjadi saat ini, terlihat banyak masyarakat ketika ingin mendapatkan pelayanan sering diperhadapkan pada ketidakpastian proses penyelesaian.

Akte Jual Beli tanah merupakan suatu jenis pelayanan yang masih dilaksanakan di kecamatan karena jenis pelayanan seperti KTP, KK, Surat Ijin Usaha telah diserahkan kepada Dinas kependudukan dan catatan sipil

serta Dinas perijinan terpadu. Akte Jual Beli merupakan hal yang penting dimiliki bagi setiap warga Negara yang hendak memiliki tanah, legalitas akan suatu hak milik mutlak dimiliki.

Melalui prosedur dan persyaratan, seseorang berhak memiliki Akte Jual Beli, namun kenyataan lain di lapangan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seringkali ada proses yang berbelit-belit dalam pengurusan atau pun kalau ada biaya yang tadinya sudah ditetapkan dalam pengumuman perda namun dalam realisasinya biaya sudah berbeda dengan apa yang sudah tercantum dalam peraturan.

Hal ini bisa saja disebabkan karena kesalahan faktor minimnya dukungan fasilitas kerja pemerintah. Akibat hal tersebut harus diakui secara perlahan akan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan kinerja pemerintah. Selain itu kepentingan masyarakat yang seharusnya diberikan secara adil dan merata tersisihkan oleh faktor kedekatan atau kekerabatan, sehingga hanya orang yang memiliki akses kedekatan inilah yang mendapatkan pelayanan pemerintah secara optimal.

Untuk hal tersebut maka pemerintah harus lebih responsive guna memberikan pelayanan yang prima dan dapat memuaskan masyarakat. Maka dengan demikian pelayanan publik dapat ditafsirkan sebagai tanggungjawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang mengandung unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari aparat pemerintah.

Untuk itu aparat pemerintah tentunya lebih meningkatkan keterampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai penyedia layanan publik, sehingga pelayanan dapat diterima secara maksimal dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Mengingat Kecamatan adalah ujung tombak yang langsung berhubungan dengan masalah-masalah masyarakat, maka buruknya profesionalisme pegawai seperti yang diuraikan di atas akan mempengaruhi citra pelayanan publik di mata masyarakat. Artinya jika pelayanan di tingkat Kecamatan baik, maka secara umum tanggapan masyarakat terhadap pelayanan publik juga baik, begitu pula sebaliknya. Untuk bisa mewujudkan pelayanan yang baik tersebut maka di butuhkan aparat yang profesional dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Profesionalisme Birokrasi Aparat Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Tomohon Selatan Kota Tomohon.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Profesionalisme

Istilah Profesional dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme menyangkut kecocokan (fitness)

antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas.

Menurut Sianipar (2001:14) dalam Sundarso (2006) bahwa untuk menjadi seseorang profesional dalam memberikan pelayanan aparatur Negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing sebagaimana dinyatakan bahwa pelayanan profesional adalah kemampuan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau profesional menanggapi kebutuhan orang lain. Pendapat lain menurut Siagian (2009:163) profesionalisme adalah "Keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksanakan dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.

Pandangan lain dikemukakan oleh Dwiyanto (2011:157) mengatakan profesionalisme adalah "Paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik. Sedangkan dalam pandangan Tjokrowinoto (1996:191) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana.

Pengertian Birokrasi

Birokrasi berasal dari kata *bureau* yang berarti meja atau kantor, dan kata *kratia* yang berarti pemerintah. Kantor disini bukan menunjukkan sebuah tempat melainkan pada sebuah sistem kerja yang berada dalam kantor tersebut. Dalam Kamus Bahasa Jerman arti kata Birokrasi adalah kekuasaan dari berbagai departemen pemerintahan dalam menentukan kebijakan sistem administrasi sipil dalam kewarganegaraan.

