**Kemampuan Kerja Aparat Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Akte Jual Beli Tanah Kepada Masyarakat**

**Di Kecamatan Tikala Kota**

**Oleh**

**Macky Franky Eduard Gosal [[1]](#footnote-2)**

**Marthen L. Kimbal [[2]](#footnote-3)**

**Wehelmina Rumawas [[3]](#footnote-4)**

***Abstract***

***The purpose of this study was to assess the ability of the District Officers Working in Providing Administrative Services Purchase Deed Land to the People in District Tikala Manado City. The research methodology used is qualitative research. Informants in this study were taken from the public, community leaders and governments in Sub Tikala by 10 informants***

***The results showed that in providing services deed of sale of land generally apparatus own technical abilities quite like the ability to use knowledge concerning administrative services deed of sale and purchase of land in terms of the process until the rules that must be met, with the knowledge it easier for employees to be able to work in providing administrative services deed of sale and purchase of land to the community, there is a portion of the apparatus that do not have adequate knowledge in the performance of its duties regarding the administrative services deed of sale and purchase of land, but coworkers are always trying to provide help, so that administrative services to the community is not disturbed. For social skills are good enough proven apparatus of the apparatus has the capability of other people's motives as well as collaborating with colleagues in performing the duties of administrative services deed of sale and purchase of land to the public. Conceptual abilities are good enough apparatus wherein the apparatus is enough to have the ability to understand the complexity of the organization as a whole.***

***Keywords : performance, administration***

**PENDAHULUAN**

Salah satu tugas penting aparatur pemerintah yang ada di kecamatan dalam rangka menunjang pembangunan yang sedang terjadi di Kota Manado maupun berbagai program pemerintah lainnya yaitu menyangkut pelayanan administrasi kepada masyarakat. Sebagai salah satu institusi terdepan dalam pelayanan administrasi kemasyarakatan, pemerintah kecamatan dituntut agar supaya memiliki aparatur yang memiliki kemampuan kerja yang baik dalam melayani masyarakat. Masyarakat sebagai objek pelayanan harus merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kecamatan.

Untuk pelayanan administrasi di kantor kecamatan antara lain mencakup pelayanan pengurusan akte jual beli tanah. Di dalam memberikan pelayanan akta jual beli oleh aparat kecamatan terhadap masyarakat, ditemui masih terdapat permasalahan-permasalahan yang membuat penilaian akan pelayanan administrasi oleh aparat kecamatan menjadi rendah. Permasalahan-permasalahan tersebut antara lain aparatur yang belum memahami dengan jelas akan aturan-aturan dan standart operasional prosedur pembuatan akta jual beli tanah, terkadang aparatur kehilangan motivasi dalam bekerja terkesan cuek anatara satu dengan lainnya dan sebahagian aparatur belum memahami dengan jelas tujuan organisasi sehingga masyarakat dibuat lama menunggu, bingung, bolak balik menyiapkan kelengkapan administrasi dan masyarakat mengeluhkan biaya administrasi dan penyelesaian pengurusan akta jual beli tanah sampai 1 minggu lamanya, selain itu pemerintah khususnya pemerintah kecamatan belum memberikan sanksi yang tegas bagi aparatur pemerintah yang tidak menjalankan fungsi pelayanan Hal ini mengakibatkan masyarakat merasakan bahwa pelayanan aparatur pemerintah kecamatan tergolong tidak maksimal

Di dalam Pasal 5 ayat (3) [PP No. 37 Tahun 1998  tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah](http://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/11812/nprt/673/pp-no-37-tahun-1998-peraturan-jabatan-pejabat-pembuat-akta-tanah) (“PP 37/1998”) jo. Pasal 2 Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 1 Tahun 1998 tentang Pelimpahan Wewenang Pengangkatan dan Pemberhentian Camat Sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah, disebutkan bahwa Camat dapat diangkat menjadi PPAT oleh Kepala Badan Pertanahan Nasional apabila dalam wilayah tersebut belum banyak terdapat PPAT atau formasi PPAT di wilayah Kabupaten atau Kotamadya tersebut belum tertutup. Pasal 5 ayat (3) huruf a PP 37/1998 menjelaskan bahwa Camat yang diangkat sebagai PPAT adalah PPAT Sementara. Kewenangan Camat sebagai PPAT Sementara antara lain disebutkan dalam Pasal 2 PP 37/1998, yatu: 1)   PPAT bertugas pokok melaksanakan sebagian kegiatan pendaftaran tanah dengan membuat akta sebagai bukti telah dilakukannya perbuatan hukum tertentu mengenai hak atas tanah atau Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun, yang akan dijadikan dasar bagi pendaftaran perubahan data pendaftaran tanah yang diakibatkan oleh perbuatan hukum itu. 2) Perbuatan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagai berikut: a) Jual beli; b) Tukar menukar; c) Hibah; d) Pemasukan ke dalam perusahaan (inbreng); e) Pembagian hak bersama; f) Pemberian Hak Guna Bangunan/Hak Pakai atas tanah Hak Milik; g) Pemberian Hak Tanggungan; h) Pemberian kuasa membebankan Hak Tanggungan. Melihat pentingnya tugas aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat khususnya dalam hal pelayanan akte jual beli tanah, maka semua permasalahan seperti lambatnya pengurusan, adanya praktek-praktek KKN sudah seharusnya tidak ada lagi di kantor kecamatan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait Kajian Kemampuan Kinerja Aparat di Kecamatan Tikala Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Kecamatan Tikala Kota Manado .

Berdasarkan latar belakang diatas maka permsalahan dalam penelitian ini sebagai berikut : Bagaimana Kemampuan Kerja Aparat Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Akte Jual Beli Tanah Kepada Masyarakat di Kecamatan Tikala Kota Manado?

**TINJAUAN PUSTAKA**

* + 1. **Konsep Kemampuan**

Menurut Kreitner (2005 : 185), yang dimaksud dengan kemampuan adalah karakteristik stabil yang berkaitan dengan kemampuan maksimum phisik mental seseorang. Menurut Chaplin (1997 : 34), *ability* (kemampuan, kecakapan, ketangkasan, bakat, kesanggupan) merupakan tenaga (daya kekuatan) untuk melakukan suatu perbuatan”. Kemampuan bisa merupakan kesanggupan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan atau praktek (Robbins, 2000 : 46).

Greenberg dan Baron (2007 : 38), mendefinisikan *abilities mental and physical capacities to perform various task* (kemampuan adalah kapabilitas mental dan phisik untuk mengerjakan berbagai tugas-tugas). Kemampuan terdiri dari dua kelompok utama yang paling relevan dengan perilaku dalam bekerja ialah kemampuan intelektual yang mencakup kapasitas untuk mengerjakan berbagai tugas-tugas kognitif dan kemampuan phisik yang mengacu pada kapasitas untuk mengerjakan tindakan-tindakan phisik.

Slameto (2010 : 56), mengemukakan bahwa kemampuan adalah kecakapan yang terdiri dari tiga jenis yaitu kecakapan untuk menghadapi dan menyesuaikan kedalam situasi yang baru dengan cepat dan efektif, mengetahui / menggunakan konsep-konsep yang abstrak secara efektif, mengetahui relasi dan mempelajarinya dengan cepat.

Kemampuan berasal dari kata mampu yang berarti kuasa (bisa, sanggup) melakukan sesuatu, sedangkan kemampuan berarti kesanggupan, kecakapan, kekuatan (Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989). Kemampuan (*ability*) berarti kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan (Robbins and Judge, 2009 : 222).

Sardiman (2009 : 73-74), mengemukakan kemampuan adalah perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya pikiran dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan. Menurut Hamalik (2008 : 162), kemampuan dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu sebagai berikut : 1) Kemampuan intrinsik adalah kemampuan yang tercakup di dalam situasi belajar dan menemui kebutuhan dan tujuan-tujuan murid. 2) Kemampuan ekstrinsik adalah kemampuan yang hidup dalam diri siswa dan berguna dalam situasi belajar yang fungsional.

Mampu adalah cakap dalam menjalankan tugas, mampu dan cekatan. Kata kemampuan sama artinya dengan kecekatan. Mampu atau kecekatan adalah kepandaian melakukan sesuatu pekerjaan dengan cepat dan benar. Seseorang yang dapat melakukan dengan cepat tetapi salah tidak dapat dikatakan mampu. Uno (2010 : 62), mendefinisikan kemampuan sebagai karakteristik yang menonjol dari seseorang individu yang berhubungan dengan kinerja efektif dan/superior dalam suatu pekerjaan atau situasi.

* + 1. **Konsep Kemampuan Kerja**

Berkaitan dengan konsep kemampuan, keterampilan atau keahlian pegawai, Hersey dan Blanchard (2006 : 20), mengemukakan ada tiga jenis kemampuan dasar yang harus dimiliki, baik sebagai manajer maupun sebagai pelaksana, antara lain :

1. Kemampuan Teknis (*Technical Skill*) meliputi kemampuan untuk menggunakan pengetahuan, metode, teknis dan peralatan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu yang diperoleh dari pengalaman, pendidikan dan training.
2. Kemampuan Sosial (*Social Skill*) meliputi kemampuan dalam bekerja dengan melalui motivasi orang lain yang mencakup pemahaman tentang motivasi dan penerapan kepemimpinan yang efektif.
3. Kemampuan Konseptual (*Conceptual Skill*) merupakan kemampuan memahami kompleksitas organisasi secara menyeluruh. Kemampuan itu memungkinkan seseorang bertindak sesuai dan selaras dengan tujuan organisasi secara menyeluruh daripada hanya atas dasar dengan tujuan dan keutuhan kelompok sendiri.
   * 1. **Konsep Pelayanan**

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010 : 3).

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006 : 16-17). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*Intangible*). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Menurut Pasolong (2007 : 4), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Selanjutnya berpendapat bahwa Lukman (2000 : 8), pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasaan pelanggan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Ratminto (2005 : 2), yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Batinggi (1998 : 12), pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Sedangkan menurut Harbani (2007 : 135), pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kurniawan (2007 : 128), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Sedangkan menurut Handayaningrat (1994 : 64), pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

* + 1. **Konsep Administrasi**

Menurut Suprayogi (2011 : 2), administrasi adalah dua orang atau lebih yang bersatu guna mencapai tujuan secara bersama-sama”. Sedangkan menurut Siagian (2006 : 2), administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya.

Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungan satu sama lain. Data dan informasi yang dimaksud berhubungan dengan aktivitas organisasi, baik untuk kepentingan intern atau ekstern (Silalahi, 2005 : 5).

Administrasi dalam arti sempit yaitu berasal dari kata “*administratie* (bahasa belanda) yaitu meliputi kegiatan : catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda, dan sebagianya yang bersifat teknis ketatausahaan/ *crucial work*. Jadi, tata usaha adalah bagian kecil dari kegiatan administrasi dalam arti luas (Masry, 2003 : 14)

Administrasi dalam arti luas merupakan kegiatan kerja sama yang dilaksanakan oleh sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber-sumber untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien (Silalahi, 2005).

Administrasi dalam arti luas dapat ditinjau dari 3 (tiga) sudut pandang pengertian, yaitu sudut :

1. Proses
2. Fungsi, dan
3. Kepranataan (*instutision*)

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Moleong (2002 : 3), menyatakan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan kata lain, penelitian ini disebut penelitian kualitatif karena merupakan penelitian yang tidak mengadakan perhitungan.

Jenis data dalam penelitian ini ialah data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari hasil wawancara, sedangkan data sekunder didapatkan dari

literatur dan teori-teori yang mendukung. Sumber data dalam penelitian ini ialah masyarakat, tokoh-tokoh masyarakat dan juga pemerintah yang ada di Kecamatan Tikala Kota Manado .

Informan dalam penelitian ini diambil dari masyarakat, tokoh-tokoh masyarakat, pemerintah kelurahan dan juga pemerintah yang ada di Kecamatan Tikala Kota Manado sebanyak 10 informan.

Adapun fokus penelitian yaitu mengungkap Kemampuan Kerja Aparat di Kecamatan Tikala Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Akte Jual Beli Tanah Kepada Masyarakat di Kecamatan Tikala Kota Manado, yang dirinci sebagai berikut :

1. Kemampuan Teknis (*Technical Skill*) meliputi kemampuan untuk menggunakan pengetahuan, metode, teknis dan peralatan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu yang diperoleh dari pengalaman, pendidikan dan training.
2. Kemampuan Sosial (*Social Skill*) meliputi kemampuan dalam bekerja dengan melalui motivasi orang lain yang mencakup pemahaman tentang motivasi dan penerapan kepemimpinan yang efektif.
3. Kemampuan Konseptual (*Conceptual Skill*) merupakan kemampuan memahami kompleksitas organisasi secara menyeluruh. Kemampuan itu memungkinkan seseorang bertindak sesuai dan selaras dengan tujuan organisasi secara menyeluruh daripada hanya atas dasar dengan tujuan dan keutuhan kelompok sendiri.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. Kemampuan Kerja Aparat Yaitu Kemampuan Teknis.

Dari hasil penelitian didapati bahwa kemampuan kerja aparat untuk menggunakan pengetahuan yang dimilikinya dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi akte jual beli tanah kepada masyarakat sudah cukup baik. Hal ini terbukti saat informan melakukan pengurusan akte jual beli di kecamatan, aparatur yang melakukan pelayanan umumnya memiliki pengetahuan yang baik akan prosedur pelayanan yang ada, sehingga aparatur tidak mengalami kesulitan saat menjelaskan prosedur serta biaya-biaya yang timbul dari proses pengurusan administrasi ini dimana dalam pengurusan akta jual beli selain harga jual-beli tanah, komponen biaya lainnya yang perlu dikeluarkan baik oleh penjual maupun pembeli adalah Pajak Penghasilan (PPh) dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Pajak Penghasilan wajib dibayar oleh Penjual sebesar 5% dari harga tanah, sedangkan Pembeli wajib membayar BPHTB sebesar 5% setelah dikurangi Nilai Jual Obyek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP). Selain pajak, biaya lainnya yang perlu dikeluarkan adalah jasa PPAT yang umumnya ditanggung bersama oleh Penjual dan Pembeli, dengan pengetahuan yang dimiliki seperti ini maka masyarakat yang melalukan pengurusan administrasi di kantor kecamatan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh aparatur yang ada di kecamatan.

Akan tetapi ada juga informan yang berpendapat bahwa tidak semua aparatur memiliki pengetahuan yang baik, khususnya dalam memberikan pelayanan administrasi akte jual beli tanah kepada masyarakat, terkadang ada aparatur yang dalam menjelaskan tentang pengurusan administrasi seperti akte jual beli, tidak memberikan persyaratan secara rinci, serta prosedur yang harus ditempuh oleh masyarakat yang ingin melakukan pengurusan akte jual beli, hal ini berakibat terhadap waktu penyelesaian akte jual beli yang menjadi lama karena masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapi semua persyaratan yang dimintakan guna pengurusan akte jual beli, sehingga masyarakat merasa tidak puas akan pelayanan administrasi yang diberikan aparatur.

Penelitian selanjutnya menunjukan bahwa kemampuan aparatur dalam memilih metode kerja yang tepat dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi akte jual beli tanah kepada masyarakat sudah cukup baik. Aparatur dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan administrasi akte jual beli tanah kepada masyarakat selalu berusaha untuk menenrapkan metode kerja yang efisien serta efektif, dengan tujuan agar pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat dapat selesai tepat waktu serta hasil/produk dari pelayanan administrasi tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa dengan menggunakan metode kerja yaitu pekerjaan harus diselesaikan saat pekerjaan tersebut diterima dan tidak menunda-nunda pekerjaan menjadikan kualitas pelayanan administrasi akte jual beli tanah kepada masyarakat semakin baik. Contoh nyata yaitu kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terlihat dari produk pelayanan administrasi berupa akte jual beli tanah dimana pengurusan akte jual beli tanah tersebut dapat sesuai sesuai dengan strandar yang sudah waktu yang sudah ditetapkan serta adanya jaminan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum. Seperti banyak kasus yang terjadi saat ini dimana sengketa tanah yang terjadi dikarenakan adanya tumpang tindih kepemilikan lahan, disinilah terlihat bahwa tidak semua produk yang dihasilkan oleh pemerintah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang melakukan pengurusan akte jual beli. Untuk itulah pemerintah dituntut agar dalam mengeluarkan atau menerbitkan akte jual beli harus menaati semua prosedur atau aturan-aturan yang sudah ditetapkan, dan tidak boleh memberikan kelonggaran kepada masyarakat yang melaksanakan pengurusan akte jual beli.

Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa kemampuan teknis dan penggunaan peralatan oleh aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi akte jual beli tanah kepada masyarakat sudah cukup baik. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi sehari-hari, terutama dalam pelaksanaan pelayanan administrasi akte jual beli tanah kepada masyarakat, aparatur-aparatur yang ada di kecamatan dituntut untuk dapat menguasai peralatan penunjang kerja seperti komputer dan printer. Aparatur yang sudah menguasai penggunaan komputer dalam menyelesaikan pekerjaanya umumnya memiliki kinerja yang lebih baik dari aparatur yang belum menguasai komputer.

Di dalam pengurusan administrasi akte jual beli tanah, penggunaan peralatan penunjang pekerjaan menjadi sangat penting, karena jika aparatur mengausasi penggunaan alat penunjang seperti computer, printer dan alat penunjang lainnya maka akan mempercepat pelaksanaan tugasnya, sehingga masyarakat yang melaksanakan pengurusan akte jual beli tanah akan menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur di kecamatan. Dalam suatu pencapaian tujuan organisasi, diperlukan alat atau sarana pendukung yang digunakan dalam aktivitas sehari-hari di organisasi tersebut, peralatan yang digunakan bermacam-macam bentuk, jenis maupun manfaatnya, disesuaikan dengan dengan kebutuhan dan kemampuan organisasi. Peralatan kerja adalah sarana pendukung dalam aktivitas organisasi berbentuk fisik, dan digunakan dalam kegiatan normal organisasi, memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang. Peralatan kerja sangatlah penting bagi organisasi, karena dapat menunjang kinerja aparatur, seperti dalam penyelesaian pekerjaan.

Akan tetapi ada juga aparatur yang belum bisa menggunakan peralatan penunjang pelaksanaan tugas dan fungsi seperti komputer, ada yang beralasan bahwa mereka sudah akan pensiun sehingga tidak ada gunanya mereka belajar, ada juga yang memang tidak memiliki keinginan untuk belajar. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap kinerja organisasi terutama dalam memberikan pelayanan administrasi akte jual beli tanah kepada masyarakat.

2. Kemampuan Kerja Aparat Yaitu Kemampuan Sosial.

Dalam penelitian ini didapati bahwa kemampuan aparatur dalam bekerja dengan melalui motivasi orang lain serta bekerja sama dengan rekan kerja dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi akte jual beli tanah kepada masyarakat sudah cukup baik. Demi tercapainya tujuan organisasi, aparatur memerlukan motivasi untuk bekerja lebih rajin. Melihat pentingnya aparatur dalam organisasi, maka aparatur diperlukan perhatian lebih serius terhadap tugas yang dikerjakan sehingga tujuan organisasi tercapai dalam hal ini pelayanan administrasi kepada masyarakat. Dengan motivasi kerja yang tinggi, aparatur akan bekerja lebih giat didalam melaksanakan pekerjaannya. Sebaliknya dengan motivasi kerja yang rendah aparatur tidak mempunyai semangat bekerja, mudah menyerah, dan kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Di kantor Kecamatan Tikala terlihat jelas akan adanya kekompakan dari sesama aparatur, dimana baik pimpinan organisasi maupun sesama aparatur saling memberikan motivasi kepada rekan sekerjanya untuk bekerja dengan giat terutama dalam memberikan pelayanan administrasi akte jual beli tanah kepada masyarakat, karena di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparatur diperhadapkan dengan berbagai macam sifat dari masyarakat yang datang melakukan pengurusan administrasi, ada masyarakat yang sabar ada yang mudah marah dan lain sebagainya, ini yang membuat terkadang aparatur mengalami kesulitan dalam bekerja, maka disinilah peran penting sesama rekan kerja muntuk memberikan motivasi agar rekan kerjanya bisa kembali bersemangat bekerja dan memberikan pelayanan administrasi yang maksimal kepada masyarakat.

