

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**KINERJA CAMAT DALAM PENINGKATAN PELAYANAN
AKTE KELAHIRAN DI KECAMATAN KEI BESAR UTARA
TIMUR KABUPATEN MALUKU TENGGARA**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

SEMOEL AREN MELANTON METENGOEN

NIM. 016760459

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA**

Abstract
The Sub-district Chair's Service Quality of Birth Certificate Issues
In North-east Kei Besar, Maluku Tenggara

Semoel Aren Melanton Metengoen
Universitas Terbuka
Semoel76@gmail.com

Key Words: human resources development, birth certificate

These research aimed to find out the service quality on subdistrict levels in terms of birth certificate issues in North-east Kei Besar as well as what kind of government effort implemented by the sub-district levels as part of good governance.

The method used in these research were observation and questionnaire to obtain factual and sistematic picture about factors studied to achieve the research goals.

The subdistrict efforts to develop birth certificate issues were visable on the policy taken by the chief of subdistrict to cover distance control issues in citizeship administration service in North-east Kei Besar by mobilazing all the government officials down to the village chief, soa, rat in order to give direct service to the community free of charge and other additional cost as a part of good governance that includes conditions and cost, time efficiency, optimalization of costumer demand as well as legal and moral responsibility of public service.

In conclusion, these research prove that the employee's ability or government officials on the practical levels have to prove the implemmentation of good governance principle so the government function in providing service become more meaningful.

Abstrak
Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran
Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara

Semoel Aren Melanton Metengoen
Universitas Terbuka
semoel76@gmail.com

Kata Kunci : Sumber Daya Manusia, Akte Kelahiran

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kinerja camat dalam peningkatan pelayanan akte kelahiran di kecamatan kei besar utara timur, serta strategi-strategi apakah yang dilakukan pemerintah kecamatan dalam peningkatan pelayanan akte kelahiran sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara untuk memperoleh gambaran secara sistematis faktual dan dural mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta aspek yang diselidiki sehingga tujuan penelitian dapat tercapai.

Upaya pemerintah kecamatan dalam peningkatan pelayanan akte kelahiran, dapat terlihat pada kinerja yang dilakukan camat dalam menjawab rentang kendali pelayanan administrasi kependudukan maupun pencatatan akta di kecamatan kei besar utara timur. Hal ini dapat dibuktikan dengan digerakannya seluruh apatur pemerintahan dimulai dari staf kecamatan sampai kepada kepala ohoi/ohoi soa, rat, agar dapat melayani masyarakatnya secara langsung, tanpa membebaninya dengan biaya tambahan. Hal tersebut adalah bagian dari penyelenggaraan pemerintah yang baik, yang meliputi syarat-syarat pengurusan dan pembiayaan, efisiensi waktu pelayanan, optimalisasi pemenuhan kebutuhan pelanggan, serta bertanggung jawab dari aspek hukum maupun moral dalam pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai kesimpulan, penelitian ini membuktikan bahwa kinerja camat dalam peningkatan pelayanan akte kelahiran pada tataran praktis telah memperlihatkan penerapan prinsip *good governance* sehingga pelaksanaan fungsi pemerintahan dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat lebih bermakna.

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul **Kinerja Camat dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara** adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Tual, 19 Maret 2013
Yang Menyatakan,



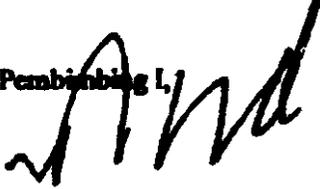
(Semoel Aren Melanton Metengoen)
NIM. 016760459

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Kinerja Camat dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara

Penyusun TAPM : Semuel Area Melantou Motongoen
NIM : 016760459
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Hari/Tanggal : 19 Maret 2013

Menyetujui :**Pembimbing I,**


Prof. Dr. Rahmat, Drs. MS
 NIP. 196305201987021002

Pembimbing II,


Dewi A. Fatma Putri, M.A., Ph.D
 NIP. 196107241987012001

Mengetahui

Ketua Bidang Ilmu/Program
Magister Administrasi Publik


Florentina R. Wulandari, SIP., M.Si
 NIP. 197106091998022001

Direktor Program Pascasarjana


Dr. Suciati, M.Sc
 NIP. 195202131985032001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : Semoel Aren Melanton Metengoen
NIM : 016760459
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Tesis : Kinerja Camat dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara

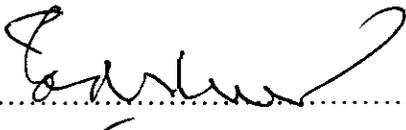
Telah dipertahankan di hadapan Sidang Komisi Penguji TAPM Program Pascasarjana Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Sabtu, 29 Juni 2013
W a k t u : Pukul 11.00 – 13.00 WIT