Pengertian Birokrasi Pemerintahan

Pengertian Birokrasi Pemerintahan menurut Ermaya Suradinata seperti yang dikutip oleh Tjahya Supriatna, adalah sistem yang mengatur jalannya pemerintahan dan pembangunan. Sebagai suatu sistem, proses birokrasi mencakup berbagai sub sistem yang saling berkaitan, saling mendukung, saling menentukan, sehingga dapat membentuk suatu totalitas komponen yang terpadu. Sejalan dengan pendapat diatas bahwa birokrasi pemerintahan menurut Talizuduhu Ndraha bahwa "Birokrasi pemerintahan di definisikan sebagai struktur pemerintahan yang berfungsi memproduksi jasa publik atau layanan civil tertentu berdasarkan kebijakan yang di tetapkan dengan mempertimbangkan berbagai pilihan dari lingkungan".

Syukur Abdullah seperti yang dikutip oleh Priyo Budi Santoso mengemukakan pendapatnya mengenai hubungan birokrasi dengan masyarakat Indonesia, sebagai berikut, (1) birokrasi pemerintahan umum, yaitu birokrasi yang berkenan dengan fungsi-fungsi dasar

pemerintahan dan keamanan, hukum dan ketertiban, perpajakan, dan intelegen. Birokrasi menjalankan fungsi dan peranan mereka dengan orientasi pengaturan (relative orientations) yang cukup ketat, luas, dan efektif, (2) birokrasi pembangunan, yaitu birokrasi yang menjalankan fungsi dan peranan untuk mendorong perubahan dan pertumbuhan dalam berbagai sektor kehidupan masyarakat. Pada hakekatnya, birokrasi diharapkan mampu berperan dalam aspek dan pelayanan secara bersamaan, (3) birokrasi pelayanan, yaitu birokrasi yang menjalankan peranan pelayanan secara langsung kepada masyarakat.

Konsep Pelayanan Publik

Menurut A. G. Subarsono (2008), bahwa pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Pelayanan Publik menurut *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:Kep/26/M.PAN/2/2004* tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan ataupun pengendaliannya, serta mudah akses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi :

1. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.
2. Prosedur pelayanan adalah rangkaian atau proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapana secara jelas dan pasti serta tata cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan.
3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan. Dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administrative harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait proses pelayanan.
4. Rincian biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai biaya yang dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Disamping itu setiap pungutan yang ditarik dari

masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai jumlah yang dibayarkan.

5. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik, mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.
6. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab. Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggungjawab memberikan pelayanan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas.
7. Lokasi Pelayanan. Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan dengan dilengkapi sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika.
8. Janji Pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintahan dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan ditulis secara jelas, singkat dan mudah di mengerti, menyangkut informasi yang akurat termasuk didalamnya mengenai standar kualitas pelayanan.
9. Standar pelayanan publik. Setiap unit pelayanan instansi wajib menyusun Standar Pelayanan sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Informasi pelayanan. Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, motto pelayanan, lokasi serta pejabat yang berwenang. Publikasi atau sosialisasi tersebut antara lain , media cetak (brosur, leaflet, booklet), media elektronik (website, home page, situs internet, radio, tv), media gambar atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

Konsep Aparatur Pemerintah

1. Konsep Aparatur

Secara Etimologi, istilah aparatur berasal dari kata aparat yakni alat, badan, instansi, pegawai negeri. Sedangkan aparatur dapat diartikan sebagai alat negara, aparat pemerintah. Jadi aparatur negara, alat kelengkapan negara yang terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari. Dengan demikian pengertian aparatur tidak hanya dikaitkan dengan orangnya tetapi juga organisasi fasilitas ketentuan pengaturan dan sebagainya.

Adapun jenis-jenis aparatur sebagaimana adalah:

a. Aparatur Negara

Aparatur negara adalah keseluruhan pejabat dan lembaga negara serta pemerintahan negara yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan,

sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, bertugas dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan negara dan pembangunan serta senantiasa mengabdikan dan setia kepada kepentingan, nilai-nilai dan cita-cita perjuangan Bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

b. Aparatur Pemerintah

Aparatur pemerintah adalah keseluruhan lembaga atau badan yang ada di bawah Presiden seperti Departemen, Lembaga, Pemerintahan dan Departemen serta Sekretariat Departemen dan lembaga-lembaga tinggi negara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deksriptif kualitatif, yaitu suatu penelitian yang berupaya mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, untuk itu peneliti dibatasi hanya mengungkapkan kata-kata dan tidak menggunakan hipotesa (Moleong, 2006 : 11). Penelitian deksriptif bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat individu dan keadaan sosial yang timbul dalam masyarakat untuk dijadikan sebagai obyek penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. PROFESIONALISME BIROKRASI APARAT PEMERINTAH PADA PELAYANAN PUBLIK (PELAYANAN PENGURUSAN AKTE JUAL BELI)