3. Kemampuan Kerja Aparat Yaitu Kemampuan Konseptual.

Penelitian ini juga menunjukan bahwa kemampuan kerja aparatur dalam memahami kompleksitas organisasi secara menyeluruh guna melaksanakan tugas pelayanan administrasi akte jual beli tanah kepada masyarakat sudah cukup baik. Di setiap organisasi pasti memiliki kompleksitas organisasi masing-masing dan seorang aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan yang baik dalam memahami kompleksitas organisasi, karena dengan adanya pemahaman terhadap kompleksitas organisasi, maka aparatur tersebut akan bekerja dengan semangat guna menjapa apa yang menjadi tujuan serta sasaran organisasi.Organisasi terdiri dari subsistem yang membutuhkan koordinasi, komunikasi, dan control agar dapat efektif. Maka makin kompleks sebuah organisasi, makin besar kebutuhannya akan alat komunikasi, koordinasi, dan control yang efektif. Dengan kata lain, jika kompleksitas meningkat, maka akan demikian juga halnya dengan tuntutan terhadap organisasi untuk memastikan bahwa aktivitas-aktivitas yang didiferensiasi dan disebar bekerja dengan mulus dan secara bersama ke arah pencapaian tujuan organisasi.

**PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi akte jual beli tanah kepada masyarakat di Kecamatan Tikala Kota Manado sudah cukup baik, dalam memberikan pelayanan akte jual beli tanah umumnya aparatur sudah memiliki kemampuan teknis yang cukup seperti kemampuan untuk menggunakan pengetahuan menyangkut pelayanan administrasi akte jual beli tanah dari segi proses sampai pada aturan-aturan yang harus dipenuhi, dengan pengetahuan yang dimiliki maka memudahkan pegawai untuk dapat bekerja dalam memberikan pelayanan administrasi akte jual beli tanah kepada masyarakat, memang ada sebagian aparatur yang belum memiliki pengetahuan yang memadai dalam pelaksanaan tugasnya menyangkut pelayanan administrasi akte jual beli tanah, akan tetapi rekan kerjanya selalu berusaha memberikan bantuan, sehingga pelayanan administrasi kepada masyarakat tidak terganggu. Umumnya aparatur sudah memiliki kemampuan dalam memilih metode kerja yang tepat dalam melaksanakan pelayanan administrasi akte jual beli tanah, dimana aparatur memilih menggunakan metode kerja yang tidak menunda-nunda pekerjaan yang ada, dengan demikian administrasi akte jual beli tanah yang diurus masyarakat dapat selesai sesuai waktu yang sudah ditetapkan. Sebagian aparatur sudah memiliki kemampuan teknis seperti penggunaan komputer, karena tanpa penguasaan akan komputer maka akan menghambat pelaksanaan tugasnya, namun ada beberapa pegawai yang tidak memiliki kemampuan menggunakan peralatan seperti komputer dan ini berpengaruh terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Untuk kemampuan social aparatur sudah cukup baik terbukti dari aparatur sudah memiliki kemampuan motivasi orang lain serta bekerja sama dengan rekan kerja dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi akte jual beli tanah kepada masyarakat, aparatur yang ada di kecamatan umumnya memiliki kepedulian yang tinggi dengan rekan sekerjannya, sehingga sesama aparatur selalu berusaha untuk memberikan motivasi untuk bekerja lebih giat. Kemampuan konseptual aparatur sudah cukup baik dimana aparatur sudah cukup memiliki kemampuan dalam memahami kompleksitas organisasi secara menyeluruh, dikarenakan kemampuan memahami kompleksitasi organisasi yang cukup baik maka aparatur dalam bekerja selalu dengan motivasi agar apa yang menjadi tujuan dan sasaran dari organisasi dapat terwujud terutama dalam pelayanan administrasi akte jual beli tanah kepada masyarakat.

Atas dasar kesimpulan seperti tersebut di atas, maka dapat diajukan saran-saran sebagai berikut: Untuk peningkatan kemampuan teknis khususnya peningkatan pengetahuan serta kemampuan penggunaan peralatan penunjang guna pelayanan administrasi kepada masyarakat perlu dilakukan lewat pelatihan kantor sendiri secara berkala, sehingga kemampuan aparatur dapat semakin meningkat. Perlunya ada sangsi tegas seperti contohnya pemotongan tunjangan kinerja jika aparatur yang sudah diikutsertakan dalam pelatihan kantor sendiri secara berkala tetapi tetap tidak dapat meningkatkan pengetahuan mereka akan pelaksanaan tugas khususnya pelayanan administrasi kepada masyarakat karena jika pegawai tidak mampu meningkatkan pengetahuannya maka otomatis pelayanan administrasi kepada masyarakat akan terhambat.

**DAFTAR PUSTAKA**

**Batinggi, A., 1998. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bahan Kuliah STIA LAN. Jakarta.**

**Chaplin, J. P., 1997. *Kamus Lengkap Psikologi* . Penerjema Kartini Kartono. Cet 1. Raja Grafindo Persada. Jakarta.**

**Greenberg, J. dan R. A. Baron., 2007. *Behaviour in Organizations, Understanding and Managing The Human Side of Work*. Third Edition. Allin and Bacon. A Division of Schuster. Massachuscets.**

**Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.**

**Handayaningrat, S., 1994. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. CV.Haji Masagung. Jakarta.**

**Hersey, P dan K. H. Blanchard, 2006. *Manajemen Perilaku Organisasi : Pendayagunaan Sumber Daya Manusia*, Terjemahan Agus Dharma, Erlangga, Jakarta.**

**Kreitner, R., 2005. *Organizational Behavior*. Salemba Empat. Jakarta.**

**Kurniawan, J. L., 2007. *Wajah Buram Pelayanan Publik*. YAPPIKA. Jakarta.**

**Lukman, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN. Jakarta.**

*Moleong*, L., *2002*. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

**Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara.**

**Pasolong, H., 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.**

Poerwandari, E.K. (2007). *Pendekatan Kualitatif Untuk Penelitian Perilaku Manusia*. LPSP3 Fakultas Psikologi Universitas Indonesia. Jakarta.

**Robbins, S. P., 2000. *Perilaku Organisasi*. PT. Prenhallindo. Jakarta.**

**Robbins, S. P., dan Judge, T. A., 2009. *Organizational Behavior*. 13th Edition. Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey.**

**Sardiman, A.M., 2009. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Rajagfindo Persada. Jakarta.**

**Slameto. 2010. *Belajar dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi*. PT.Rineka Cipta. Jakarta.**

*S*iagian, S, P., 2006. *Sistem Informasi Manajemen*. PT. Bumi. Jakarta.

**Sinambela, L. P., 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.,** *2008*. *Reformasi Pelayanan* Publik. **PT. Bumi Aksara. Jakarta.**

**Silalahi, M. A., 2005. *Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori dan Dimensi*. Sinar Baru Algensindo. Bandung.**

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta. Bandung.

**Stewart, C. J & Cash, W.B., 2000. *Interviewing: Principles and Practices*. USA: McGraw Hill Company.**

**Uno, H. B., 2011. *Teori Motivasi dan Pengukurannya: Analisis di Bidang Pendidikan*. Bumi aksara. Jakarta.**

1. Mahasiswa Prog. Studi PSP Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi [↑](#footnote-ref-2)
2. Staf Pengajar Pada Prog. Stusi PSP Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi [↑](#footnote-ref-3)
3. Staf Pengajar Pada Prog. Stusi PSP Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi [↑](#footnote-ref-4)