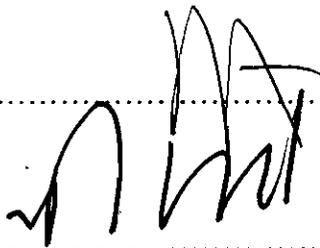
dan telah dinyatakan LULUS

KOMISI PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
Drs. Supartomo, M.Si

: 

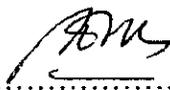
Penguji Ahli
Prof. Dr. Mukhlis Hamdi, M.Si

: 

Pembimbing I
Prof. Dr. Rakhmat, Drs, MS

:

Pembimbing II
Dewi A. Padmo Putri, M.A., Ph.D

: 

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : Semoel Aren Melanton Metengoen
 NIM : 016760459
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Judul Tesis : Kinerja Camat dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran
 di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku
 Tenggara

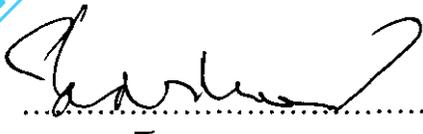
Telah dipertahankan di hadapan Sidang Komisi Penguji TAPM Program Pascasarjana Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Sabtu, 29 Juni 2013
 Waktu : Pukul 11.00 – 13.00 WIT

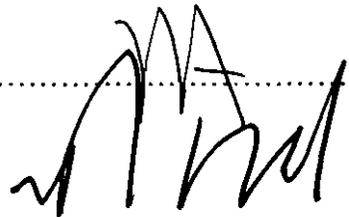
dan telah dinyatakan LULUS

KOMISI PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
 Drs. Supartomo, M.Si

: 

Penguji Ahli
 Prof. Dr. Mukhlis Hamdi, M.Si

: 

Pembimbing I
 Prof. Dr. Rakhmat, Drs, MS

:

Pembimbing II
 Dewi A. Padmo Putri, M.A., Ph.D

:

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR LAYAK UJI

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kami selaku pembimbing TAPM dari Mahasiswa.

Nama/NIM : Semoel Aren Melanton Metengoen / 016760459
Judul TAPM : Kinerja Camat dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah ~~selesai~~ selesai sekitar 100% sehingga dinyatakan sudah layak uji/~~belum layak uji~~ dalam Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

Tual, 19 Maret 2013

Pembimbing I.



Prof. Dr. Rakhmat, Drs. MS
NIP. 196305201987021002

Pembimbing II.



Dewi A. Padmo Putri, M.A., Pa.D
NIP. 196107241987012001

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan TAPM (Tesis) ini. Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan, penyusunan TAPM, pembimbingan, hingga pada proses ujian, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

- (1) Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
- (2) Kepala UPBJJ-UT Ambon Bapak Drs. Supartomo, M.Si selaku Penyelenggara Program Pascasarjana.
- (3) Pembimbing I, Bapak. Prof. Dr. Rakhmat, Drs, MS dan Pembimbing II, Ibu Dewi Artati Padmo Putri, MA. Ph.D. yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan TAPM ini.
- (4) Kepala Bidang Administrasi Publik selaku Penanggung jawab Program Magister Administrasi Publik.
- (5) Penguji Ahli Bapak Prof. DR. Muchlis Hamdi, MPA., Ph.D.
- (6) Orang Tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan materil dan moral.
- (7) Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Tual, 2 Juli 2013

Penulis

UNIVERSITAS TERBUKA

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Tual, 19 Maret 2013

Penulis

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Lembar Pernyataan Orisinalitas	iii
Lembar Persetujuan	iv
Lembar Pengesahan	v
Lembar Layak Uji	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Bagan	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. <i>Good Governance</i>	13
B. Kinerja Pemerintah	18
C. Pelayanan Akte Kelahiran	21
D. Kerangka Berpikir	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
A. Desain Penelitian	31
B. Data Penelitian	31
C. Sumber Data	32

D. Lokasi Penelitian	32
E. Instrumen Penelitian	32
F. Prosedur Pengumpulan Data	33
G. Teknik Pengumpulan dan Pencatatan Data	33
H. Metode Analisis Data	34
I. Teknik Pengujian Keabsahan Data	34
J. Teknik Penafsiran Data	35
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	36
1. Uraian Tugas dan Fungsi	36
2. Tugas Pokok, Fungsi dan Susunan Organisasi	42
3. Visi	44
4. Misi	44
B. Karakteristik Responden	47
C. Kinerja Camat	50
1. Penyelenggaraan Desentralisasi	56
2. Penyelenggaraan Pemerintahan Umum	66
3. Penyelenggaraan Pelayanan dan Pencatatan Sipil	71
D. Strategi Peningkatan Pelayanan	95
1. Pelayanan Pencatatan Sipil	110
2. Produk dan Layanan	112
3. Prosedur Pelayanan	114
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	119
A. Simpulan.....	119
B. Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN	
1. Surat Keterangan Kepala UPBJJ-UT Ambon No. 813/ UN31.51/LL/2012, Tanggal 10 Oktober 2012 tentang Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka	

Surat Keterangan Pengumpulan Data dan Informasi Penelitian	125
2. Surat Keterangan Selesai Penelitian Kepala Badan Kesbangpol&Linmas Kabupaten Maluku Tenggara Nomor 007/215/2012, tanggal 31 Oktober 2012	127
3. Surat Keterangan Selesai Penelitian Camat Kei Besar Utara Timur Nomor 070/314/2012, tanggal 31 Oktober 2012	128
4. Surat Keterangan Selesai Penelitian Kepala Badan Kesbangpol&Linmas Kabupaten Maluku Tenggara Nomor 070/181/SK.P/BKBPPM/2012, tanggal 12 Nopember 2012	129
5. Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Kei Besar Utara Timur Berdasarkan Perda Nomor 5 Tahun 2008	130
6. Daftar Bezetting Pegawai Negeri Sipil Kecamatan Kei Besar Utara Timur	131
7. Pegawai Kecamatan Kei Besar Utara Timur Berdasarkan Pangkat Golongan	134
8. Rencana Kinerja Tahunan 2011 Kecamatan Kei Besar Utara Timur	135
9. Pengukuran Akuntabilitas Kinerja Kecamatan Kei Besar Utara Timur	137
10. Jenis Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Kei Besar Utara Timur	138
11. Daftar Pedoman Wawancara	139
12. Transkrip Hasil Wawancara	148
13. Daftar Pedoman dan Hasil Observasi	218
14. Biodata Peneliti	220

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	30
Bagan 4.2 Struktur Organisasi Kecamatan.....	43

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Distribusi Umur Responden Pada Kantor Kecamatan Kei Besar Utara Timur.....	47
Tabel 4.2 Distribusi Umur Responden dari Masyarakat	49
Tabel 4.3 Perkembangan Penduduk Kecamatan 2007-2011.....	107
Tabel 4.4 Penduduk Kecamatan Kei Besar Utara Timur Berdasarkan Jenis Kelamin 2009-2011	108
Tabel 4.5 Penduduk Kecamatan Kei Besar Utara Timur Berdasarkan Agama 2011	108
Tabel 4.6 Luas Wilayah, Rata-rata Jiwa Dalam Rumah Tangga, Kepadatan Penduduk dan Rasio Jenis Kelamin Kecamatan Kei Besar Utara Timur 2011	109
Tabel 4.7 Penduduk Wajib KTP Tahun 2011 Menurut Kecamatan	109
Tabel 4.8 Jumlah Kepemilikan Akte Kelahiran, Akte Perkawinan dan Akte Kematian Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Tahun 2009 / 2011	111

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Blangko Akte Kelahiran.....	115
Gambar 4.2 Blangko Kutipan Akte Kelahiran	116

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Surat Keterangan Kepala UPBJJ-UT Ambon No. 813/UN31.51/LL/2012, Tanggal 10 Oktober 2012 tentang Surat Keterangan Pengumpulan Data dan Informasi Penelitian	125
Lampiran 2	Surat Keterangan Selesai Penelitian Kepala Badan Kesbangpol&Linmas Kabupaten Maluku Tenggara Nomor 007/215/2012, tanggal 31 Oktober 2012	127
Lampiran 3	Surat Keterangan Selesai Penelitian Camat Kei Besar Utara Timur Nomor 070/314/2012, tanggal 31 Oktober 2012	128
Lampiran 4	Surat Keterangan Selesai Penelitian Kepala Badan Kesbangpol&Linmas Kabupaten Maluku Tenggara Nomor 070/181/SK.P/BKBPPM/2012, tanggal 12 Nopember 2012	129
Lampiran 5	Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Kei Besar Utara Timur Berdasarkan Perda Nomor 5 Tahun 2008	130
Lampiran 6	Daftar Bezetting Pegawai Negeri Sipil Kecamatan Kei Besar Utara Timur	131
Lampiran 7	Pegawai Kecamatan Kei Besar Utara Timur Berdasarkan Pangkat/Golongan	134
Lampiran 8	Rencana Kinerja Tahunan 2011 Kecamatan Kei Besar Utara Timur	135
Lampiran 9	Pengukuran Akuntabilitas Kinerja Kecamatan Kei Besar Utara Timur	137
Lampiran 10	Jenis Pelayanan Kependudukan Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur	138

Lampiran 11 Daftar Pedoman Wawancara	139
Lampiran 12 Transkrip Hasil Wawancara	148
Lampiran 13 Daftar Pedoman dan Hasil Observasi	218
Lampiran 14 Biodata Peneliti.....	220

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hal yang diutamakan pemerintah dewasa ini adalah peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Analisis dasar ini dapat digunakan sebagai prinsip pokok pengembangan, merujuk pada suatu proses untuk mengubah wujud data dan mencari pola atau hubungan data dalam rangka mengkaji suatu fenomena.

Rasyid (1996), mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri sesuai dengan aturan dan tatacara yang telah ditetapkan.

Pelayanan merupakan suatu konsep yang senantiasa dikaitkan dengan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dari pemberi layanan, yaitu aparatur pemerintah. Fokus utama kebijakan publik dalam negara modern adalah pelayanan publik, seperti dijelaskan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pasal 2 ; undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Hal ini merupakan segala sesuatu yang bisa dilakukan oleh negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak, menyeimbangkan peran negara yang mempunyai kewajiban menyediakan pelayanan publik dengan hak untuk menarik pajak dan restribusi. Pada sisi lain, kebijakan publik menyeimbangkan berbagai kelompok dalam masyarakat dengan berbagai kepentingan serta mencapai amanat konstitusi.

Pelayanan pemerintahan telah pula melahirkan perubahan paradigma fungsi pemerintahan yang mengedepankan titah perintah menjadi pemerintahan yang *amanah* (melayani). Tuntutan publik terhadap kualitas pelayanan aparatur pemerintah semakin tinggi mengingat keinginan dan kesadaran masyarakat dalam memenuhi harapannya akan pelayanan yang berkualitas semakin berkembang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang mampu melakukan pelayanan terbaik kepada warganya.

Dalam konteks otonomi daerah, fungsi pelayanan mengalami pergeseran dari monopoli Pemerintah Pusat menjadi tugas dan tanggung jawab seluruh pemerintahan lokal sesuai dengan pendelegasian wewenang yang lebih luas kepada daerah, guna peningkatan pelayanan yang efektif dan efisien. Lebih jelasnya dalam penjelasan undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang pemerintahan daerah bagian umum huruf h disebutkan :

“konsekuensi pemberian hak dan kewenangan kepada daerah dalam wujud tugas dan kewajiban yang harus dipikul oleh daerah dalam mencapai tujuan pemberian otonomi, berupa peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik, mengembangkan kehidupan demokrasi, keadilan dan pemerataan serta pemeliharaan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah, serasi antar daerah dalam rangka menjaga keutuhan negara republik indonesia”.

Kecenderungan umum di lingkungan pemerintah daerah yaitu mengukur indikator penyelenggaraan pemerintahan dengan menggunakan tolok ukur besarnya pemasukan daerah atau pendapatan asli daerah. Sesungguhnya besar pendapatan asli daerah tersebut akan sangat tidak bermakna apabila anggaran tersebut disalahgunakan, dan tidak diperuntukkan bagi peningkatan pelayanan publik. Salah satu bentuk fungsi pelayanan pemerintahan adalah pelayanan dibidang kependudukan yang berkaitan dengan penerbitan akte kelahiran.

Dalam penelitian ini kinerja camat dipandang sebagai suatu bentuk kegiatan yang dilakukan pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan akan pelayanan masyarakat. Menurut Bennis (2000), dengan mempertimbangkan sifat dan kepastian perubahan serta tantangan peralihan yang dihadapi, diperlukan kepemimpinan yang mampu berinovasi. Dengan demikian maka restrukturisasi kinerja adalah merupakan gambaran yang selalu hadir dalam membaharui sektor pelayanan yang dimaksudkan agar dapat memperlihatkan setiap hubungan dalam sektor publik terkait dengan desentralisasi dan pemberdayaan yang bersifat sangat positif. Hal ini menjadi penting untuk menyerahkan kewenangan pada sebuah badan atau unit tertentu, dengan penerapan desentralisasi kemungkinan pelayanan publik lebih cepat dan responsif dan lebih sesuai dengan kebutuhan lokal. Penerbitan akte kelahiran merupakan upaya untuk memberikan bukti-bukti otentik mengenai identitas kewarganegaraan seseorang, asal-usul orang tua hingga kepada urutan ahli waris, dan yang terpenting adalah sangat berkaitan erat dengan berbagai urusan kewarganegaraan dan administrasi.

Dalam perkembangan manajemen administrasi pemerintahan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, paradigma pelayanan publik berkembang dengan orientasi pengelolaan pada *"customer driven government"*, Menurut Mustopadidjaja (2003) memiliki ciri-ciri sebagai berikut (a) lebih memfokuskan diri kepada fungsi pengaturan melalui berbagai kegiatan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan masyarakat, (b) lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan sehingga masyarakat memiliki rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang tersedia, (c) menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan yang berkualitas, (d) terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil, (e) lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat, (f) lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan, (g) lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan, (h) menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

Kenyataannya, ada kecenderungan ketidakpedulian masyarakat terhadap pentingnya kepemilikan akte kelahiran sejak dini. Kesadaran ini muncul ketika orang diperhadapkan pada urusan-urusan administrasi pada instansi pemerintah atau swasta yang karena sesuatu hal mensyaratkan keberadaan akte kelahiran tersebut pada pencatatan atau kelengkapan administrasinya. Dimana pada saat itulah ia dan atau mereka akan terdesak waktu untuk mendapatkan atau mengurus akte kelahiran tersebut.

Fenomena ini sesungguhnya bukan merupakan kesalahan masyarakat semata, namun terkait dengan penyampaian informasi dan sosialisasi tentang penting dan kegunaan akte kelahiran yang diterimanya. Terkait dengan itu, dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, para pegawai yang berkompeten dengan penyelenggaraan pemerintahan di daerah memerlukan dasar atau prinsip-prinsip tata pemerintahan daerah yang baik, yang dapat digunakan sebagai acuan bagi tercapainya tujuan pemberian otonomi.

Pelaksanaan tata pemerintahan yang baik memerlukan beberapa instrumen diantaranya, melalui peraturan perundang-undangan; instrumen yang mendorong pelaksanaan tata pemerintahan yang baik secara stimulan dan korektif misalnya melalui pedoman dan petunjuk, prosedur perizinan, pedoman perilaku, sistem subsidi dan penghargaan; dan instrumen yang memantau pelaksanaan tata pemerintahan yang baik, baik melalui evaluasi kinerja oleh aparat pemerintah sendiri maupun, melalui pengawasan lembaga indenpenden, oleh media massa, dan masyarakat itu sendiri.

Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu urusan wajib pemerintah propinsi dan pemerintahan Kabupaten/Kota sebagaimana

diamanatkan pada undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah. Untuk itu pemerintah Provinsi dan pemerintah Kabupaten/Kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan.

Dalam pelaksanaan urusan wajib tersebut, pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara telah membentuk dinas yang menangani dan bertanggung jawab terhadap masalah administrasi kependudukan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Maluku Tenggara Nomor 03 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Maluku Tenggara (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 3 Seri D) dengan nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dewasa ini relatif banyak ketidakpuasan berkaitan dengan kinerja pemerintah. Berbagai keluhan dan ketidakpuasan publik tersebut sangat terkait dengan kualitas / kemampuan aparatur / pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat. Rendahnya profesionalisme aparat tersebut antara lain disebabkan oleh banyak faktor misalnya, kondisi kerja, sistem penggajian, sistem karier PNS yang belum ideal, serta kurangnya diklat-diklat pelatihan pada para pegawai, baik secara struktural maupun fungsional. Hal ini tentunya sangat berdampak pada mutu pelayanan yang diberikan, yang pada akhirnya berpotensi menimbulkan berbagai ketidakpuasan.

Pada tingkat empirik, Kecamatan Kei Besar Utara Timur adalah salah satu Kecamatan di Kabupaten Maluku Tenggara yang dibentuk sesuai peraturan Daerah Kabupaten Maluku Tenggara Nomor 03 tahun 2001, tentang Pembentukan Kecamatan Kei Besar Utara Timur dan Kecamatan Kei Besar

Selatan. Kecamatan ini terdiri dari 30 (tiga puluh) Ohoi / Ohoi soa / Ohoi rat. dengan jumlah penduduk keseluruhan sesuai data Kei Besar Utara Timur dalam angka, (2011) sebanyak 13.414 orang.

Para pegawai yang bertugas di Kecamatan ini umumnya adalah pegawai yang ditugaskan dari Sekretariat Daerah Maluku Tenggara di Langgur. Jarak tempuh perjalanan antara Langgur (Ibukota Kabupaten) dengan Ibukota Kecamatan (Hollat) kurang lebih selama 1 (satu) hari penuh, dengan menggunakan motor tempel atau motor laut. Sebagai kecamatan baru, belum tersedia fasilitas perumahan dinas yang memadai sehingga dengan berbagai kesederhanaan. Yang ada camat dan para pegawainya menggunakan Kantor Camat sebagai tempat tinggal sekaligus tempat kerja untuk memberikan pelayanan-pelayanan pemerintahan kepada warganya.

Beberapa hal lain yang menjadi kendala dalam pelayanan pemerintahan di Kecamatan ini adalah relatif, belum diperhatikannya pendidikan dan pelatihan pegawai, terbatasnya akses informasi bagi para pegawai, sistem penggajian yang relatif terlambat, serta tidak dilengkapinya pegawai dengan pembekalan berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi pegawai terutama di kecamatan yang baru dibentuk, sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu. Menindak lanjuti permasalahan pegawai yang telah disampaikan diatas maka, pendidikan dan pelatihan merupakan bagian penting dalam pembinaan pegawai, kebijaksanaan pembinaan pegawai melalui pendidikan dan pelatihan merupakan suatu kebijakan universal yang dapat ditemui pada organisasi-organisasi.

Pendidikan dalam suatu organisasi / instansi adalah suatu proses pengembangan kearah yang diinginkan oleh organisasi bersangkutan. Sedangkan pelatihan ialah merupakan bagian dari suatu pendidikan yang tujuannya untuk meningkatkan keahlian atau ketrampilan khusus seseorang atau sekelompok orang. Pendidikan pada umumnya berkaitan dengan persiapan calon tenaga yang diperlukan oleh suatu instansi atau organisasi, sedangkan pelatihan lebih berkaitan dengan peningkatan keterampilan karyawan yang sudah menduduki suatu pekerjaan tertentu.