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, bahwa profesionalisme aparat sebagai bentuk dari kemampuan seseorang aparat dalam menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif serta mampu merespon dinamika yang ada di tempat tersebut termasuk perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dengan menciptakan hal-hal yang baru guna tercapainya penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik yang profesional namun tetap menjadikan tujuan organisasi sebagai acuan dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

1. Pengetahuan

Untuk meningkatkan profesionalisme, maka dipandang perlu untuk meningkatkan kapasitas SDM dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dengan pengetahuan mengingat SDM aparat memiliki peran strategis sebagai pendorong dari reformasi birokrasi.

Dari informan masyarakat yang di wawancarai mengenai pengetahuan aparat pemerintah akan tugas dan fungsi mereka yakni **Ibu.Deiby Lansun (29 tahun) - Kelurahan Walian** mengatakan bahwa :

“Pengetahuan akan tugas pokok dan fungsi adalah hal harus dimiliki oleh setiap aparat pemerintah, apalagi yang berkaitan dengan pelayanan di kantor kecamatan Tomohon Selatan saya nilai aparatnya cukup mengetahui dan menguasai akan tugas mereka masing-masing. Hal ini terlihat mereka langsung memberikan pelayanan pada waktu mengurus akte jual beli

beberapa waktu yang lalu, mereka langsung memberikan pengarahan apa yang harus disiapkan dan harus ke mana. Ini menunjukkan bahwa mereka mengetahui sendiri apa yang menjadi tugas mereka”.

Hal senada dikatakan oleh Bapak **Fendy Kalumata (35)** beliau mengatakan: *“dalam segi pengetahuan, aparat kecamatan dapat saya katakan mengetahui akan tugas mereka, hal ini saya lihat waktu mereka membagi tugas dalam melayani kami mengurus jual beli tanah minggu yang lalu, meskipun ada beberapa yang sering terlewatkan namun secara keseluruhan saya puas akan sikap professional yang mereka tunjukkan”.*

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh aparat dalam pelayanan akte jual beli di Kecamatan Tomohon Selatan sudah baik, meskipun begitu perlu adanya perbaikan yang berkesinambungan dalam pelayanan kedepan.

2. Aplikasi Kecakapan

Terbentuknya aparat yang profesional memerlukan keahlian dan keterampilan. Artinya keahlian atau kecakapan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi. Apabila suatu organisasi berupaya untuk memberikan pelayanan publik secara prima maka organisasi tersebut mendasarkan profesionalisme terhadap tujuan yang dicapai. Aparat pemerintah kec. Tomohon Selatan cakap dalam memberikan pelayanan hanya saja yang menjadi persoalan adalah masalah waktu yang sering ditunda-tunda.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan tentang tanggapan masyarakat mengenai kecakapan aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan, penulis melihat bahwa petugas yang ada cukup cakap memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan wawancara dari pihak masyarakat yang pernah mengurus Akte Jual Beli di kecamatan seperti **Ibu. Eva Rondonuwu, S.Kom (37 tahun) – Kelurahan Pinaras**, beliau mengatakan *“petugas di kecamatan cukup cakap atau fasih dalam memberikan pelayanan terutama dalam berkomunikasi, waktu itu saya tidak tau harus bagaimana karena pertama kalinya saya mengurus akte jual beli tanah namun petugas memberikan arahan dan petunjuk apa yang harus saya siapkan dan prosesnya seperti apa”.*

Hal senada juga di sampaikan oleh **Sekretaris Kecamatan Tomohon Selatan Bpk. Merdie Tania, SPd** beliau mengatakan *“petugas dalam melaksanakan tugas sudah dibekali dengan pengetahuan cara melayani masyarakat melalui pelatihan. Kami juga menempatkan petugas yang cakap, mampu dan bisa diandalkan pada bidang-bidang yang langsung berurusan dengan masyarakat. Hal ini untuk memudahkan masyarakat memperoleh informasi dengan jelas, walaupun tidak bisa dipungkiri tidak semua petugas kami cakap dalam melayani masyarakat”.*

Dari penjelasan diatas, dapat penulis simpulkan aparat kecamatan Tomohon Selatan cukup cakap dalam melayani masyarakat, hal ini tentunya

perlu ada konsistensi dan pemerataan kemampuan dari setiap aparat dalam pelayanan kedepan.

3. Tanggung Jawab Sosial

Tanggungjawab sosial adalah upaya yang dilakukan untuk menyeimbangkan komitmen pada masyarakat yang terdapat di lingkungannya. Aparat pemerintah kec.Tomohon Selatan cukup memiliki tanggungjawab dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Dari wawancara yang dilakukan dengan informan, hasilnya cukup berbeda dari hasil sebelumnya bahwa perilaku tanggungjawab sosial kurang baik, ini di sampaikan oleh **Bpk.Noldy Kalalo (41 tahun) - Kelurahan Lansot** mengatakan *“saya pernah mengurus Akte Jual Beli di kantor kecamatan kebetulan saya membeli tanah yang cukup besar dan nominal yang besar pula, saya lihat perilaku beberapa petugas terkesan angkuh/sombong, berkas saya lama di proses”*.

Namun berbeda dengan pernyataan dari **Ibu.Altje Montolalu (59 tahun) - Kelurahan Tumatangtang I** mengatakan bahwa *“petugas di kantor camat bertanggungjawab dalam pengurusan Akte Jual Beli dalam artian bila administrasi dari pemohon telah lengkap maka dapat di proses”*. Hal Senada juga di sampaikan oleh **Ibu.Selvie Panambunan (45 tahun -Tumatangtang I** mengatakan *“petugas sangat bertanggungjawab, apabila ada kekurangan dalam pengisian formulir dari kelurahan langsung menghubungi kelurahan untuk melengkapi pengisian formulir”*.

4. Pengendalian Diri

Pengendalian diri merupakan sikap, tindakan atau perilaku seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk mematuhi nilai dan norma sosial yang berlaku. Sebagian besar aparat pemerintah kec.Tomohon Selatan sudah cukup baik mengendalikan diri. Artinya dapat membedakan mana tugas pribadi dan tugas organisasi/pemerintah dan mampu membagi waktu dengan baik, sudah memiliki rasa tanggungjawab dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya masing-masing karena memegang teguh aturan yang berlaku.

Sesuai hasil wawancara dengan informan masyarakat yaitu **Anjelly Siwi,SAP (38 tahun) - Kelurahan Walian Dua** mengatakan :

“ketika terjadi komplain maka petugas memberikan penjelasan dengan tenang mengenai komplain yang di ajukan”. **Bpk.Baxten Polii,SE - Uluindano** juga mengatakan hal yang sama bahwa *“aparat kecamatan Tomohon Selatan dapat dikatakan dapat mengendalikan diri , walaupun ada masyarakat yang protes dengan pelayanan namun mereka dapat menjelaskan dengan tidak marah-marah”*.

B. FAKTOR PENGHAMBAT APARAT PEMERINTAH KECAMATAN TOMOHON SELATAN DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK (PENGURUSAN AKTE JUAL BELI)

Dalam melakukan aktivitas sehari-hari, Pemerintah Kecamatan Tomohon Selatan tentu mengalami hambatan-hambatan yang dapat mengganggu jalannya proses pertanggungjawaban. Oleh karena itu sebagai badan koordinasi yang menghubungkan informasi dari instansi yang lebih tinggi kepada masyarakat dituntut untuk memiliki dedikasi yang tinggi akan pentingnya pertanggungjawaban akan tugas yang diembannya.

Sehubungan hal itu, Pemerintah Kec.Tomohon Selatan mengidentifikasi beberapa faktor yang selama ini menghambat pelayanan publik terlebih khusus dalam pelayanan pengurusan Akte Jual Beli.

