

KINERJA PEGAWAI KECAMATAN TENGA KABUPATEN MINAHASA SELATAN DALAM PELAYANAN PEMBUATAN AKTE JUAL BELI

Oleh :
Priska Rompas

ABSTRAK

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;9) “ Pelayanan umum dan hak dasar warga Negara dan hak asasi saling berkaitan tidak terpisahkan satu sama lain ”.

Kecamatan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan sebagai bagian dari organisasi dan Sistem pemerintahan daerah mempunyai peranan penting dalam menyelenggarakan kegiatan administrasi pemerintahan, kegiatan pembangunan serta pemberdayaan masyarakat, namun hal diatas kerap belum maksimal terlihat pelayanan khususnya akte jual beli banyak dikeluhkan masyarakat baik waktu, biaya serta pelayanannya yang masih dibawah standart pelayanan yang diamanatkan oleh undang-undang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam dalam Pelayanan Akte Jual Beli, dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan kinerja pegawai belum menunjukkan hasil yang memuaskan, dimana perlu adanya perbaikan dari segi disiplin dan kualitas dalam pelayanan terutama dalam pembuatan akte jual beli.

Keywords : Kinerja, , Pelayanan, Akte Jual Beli

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Pemikiran

Dalam melaksanakan tugas pemerintah dibidang pemerintahan dan pembangunan, pemerintah dituntut dapat menjalankan tugas sesuai dengan peraturan-peraturan dan perundang-undangan yang berlaku agar efektif dan efesien sesuai dengan dasar hukum pelaksanaan tugasnya. Antara lain undang-undang dasar 1945, undang-undang 32 Tahun 2004, undang-undang 12 Tahun 2008, peraturan daerah, dan perundang-undangan serta peraturan lainnya guna memaksimalkan keberhasilan kinerja pemerintah, berbagai upaya dilakukan dalam rangka perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan, pelaksanaan tugasnya, perbaikan pada perencanaan, pelaksanaan hingga pada pengawasan kegiatan. hal ini dilaksanakan di berbagai bidang pemerintahan seiring dengan keterlibatan masyarakat mengkritisi tugastugas pemerintahan di era reformasi ini.

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 pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Kecamatan Tenga 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 Indonesiannya mempunyai kewarga-negara 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.

Kecamatan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan sebagai bagian dari organisasi dan Sistem pemerintahan daerah mempunyai peranan penting dalam menyelenggarakan kegiatan administrasi pemerintahan, kegiatan pembangunan serta pemberdayaan masyarakat, namun hal diatas kerap belum maksimal terlihat pelayanan khususnya akte jual beli banyak dikeluhkan masyarakat baik waktu, biaya serta pelayanannya yang masih dibawah standart pelayanan yang diamanatkan oleh undang-undang, peran camat disini sangat menentukan kualitas pelayanan yang ada di kecamatan. Penulis sebagai bagian dari masyarakat Kecamatan Tenga merasa tertarik untuk meneliti sejauh mana peran camat dalam meningkatkan kinerja aparatur pemerintah dilingkungan pemerintahan Kecamatan Tenga tepatnya dikantor camat Tenga (Studi tentang Pelayanan Pembuatan Akte Jual Beli).

B. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis mengemukakan perumusan masalah adalah “ Bagaimana Peran Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Akte Jual Beli”

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui Peran Camat Dalam Meningkatkan kinerja pegawai dalam Pelayanan Akte Jual Beli
- Untuk mengetahui Kendala-kendala camat dalam meningkatkan pelayanan akte jual beli

2. Manfaat Penelitian

2.1 Manfaat Teoritis

Memberikan informasi ilmiah dalam pengembangan disiplin ilmu pemerintahan, khususnya dibidang pengawasan pemerintahan dan pembangunan.

2.2 Manfaat praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pihak - pihak yang berkepentingan meningkatkan profesionalitas kerja dan pelaksanaan pengawasan penyelenggaraan administrasi pemerintahan dan penyelenggaraan administrasi pembangunan.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Kinerja

Pengertian kinerja menurut A. Dale Timple (1992:231) dipersamakan dalam Bahasa Inggris yaitu “*performance*”. Kata *performance* sendiri bila dilihat dalam Kamus Bahasa Inggris diartikan sebagai daya guna, prestasi atau hasil (Echols dan Shadily, 1986:97).

Sehubungan dengan pernyataan hal diatas, Aman Sudarto (1999:2) menjelaskan bahwa kinerja adalah sebagai hasil atau unjuk kerja dari suatu orang yang dilakukan oleh individu, yang dapat ditunjukkan secara konkrit dan dapat diukur.