Kebijaksanaan pendidikan dan pelatihan pegawai dilingkungan Pegawai Negeri Sipil tercantum pada pasal 31 ayat (1) UU No. 43 Tahun 1999 yang menyebutkan “untuk mencapai dayaguna dan hasilguna yang sebesar-besarnya, diadakan pengaturan pendidikan serta penyaluran dan penyelenggaraan latihan jabatan pegawai negeri sipil yang bertujuan untuk meningkatkan pengabdian mutu, keahlian, kemampuan dan keterampilan.

Kinerja camat dalam penelitian ini dipandang sebagai pemimpin organisasi pemerintah di kecamatan, hal ini dilakukan sebagai wujud implementasi tugas pelayanan pemerintahan di kecamatan. Dengan demikian berbagai jenis pelayanan yang dilakukan camat dapat ditemukan dalam undang-undang, serta didukung kreatifitas dan selalu bersinergi dengan peraturan dan keputusan yang lain yang saling berkaitan. Pada umumnya ketentuan undang-undang yang berkaitan dengan kinerja camat hanya memuat norma - norma pokok atau umum, yang dirincikan sesuai peraturan pemerintah nomor 19 tahun 2008, sebagai implementasi undang-undang nomor 32 tahun 2004. Kinerja camat dalam implementasi kebijakan pelayanan kepada publik selalu dilandasi dengan ketentuan formal, berupa norma - norma hukum yang disesuaikan dengan perubahan - perubahan keadaan yang terjadi sehubungan dengan kondisi objektif

wilayah kecamatan yang tidak mungkin selalu diikuti oleh pembuat undang - undang.

Hal ini berarti bahwa kinerja camat dalam meningkatkan pelayanan, telah dirumuskan dalam program kerja serta dapat dipastikan legalitas tindakan tersebut ditemukan dalam undang-undang. Apabila implementasi kebijakan camat tersebut jika tidak didukung dengan peraturan pelaksanaannya maka camat dapat mengambil tindakan, dengan menggunakan kewenangan bebas yaitu dengan menggunakan asas *freies bestuur* dan asas *freies Ermessen*.

Sjachran, B., (1992) Penggunaan asas *freies bestuur* dan asas *freies Ermessen* dibenarkan untuk menjawab kekosongan pemerintahan dalam bidang pemerintahan tertentu yang sifatnya dapat membantu dan melayani masyarakat setempat sesuai dengan kondisi baik geografi dan demografi serta dalam rangka mewujudkan efisiensi dan efektifitas pelayanan pemerintah kepada warganya. Hal tersebut dimaksudkan untuk tetap berada pada batas-batas kewajaran tertentu dilingkup pemerintahan. Pelaksanaan kedua asas tersebut harus pula dapat dipertanggung jawabkan, secara moral kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan secara hukum berdasarkan peraturan dan tidak boleh bertentangan dengan peraturan yang tingkat derajatnya lebih tinggi. Dengan demikian maka kinerja camat harus tercermin melalui sikap, pola dan tindakan melalui pelayanan baik pelayanan umum maupun pengadministrasian yang secara aktif, dan tidak melanggar hak dan kewajiban warga masyarakat. Di samping itu, pelaksanaan asas *freies bestuur* maupun asas *freies Ermessen* oleh camat juga harus memperhatikan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dalam

menentukan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kecamatan Kei Besar Utara Timur, agar sesuai dengan gagasan negara hukum yang melatar belakangi pelayanan masyarakat sesuai hak-hak konstitusionalnya dengan menggunakan asas *freies bestuur* dan asas *freies ermesen* tersebut dalam peningkatan pelayanan akte kelahiran adalah bagian terpenting dari implementasi pelayanan publik yang dilakukan Camat kepada warganya di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara.

Thoha (1998), mengatakan bahwa pelayanan publik sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan. Dengan demikian kedua asas tersebut oleh Camat dirasa perlu untuk digunakan dalam rangka mengisi kekosongan pemerintahan secara khusus pada bidang pelayanan catatan sipil (Akte Kelahiran), hal ini dilakukan dalam rangka menjawab rentang kendali pelayanan Akte Kelahiran dan bertujuan agar dapat meningkatkan pelayanan Akte Kelahiran kepada masyarakat di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara. Gupta (2001), menjelaskan bahwa formulasi kebijakan adalah awal dimana pemerintah memandang sebagai sesuatu yang serius dan perlu penanganan terhadap isu tertentu.