Adapun beberapa faktor yang berpengaruh dalam pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Tomohon Selatan, yaitu :

a. Sarana dan Prasarana

Dengan semakin berkembangnya zaman, maka pelayanan kepada masyarakat akan semakin meningkat seiring dengan hal tersebut. Oleh karena itu sangat diperlukan adanya Penambahan Sarana dan Prasarana Kantor untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat.

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

Inventaris sarana prasarana Kecamatan Tomohon Selatan diperoleh dari bantuan pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan daerah pembelian yang dibebankan pada anggaran daerah. Keadaan sarana prasarana Kecamatan Tomohon Selatan sampai pada pelaksanaan penelitian sudah cukup memadai disana sudah terdapat beberapa komputer, laptop, ruangan yang cukup kondusif dan nyaman,namun pemeliharaannya belum maksimal.

Salah satu warga Setempat yang pernah mengurus Surat Keterangan mengatakan;“*sarana prasarana di kantor Kecamatan Tomohon Selatan bisa dikatakan memadai yang mendukung proses pelayanan kepada masyarakat. Diharapkan pegawai yang bekerja tahu menggunakan dan tahu merawatnya agar tidak cepat rusak*”.

b. Sumber Daya Manusia/Aparatur

Dalam menghadapi Era Globalitas, aparatur dituntut mempunyai kemampuan dan kepekaan terhadap situasi dan kondisi yang terjadi di wilayahnya. Derasnya arus informasi membuat batas negara satu dengan yang lain seakan tak ada lagi. Hal ini berakibat pergeseran pola pikir masyarakat yang tadinya tak banyak menuntut berubah menjadi banyak tuntutan yang memang menjadi haknya. Untuk bisa memberikan pelayanan yang baik dan tanggap terhadap situasi dan kondisi yang berkembang di masyarakat, tidak ada jalan lain kecuali dengan peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM).

Ada dua jalan yang dapat ditempuh untuk meningkatkan SDM Aparatur yaitu dengan jalan pendidikan formal dan non formal. Untuk pendidikan formal ini nampaknya masih cukup sulit diterapkan karena

keterbatasan dana dan kesempatan yang ada. Yang paling memungkinkan adalah pendidikan non formal yaitu melalui diklat-diklat baik diklat struktural maupun diklat teknis.

Di satu sisi Peningkatan Disiplin Aparatur juga diperlukan, dimana hal ini sudah bukan menjadi rahasia umum lagi kalau disiplin di kalangan aparatur sangat rendah. Hal ini seakan sudah membudaya dan kita dapat dengan mudah menemukan oknum-oknum yang tidak disiplin tersebut.

C. PELAYANAN PUBLIK (PENGURUSAN AKTE JUAL BELI) DI KANTOR KEC.TOMOHON SELATAN

Pada bagian ini penulis akan menyajikan serta menguraikan data-data yang diperoleh selama dalam penelitian di kantor Kec.Tomohon Selatan. Penyajian data akan meliputi seputar hasil penelitian yang mana tujuan penelitian sebagai acuan pokoknya, karena itu penulis membaginya kedalam beberapa indikator sebagai berikut:

1. Prosedur dan Syarat Pengurusan Akte Jual Beli adalah :

Adapun prosedur dan syarat dalam pengurusan Akte Jual Beli di sampaikan oleh **Kasie Pelayanan Umum** Kantor Kecamatan Tomohon Selatan yaitu: "*Penjual membawa Sertifikat asli hak atas tanah yang akan dijual, KTP, bukti pembayaran PBB, surat persetujuan suami/isteri bagi yang sudah menikah, kartu keluarga, NPWP. Jika suami/istri penjual sudah meninggal maka yang harus dibawa akta kematian. Sebelum melakukan proses pembuatan AJB, staff melakukan pemeriksaan mengenai keaslian sertifikat ke kantor Pertanahan. Penjuala harus membayar PPh sedangkan pembeli diharuskan membayarkan BPHTB. Pembuatan AJB harus dihadiri oleh penjualan dan pembeli atau orang yang diberi kuasa dengan surat kuasa tertulis. Setelah AJB selesai dibuat maka dari pihak kecamatan menyerahkan berkas AJB ke kantor pertanahan selambat lambatnya dilakukan 7 hari kerja setelah ditandatangani*".

2. Rincian Biaya 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 kesempitan" untuk mendapatkan keuntungan lebih dari yang telah ditentukan. Menurut **Syerly Saroinsong** salah satu masyarakat di Kecamatan Tomohon Selatan :

"aparap pemerintah yang ada sering melakukan hal-hal diluar prosedur, dimana untuk mendapat uang lebih sering mengatakan kalau ingin cepat selesai harus ada biaya administrasinya. Namun dalam peraturan memang dalam pembuatan akte jual beli memang ada biayanya. Aparat yang bertugas pun sering memberitahukan persyaratan tersebut pada waktu akan menguru AJB".

Hal hampir sama dikatakan oleh ibu **Fenny Kumayas**, mengenai hal tersebut beliau mengatakan : *sudah menjadi rahasia umum dimana aparat pemerintah khususnya kecamatan dan kelurahan sering menerima imbalan dari pengguna jasa apalagi bagi yang tidak sabar menunggu atau sibuk dan tidak mau berlelah mengurusnya, menurut saya hal yang ironis, dan tetapi harus ditindak lanjuti, karena mengakibatkan diskriminasi dimana yang punya uang dapat berkuasa sehingga yang lemah ditindas. Kecuali dalam pengurusan AJB memang ada biaya yang dikeluarkan sepengetahuan saya waktu mengurus AJB beberapa waktu lalu biayanya Rp.500.000, namun ada pegawai yang meminta lebih untuk hal-hal yang tidak saya mengerti.*

Untuk mengklarifikasi hal tersebut, penulis mewawancarai pihak kecamatan yakni **Camat Tomohon Selatan**, beliau mengatakan : *“sesuai aturan, aparat pemerintah tidak boleh menerima suap semacam itu, termasuk untuk pengurusan surat-surat di kecamatan, memang tidak dapat dipungkiri hal tersebut sering terjadi, namun selaku pemimpin kecamatan saya selalu menghimbau kepada bawahan saya untuk tidak melakukan hal tersebut, apabila didapati dapat diberikan teguran, saya juga ingin menghimbau kepada masyarakat pengguna jasa di kecamatan untuk tidak memperbiasakan aparat kami untuk melakukan hal tersebut, karena seringkali bukan dari pihak kami namun pengguna jasa sendiri yang bermohon untuk mempercepat pengurusannya. khusus untuk AJB, biasanya biaya yang kami kenakan adalah Rp. 500.000 namun apabila nilai barangnya melebihi Rp.65.000.000, maka akan dikenakan Pajak Penghasilan (PPh)”.*

3. Waktu Penyelesaian 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. **Ari Sompotan** selaku salah satu tokoh masyarakat di Kecamatan Tomohon Selatan mengatakan: *“Pelayanan Pembuatan Akte Jual Beli di Kantor Kecamatan berjalan sesuai dengan aturan namun terkadang berbelit-belit disebabkan karena memang dalam membuat suatu legalitas harus memerlukan banyak bukti dan ketelitian”.*

Padahal Dalam proses pengurusan Akte Jual Beli atau lain sebagainya semua persyaratan telah dipenuhi untuk kelancaran administrasi dan kelengkapan data untuk kantor Kecamatan Tomohon Selatan tetapi tetap saja proses pelayanan berlangsung lama dan kadangkala memerlukan waktu yang lama. Namun menurut **Kasie Pemerintahan** mengenai hal tersebut beliau mengatakan, *“hal itu wajar karena pembuatan akte jual beli tidak boleh sembarangan apalagi asal-asalan karena hal ini menyangkut masalah hukum dan bisa berlanjut bertahun-tahun kedepan, jadi wajarlah apabila ada yang mengatakan pengurusannya agak berbelit-belit dan kadang-kadang lama”.*