Pengertian kinerja atau prestasi kerja diberi batasan oleh Maier (dalam As’ad, 1991:47) sebagai kesuksesan seseorang didalam melaksanakan suatu pekerjaan. Lebih tegas lagi Lawler and Poter menyatakan bahwa kinerja adalah “*succesfull role achievement*” yang diperoleh seseorang dari perbuatan-perbuatannya (As’ad, 1991:46-47). Dari batasan tersebut As’ad menyimpulkan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Sedangkan Suprihatno (dalam srimulyo, 1999:33) mengatakan bahwa kinerja atau prestasi kerja seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan kemungkinan, misalnya standar, target/sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

B. 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 Bupati/Walikota berpedoman pada Peraturan Pemerintah ini.

C. Konsep Pegawai Negeri Sipil

Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, disebutkan bahwa pegawai negeri adalah:

“Pegawai Negeri adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri, atau diserahi tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku”

Selanjutnya menurut H. Nainggolan (1987:271), pegawai negeri sipil itu terdiri dari :

1. Pegawai Negeri Sipil pusat
2. Pegawai Negeri Sipil daerah
3. Pegawai Negeri Sipil lainnya yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintahan

Setiap calon pegawai yang diangkat menjadi pegawai diwajibkan mengikrarkan sumpah pegawai, dan jugasetiap pegawai sebelum memangku jabatan harus mengikrarkan sumpah atau janji jabatan.

Kepada pegawai dipercayakan tugas negara yang harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Dalam pelaksanaan tugas tersebut diperlukan keikhlasan, kejujuran dan tanggung jawab. Sebagai salah satu usaha untuk menjamin pelaksanaan tugas kedinasan dengan sebaik-baiknya, maka setiap calon pegawai wajib mengangkat sumpah pegawai dihadapan atasan yang berwenang menurut agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa. Dengan memiliki pegawai yang dapat mengerti tentang bagaimana kinerja yang harus dilaksanakan sesuai dengan kewenangan yang diembannya, maka pelayanan yang baik dapat dicapai sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada dalam memberikan pelayanan kepada publik.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini akan dilakukan dengan pendekatan metode deskriptif analistik dan dilaksanakan dengan cara metode survey. Menurut Nawawi dan Martini deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan objek pada saat dilakukan, berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Untuk memberikan bobot pada terkumpul haruslah diolah dan ditafsirkan. Jadi metode deskriptif bertugas untuk melakukan representasi objektif mengenai gejala-gejala yang terdapat didalam masalah penelitian, representasi itu dilakukan dengan mendeskripsikan gejala-gejala fakta sebagaimana adanya (Nawawi 1990 : 63, 1994:73)

B. Fokus Penelitian

Pada penelitian ini penulis berusaha menjawab permasalahan yang dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis memfokuskan penelitian ini pada kinerja pegawai kantor kecamatan Tenga dalam pelayanan akte jual beli dengan indikator-indikatornya 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
- Ketepatan Waktu dalam Pelayanan

C. Informan Penelitian

Berdasarkan hal tersebut di atas maka dapat ditentukan informan dalam penelitian ini adalah Camat, Aparatur Pemerintah di Kecamatan Tenga, dan beberapa masyarakat di Kecamatan Tenga yang dianggap mengetahui dengan jelas pengawasan yang dilakukan camat dalam rangka meningkatkan profesionalitas kerja aparatur terutama pembuatan Akte Jual Beli.

D. 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 (Sugiono, 2007:147). Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan data yang mendalam sehingga dapat mengetahui efektivitas sistem pengawasan camat dalam meningkatkan pelayanan publik.

E. Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang temuan-temuan yang berdasarkan permasalahan yang diteliti. Analisis data menurut Patton (dalam Moleong, 2003 : 103) adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan urutan dasar. Dalam penelitian kualitatif, analisis dilakukan sepanjang penelitian berlangsung. Sejak pengumpulan data dimulai, analisis data dilangsungkan secara terus menerus hingga pembuatan laporan penelitian

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.

PEMBAHASAN

A. Peran Camat dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai

Salah satu kegiatan pelayanan pemerintah yang memiliki intensitas pelayanan kepada masyarakat yang cukup tinggi adalah pelayanan bidang pemerintahan, sosial ekonomi di Kantor Kecamatan. Intensitas pelayanan ini adalah berkaitan dengan kedudukan dan fungsi pengelolaan pemerintah Kecamatan sebagai fungsi dasar terdepan dalam memberikan pelayanan masyarakat pada bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Sangat banyak dokumen resmi yang diperlukan untuk legalitas, semuanya harus diperoleh melalui Kantor Camat.

Dalam memberikan pelayanan pengurusan dokumen-dokumen seringkali dihadapkan pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang kurang sinkron antara tersedianya data yang dimiliki Kantor Desa dan Kecamatan yang dimiliki oleh masyarakat yang akan dilayani, sehingga menyebabkan berbelit-belitnya kondisi pelayanan dan warga yang dilayani merasakan adanya diskriminasi pada waktu pelayanan, bahkan biaya pelayanan seperti adanya biaya administrasi yang bersifat tidak sesuai dengan prosedur yang ada.