Dalam hal ini, pelayanan Akte Kelahiran merupakan salah satu isu sentral dalam masyarakat dan digunakan sebagai suatu bentuk tanggung jawab pemerintah kecamatan terhadap setiap warganya, mengingat dalam upaya memperoleh pelayanan pemerintahan di Kantor Camat (Hollat), maka masyarakat di kecamatan ini harus berjalan kaki menelusuri pantai dan gunung-gunung selama

pelayanan dimaksud. Dalam kondisi ketidaksiapan infrastruktur berupa jalan, jembatan, listrik (PLN), serta sarana prasarana transportasi dan komunikasi di satu pihak, dan di pihak lain tuntutan akan terpenuhinya pelayanan masyarakat yang terus meningkat, tentunya menuntut kinerja aparat pemerintah kecamatan seoptimal mungkin, guna menghindari kekecewaan dan ketidakpuasan warga terhadap kinerja camat dalam peningkatan pelayanan akte kelahiran tersebut.

Dalam hal pelayanan catatan sipil pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Maluku Tenggara, untuk satu pengurusan Akte Kelahiran, bisa mencapai 3 (tiga) hari walaupun tanpa biaya, sedangkan untuk pelayanan yang sama di Kecamatan Kei Besar Utara Timur (Hollat) berlangsung dalam waktu 1 (satu) minggu, atau bahkan sampai sebulan tergantung staf atau perangkat Ohoi / Ohoi soa / Ohoi rat, yang mengurusnya. Selanjutnya, sistem penilaian prestasi kerja seyogyanya dirancang tidak hanya untuk dapat mengukur secara obyektif kinerja pegawai, namun juga dapat membantu setiap pegawai untuk menguasai tugas pokok dan fungsinya, serta membantu pegawai dalam memahami kekuatannya dan kelemahannya, serta hal-hal yang harus dilakukan dan tidak boleh dilakukan dalam pelaksanaan tugasnya.

Bertolak dari uraian-uraian di atas, maka penulis sangat tertarik untuk mengadakan penelitian ilmiah dengan judul: "Kinerja Camat dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara".

B. Rumusan Masalah

Berangkat dari masalah - masalah yang telah disampaikan pada latar belakang tersebut diatas maka, perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja camat dalam peningkatan pelayanan akte kelahiran di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara?
2. Strategi-strategi apakah yang dilakukan camat dalam peningkatan pelayanan akte kelahiran sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintahan yang baik?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan ilmiah tentang;

1. Bagaimana kinerja camat dalam peningkatan pelayanan akte kelahiran di Kecamatan Kei Besar Utara Timur.
2. Strategi-strategi apakah yang dilakukan camat dalam peningkatan pelayanan akte kelahiran sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

D. Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. **Manfaat teoritis**, diharapkan menjadi media untuk mengaplikasikan teori-teori yang dipelajari, sehingga berguna dalam mengembangkan pemahaman, penalaran dan pengalaman penulis, serta pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang administrasi publik.
2. **Manfaat praktis**, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan alternatif pemikiran atau pertimbangan bagi para pengambil kebijakan dalam

permasalahan serupa, serta dapat menjadi referensi bagi peneliti lain dalam mengkaji obyek tersebut di masa yang akan datang.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Good Governance*

Konsep “*governance*” Menurut Prasojo.E., dkk (2010), bukanlah merupakan konsep baru, secara sederhana *Governance* dapat diartikan sebagai proses pembuatan kebijakan dan proses dimana kebijakan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan. Istilah *Governance* dapat digunakan dalam konsep seperti *corporate governance, international governance, national governance*, (hal.4.3). Dalam penelitian ini, *governance* yang digunakan merujuk pada istilah *governance* dalam sektor publik (*Publik Governance*) yang dapat digunakan ditingkat daerah.

Sementara itu Tjokroamidjojo (dalam Prasojo dkk., 2010) ” memandang *Good Governance* sebagai suatu bentuk manajemen pembangunan yang disebut administrasi pembangunan, menempatkan pemerintah sentral sebagai *Agent of change* dari suatu masyarakat berkembang dalam negara berkembang”(hal.4.12).

Pada dasarnya setiap pekerjaan yang dilaksanakan secara berturut-berturut, menurut suatu peraturan dan diarahkan untuk mencapai suatu tujuan tertentu disebut dengan pengelolaan. Pengelolaan erat hubungannya dengan manajemen, apabila setiap orang yang ada dalam suatu organisasi telah menjalankan fungsi-fungsi manajemen, maka orang tersebut telah melaksanakan pengelolaan.

Manajemen merupakan suatu proses yang terdiri dari tindakan, perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditentukan oleh suatu organisasi melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Oleh karena itu sumber daya manusia sangat penting dalam setiap proses

implementasi manajemen oleh manajer, mengkoordinasikan orang-orang lain untuk bekerja mencapai tujuan yang mungkin, tidak akan tercapai apabila dikerjakan secara individual. Dengan demikian manajemen didefinisikan sebagai aplikasi dari fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personel, pengarahan dan pengawasan agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien dan efektif.