Dari keterangan diatas, dapat dikatakan bahwa proses pelayanan di kantor Camat Tomohon Selatan sampai saat ini dapat dikatakan maksimal.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Dari hasil penelitian yang telah disajikan pada bab sebelumnya, profesionalisme aparat di kecamatan Tomohon Selatan telah sesuai dengan teori yang dikemukakan yakni pengetahuan aparat menunjukkan hasil yang baik, begitu pula dengan aplikasi kecakapan dari para aparat dalam memberikan pelayanan akte jual beli kepada masyarakat.
2. Berkaitan dengan Prosedur pelayanan akte jual beli sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan, biaya dalam pengurusan tetap ada hal ini sesuai dengan peraturan yang ditetapkan, hanya proses penyelesaian memang agak berbelit-belit, hal ini disebabkan butuh ketelitian dan syarat yang valid agar legalitas akte terjamin.

Saran

1. Perlu ada Pelatihan kepada aparat dalam pelayanan public untuk lebih memaksimalkan dan menjaga konsistensi pelayanan yang telah tercipta selama ini.
2. Perlu ada peningkatan dalam waktu pelayanan akte jual beli, meskipun membutuhkan ketelitian, namun juga perlu dipertimbangkan waktu yang sesuai dengan kebutuhan, maka dibutuhkan profesionalitas yang konsisten dalam pelayanan publik.

Peningkatan dalam hal kedisiplinan bagi aparat yang menjadi pelaksana pelayanan agar tidak mengulur-ulur waktu dalam melakukan tugas dan tanggungjawab masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

- A.G. Subarsono, *Analisa Kebijakan Publik*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2008.
- Bogdan. Dan Taylor. 2000. Dalam Moleong, *Metode Penelitian*, hlm.3. Carbondale: Southern Illiona University Press.
- Dwiyanto, 2006. "*Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*" Yogyakarta, Gadjamada University Press., 1995. Kinerja Organisasi Publik, kebijakan dan penerapannya, (Makalah).
- Ermaya Suradinata, 1996, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ramadan, Bandung
- Garna Judistira K. 1991, *Metode Penelitian Sosial : Penelitian dalam Ilmu Pemerintahan*, Bandung: Primako Akademika
- Gibson, Ivancevich, Donnelly (1996). *Organisasi, Perilaku, Struktur*. Bina Rupa Aksara, Jakarta

- Juran, Joseph M. Merancang Mutu (Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo, 1994)
- Kencana, Syafie Inu 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: PT.Refika Aditama
- Lenvine, Charless H., et al. 1990. *Public Administration: Challenges, Choices, Consequences*, Illonis:Scott Foreman
- Morrow, P.C. and J.F. Goetz. 1988. "Profesionalism as form work commitment". *Journal of Vacational Behavior* 32 : pp.92-111
- Murdick Robert G. And Ross Joel E. (2005), *Sistem Informasi Untuk Manajemen Modern*, Penerbit Erlangga
- Ndraha Talizuduhu, *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*, 2003, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Peter M. Blau dan Marshal W Meyer 2000, *Birokrasi dalam Masyarakat Modern*, Penerbit : Prestasi Pustakaraya, Jakarta
- Zeithaml, et.al. (1990). *Delivering Quality Service*.New York : Free Pres
- Santoso, Priyo Budi, 1997. *Birokrasi Pemerintah Orde Baru; Perspektif Kultural dan Struktural*, Edisi I, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Siagian,1994, "*Patologi Birokrasi; Analisis, Identifikasi dan Terapinya*" Jakarta, Ghalia Indonesia.
1996. "Manajemen Sumber Daya Manusia", Jakarta, PT.Bumi Aksara.
- Soejono Soekamto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Penerbit UI Press, 2005
- Sugiyono, Prof, DR, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, 2008, Alfabeta, Bandung
- Tjokrowinoto, 1996. "*Pembangunan, Dilema dan Tantangan*, Yogyakarta". PT.Pustaka Pelajar.
- Usman, Husaini.2009.*Metodologi Penelitian Sosial* (Edisi Kedua). Jakarta: Bumi Aksara
- Sumber-sumber lain :
- Undang-Undang No.23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
 - Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 2008 tentang Kecamatan
- Departemen Dalam Negeri, Birokrasi di Indonesia, PT.Penebar Swadaya Jakarta 1997