Proses pelayanan administrasi dokumen pada dasarnya telah mengalami perkembangan yang cukup berarti, bahkan mekanisme pelayanan yang dimulai pada level organisasi pemerintahan terendah sampai pada terbitnya suatu dokumen telah berusaha menampilkan, efisiensi dan efektifitas kerja dengan memberdayakan semua elemen-elemen yang terlibat

dalam pelayanan pada masyarakat.

B. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Akte Jual Beli

a) Kesederhanaan Pelayanan

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

Prosedur tersebut diatas telah di sosialisasikan dan diketahui oleh seluruh masyarakat Kecamatan Tenga. Menurut Bapak. HL Salah satu penduduk Kecamatan Tenga mengatakan :

” Prosedur pelayanan yang ada di Kecamatan Tenga memang telah diketahui seluruh lapisan masyarakat yang ada. Masyarakat setempatpun dalam hal pengurusan AJB, terlebih dahulu harus ke kantor desa untuk mengambil melengkapi berkas selanjutnya diserahkan ke Kantor Kecamatan sedangkan untuk mengurus legalisir surat pemohon langsung datang ke kantor kecamatan dengan membawa fotocopy yang akan dilegalisir seperti KTP, Kartu Keluarga dan lain-lain dari sini dapat dilihat peran camat dalam mengarahkan pegawainya sudah cukup baik”.

Dengan adanya persyaratan yang sedemikian rupa pihak pelayananpun akan senang menjalankan tugasnya jika masyarakat tidak melakukan hal-hal yang bertentangan dengan prosedur yang berlaku, camat selaku pimpinan di kecamatan sangat berpengaruh dalam mengarahkan pegawai-pegawainya dalam melakukan pekerjaannya.

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...

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 diungkapkan oleh Santi salah satu warga Kecamatan Tenga :

"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 Tenga :

"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. 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."

PENUTUP

a. KESIMPULAN

Dari hasil-hasil penelitian yang dilakukan peneliti, maka secara keseluruhan peran camat dalam meningkatkan kinerja pegawai terutama dalam pelayanan akte jual beli dapat dikatakan baik.

Pelayanan yang diberikan oleh aparat Kantor Kecamatan Tenga 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.

b. 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 Selatan khususnya aparat Kecamatan Tenga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

Selain itu, camat sebagai pimpinan pemerintahan tertinggi di Kantor Kecamatan Tenga 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 bebankan kepada aparat Kantor Kecamatan Tenga agar timbul rasa tanggungjawab pegawai atas tugas-tugas yang telah diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, Moh. (2003), *Psikologi Industri, Seri Ilmu Sumber Daya Manusia*, Liberty, Jakarta.
- Gibson dkk, 1989, *Organisasi (terjemahan)*, Wahid Djobran, Erlangga, Jakarta
- Gibson, Ivancevich, Donelly, 1989, *Organisasi, Prilaku, Struktur, Proses, (organization)*, Jakarta: Erlangga cetakan 5
- Halsey D. George, 2003, *Bagaimana Memimpin dan Mengawasi Pegawai Anda*, Rineke Cipta, Jakarta
- Handyaningrat Soewarno, 1982, *Pengantar Studi Administrasi dan Manajemen*, Gunung Agung, Jakarta
- Nawawi H. Hadari, 1990, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Nawani Hadari, Martini H. Mimi, 1994. *Penelitian Terapan*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Ndraha T. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)* Rineke Cipta, Jakarta
- Reksohadjioprojo, 1996, *Dasar-dasar Manajemen*, Yogyakarta.
- Saparin S. 1986, *Tata Pemerintahan dan Administrasi Pemerintahan Desa*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Siagian P.Sondang, 2002, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Rineke Cipta, Jakarta
- Srimulyo Koko, 1999, *Analisis pengaruh faktor-faktor terhadap Kinerja*, Perpustakaan di Kota madya Surabaya
- Stoner James & Freeman, 1992, *Manajemen*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sudarto Aman, 1992, *Memimpin dan Mengawasi Pegawai*, Rineke Cipta, Jakarta
- Sujamto, 1996, *Aspek-aspek pengawasan di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta
-, 1989, *Norma dan Etika Pengawasan*. Sinar Grafika, Jakarta
- Sukarna, 1979, *Sistim Politik*, Penerbit Alumni Bandung
- Sunyoto Usman, 1989, *Pengumuman dan Pemberdayaan Masyarakat*
- Tatang M. Amirin, 1992, *Pokok-pokok Teori Sistem*, Rajawali Press, Jakarta
- The Liang Gie, 1981, *Efisiensi Kerja bagi Pembangunan Negara*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press
- Winardi, 1989, *Pengantar Tentang Sistem dan Analisi Sistem*, Mandar Maju, Bandung.
- Gatra, Segmen ekonomi dan bisnis edisi maret 2005
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah