

Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Singkil Kota Manado
(Studi tentang Pelayanan Pembuatan Akte Jual Beli dan Legalisir Surat –
surat Keterangan di Kecamatan Singkil Kota Manado)

Oleh

Ivana Sandra Kaaro

090813246

ABSTRAK

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 Singkil dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat kecamatan dalam upaya peningkatan efektivitas pelayanan umum. Masalah nyata proses pelayanan umum, terutama pelayanan Akte Jual Beli (AJB), Legalisir surat-surat keterangan, dirasakan masih berbelit dan tak terkendali secara efektif, sehingga wilayah aspirasi dan kepentingan umum masih kurang tersentuh. Eksistensi efektivitas pelayanan umum ini diasumsikan karena pengaruh tingkat disiplin kerja aparat pemerintah. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh disiplin kerja Aparat Pemerintah terhadap efektifitas pelayanan umum, khususnya di Kecamatan Singkil Kota Manado.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik.

A. Pendahuluan :

1. Latar Belakang Masalah :

Fungsi utama pemerintah daerah menurut Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yakni sebagai pelayan masyarakat. Berdasarkan paradigma tersebut aparat pemerintah daerah khususnya aparat pemerintah kecamatan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 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.

2. Tujuan Penelitian :

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

Untuk Mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Akte Jual Beli dan Legalisir Surat-surat Keterangan seperti Legalisir KTP dan Akte Kelahiran di Kecamatan Singkil Kota Manado sesuai dengan Keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ?

B. Tinjauan Pustaka :

- Konsep Efektivitas

Efektifitas secara umum diartikan suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan (Ensiklopedia Administrasi, 1982). Dalam The Liang Gie (1982:117) dapat pula diartikan suatu keadaan atau kondisi.

Efektifitas juga dapat diartikan seperti yang diutarakan oleh Handyaningrat Soeseno (1986:17) adalah apabila suatu tujuan atau sasaran telah tercapai sesuai dengan rencana.

- Konsep Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 63, Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelayanan

Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

- **Konsep Pelayanan Umum**

Pelayanan Umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang -undangan.

Moenir (1997:26-27) berpendapat bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya

C. Pembahasan :

1. Keadaan Pegawai/Sumber Daya Manusia

Salah satu indikator kuat dalam pemberian kualitas pelayanan yang baik adalah Keterbukaan petugas pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat/pelanggan. Keterbukaan dalam proses pelayanan dapat dilihat dari petugas pelayanan yang memberikan informasi secara terbuka baik diminta maupun tidak diminta. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia dalam hal ini sangatlah penting. Dimana petugas/pelaksana pelayanan dituntut untuk tanggap dalam proses pelayanan.

Pada Kantor Kecamatan Singkil jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 31 orang.

Golongan/Pangkat	A	B	C	D	Jumlah
IV	1	-	-	-	1
III	3	1	2	4	10

II	15	-	2	1	18
I	-	-	-	-	-
Jumlah	19	1	6	5	29

Sumber : Kantor Kecamatan Singkil Kota Manado

Berdasarkan Tabel tersebut diatas, dapat dilihat bahwa jumlah pegawai yang ada pada Kantor Kecamatan Singkil berjumlah 31 orang dengan Golongan/Pangkat Tertinggi IVa dan yang terendah Golongan/Pangkat Ila. Sesuai dengan jumlah pegawai yang ada Kantor Kecamatan tersebut cukup memadai.

2. Pelaksanaan Akte Jual Beli dan Legalisir Surat Di Kecamatan Singkil Kota Manado

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 rsepon 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.

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 Kelurahan 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.

3. Prosedur Pelayanan Di Kecamatan Singkil

Prosedur pelayanan di Kecamatan Singkil sama dengan prosedur pelayanan yang ada di daerah lain. Dalam hal mengurus Akte Jual Beli harus melalui Tingkat Kelurahan dengan kata lain harus sesuai persyaratan yang telah ditentukan. Adapun prosedur dalam pelayanan Akte Jual Beli dan Legalisir Surat seperti KTP dan akte kelahiran di Kantor Kecamatan Singkil, antara lain :

- Kesederhanaan Pelayanan
- Kejelasan dan Kepastian Pelayanan
- Keamanan dalam Pelayanan
- Keterbukaan dalam Pelayanan

- Efisiensi dalam Pelayanan
- Ekonomis dalam Pelayanan
- Keadilan yang Merata dalam Pelayanan
- Ketepatan Waktu dalam Pelayanan

D. Penutup :

1. Kesimpulan

- Pelaksanaan Pelayanan Pelayanan Publik Di Kecamatan Singkil

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 Singkil pada umumnya berdasarkan pada :

1. Kesederhanaan Pelayanan

Dengan adanya alur permohonan pada pengurusan Akte Jual Beli dan Surat – surat keterangan, memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan, tanpa ada kesan yang berbelit – belit dari pihak pelayanan yaitu aparat pemerintah setempat.

2. Kejelasan dan Kepastian Pelayanan

Pihak pelaksana pelayanan, dalam hal ini aparat pemerintah kecamatan harus melaksanakan tugasnya dengan sebaik – baiknya dengan menjelaskan secara rinci prosedur dan persyaratan yang harus dilengkapi untuk mengurus Akte Jual Beli, maupun Legalisir Surat – surat Keterangan.

3. Keamanan dalam Pelayanan

Pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan sesuai dengan aturan formal yang di terapkan. Hal ini diperlukan supaya Akte Jual Beli dan Legalisir Surat-surat keterangan yang dibuat dapat diterima di daerah – daerah yang lainnya.

4. Keterbukaan Dalam Pelayanan

Aparat pemerintah kecamatan (birokrasi sebagai pemberi layanan) wajib menginformasikan kepada masyarakat (pengguna jasa) setempat, setiap prosedur dan tata cara dalam proses pelayanan.

5. Efisiensi dalam Pelayanan

Untuk mencapai efisiensi pelayanan, pemerintah wajib bekerja secara maksimal, agar tidak terjadi keluhan – keluhan di masyarakat. Misalnya persyaratan pelayanan dapat dibatasi pada hal – hal yang berkaitan langsung dengan sasaran pelayanan, dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.

6. Ekonomis dalam pelayanan

Biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : Nilai barang atau jasa pelayanan, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, serta harus sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang – undangan.

7. Keadilan yang Merata dalam Pelayanan

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus sama rata dan harus mencakup seluruh lapisan masyarakat, tanpa memandang ikatan emosional dari aparat pemerintah. Dalam hal ini, tentunya dengan mengutamakan kepuasan dalam setiap pelayanan.

8. Ketepatan waktu dalam pelayanan

Pemberian pelayanan di kantor kecamatan harus efektif dan efisien, agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan selesai tepat pada waktunya. Dengan demikian masyarakat mendapatkan pelayanan yang maksimal dan memuaskan.

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.

2. 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 Kota Manado khususnya aparat Kecamatan Singkil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

- *Untuk Pemerintah Kecamatan Singkil*

Aparat pemerintah Kecamatan Singkil 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 Singkil 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 Singkil 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

- Handayaniingrat Soeseno, 1986. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Gunung Agung. Jakarta
- Moenir H.A.S, 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara : Jakarta.
- UU No 12 Tahun 2008, *Otonomi Daerah Perubahan Kedua UU No 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