Flippo (dalam Notoatmodjo, 1998) manajemen sumber daya manusia adalah “perencanaan pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan dari kegiatan-kegiatan pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar dapat tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat” (hal.109). Nitisemito (1986) mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia “adalah suatu ilmu seni untuk melaksanakan antara lain *planning, organizing, controlling* sehingga efektifitas dan efisiensi personalia dapat ditingkatkan semaksimal mungkin” (hal.10).

Tulus (1996) mengemukakan bahwa” manajemen sumber daya manusia adalah “perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintergrasian, pemeliharaan dan penutusan hubungan kerja dengan maksud untuk membantu tujuan perusahaan, individu dan masyarakat. Suatu pengelolaan sumber daya manusia yang dilaksanakan dengan baik dan benar adalah merupakan salah satu faktor yang turut menentukan keberhasilan suatu kegiatan terutama oleh pelaksanaan tugas”(hal.3).

Keberhasilan dalam proses manajemen merupakan kemampuan dalam mengenal permasalahan dan kesempatan, membuat keputusan yang tepat serta menentukan tindakan yang tepat. Hal ini harus dilaksanakan sehubungan dengan fungsi dasar dan tanggung jawab manajemen oleh setiap manajer yang meliputi

perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*directing*) dan pengawasan (*controlling*) sebagai upaya membangun *good governance*. Pada tingkat lokal hal ini juga dapat diwujudkan melalui perencanaan pengembangan partisipatif, mengingat proses perencanaan dan pengambilan keputusan dalam program pembangunan kerap kali dilakukan dari atas ke bawah (*top-down*). Rencana program pengembangan masyarakat biasanya dibuat ditingkat pusat (atas) dan dilaksanakan oleh instansi propinsi dan kabupaten/ kota.

Masyarakat seringkali diikutkan tanpa diberikan pilihan dan kesempatan untuk memberi masukan atau peranan, hal ini disebabkan ada anggapan bahwa untuk mencapai efisiensi dalam pembangunan bagi masyarakat. Sebaliknya masyarakat tidak mempunyai kemampuan untuk menganalisa kondisi dan merumuskan persoalan serta kebutuhan-kebutuhannya. Rakhmat (2009) “menyebutkan, *good governance* merupakan paradigma dan sistem peradaban yang luhur. Untuk mewujudkannya dalam penyelenggaraan, negara memerlukan persyaratan yang tidak ringan yang harus dipenuhi oleh setiap unsur penyelenggara negara, baik warga negara maupun aparatur pemerintahan negara” (hal.160).

Hal ini bisa diartikan bahwa *good governance* berarti tindakan, fakta, pola, dan kegiatan atau penyelenggaraan pemerintahan. Dengan demikian secara sederhana *governance* dapat diartikan sebagai cara mengelola urusan-urusan publik. Menurut Madjid (dalam Prasajo dkk., 2010) tata pemerintahan yang baik sudah mulai ada dengan diperkenalkannya konsep-konsep penting seperti partisipasi, konsensus, keadilan dan supremasi hukum oleh Nabi Muhammad SAW ketika beliau membangun Madinah tahun 622 M” (hal.4.10). Peran

pemimpin dipandang penting dalam menciptakan pemerintahan yang baik adalah pemimpin yang memiliki visi strategis dan mampu melihat kedepan. Selain itu pemimpin tersebut juga harus mampu mengembangkan potensi anggota masyarakatnya dan menciptakan konsensus diantara semua pihak yang berkepentingan dalam pembangunan.

Agar *good governance* dapat berlangsung sebagaimana yang diharapkan maka dibutuhkan komitmen dan keterlibatan semua *stakeholder*, baik unsur pemerintah, masyarakat, maupun swasta. *Good governance* yang efektif menuntut adanya "*alignment*" atau koordinasi yang baik, integritas, profesional, serta etos kerja dan moral yang tinggi. Dalam kaitan ini kinerja camat turut memberikan kontribusi dalam penciptaan pemerintahan yang baik tersebut. Terselenggaranya *good governance* merupakan salah satu prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara.

Menurut Rakhmat (2009) "salah satu fase yang penting dan menentukan dari keseluruhan siklus kebijakan (*policy cycle*) adalah formulasi. Formulasi kebijakan terkait dengan kegiatan perumusan dan pemilihan alternatif kebijakan untuk mengatasi masalah. Masalah yang dimaksud adalah Masalah yang mendesak dan mendapat perhatian dalam masyarakat tertentu serta berhubungan dengan kepentingan publik(*public interest*)" (hal.138).

Dalam rangka itu diperlukan pengembangan kemampuan pelaksana pemerintahan baik secara individual maupun institusional, penerapan sistem pertanggungjawaban yang lebih tepat, jelas dan *legitimate*, sehingga

penyelenggaraan pemerintahan itu akan lebih berdaya guna, berhasil guna, dan akuntabel.

Rakhmat (2009) Mengemukakan bahwa " dunia Publik yang kita hadapi saat ini adalah sebuah kondisi yang makin komplementer yang berjalan begitu cepat seiring dengan pergeseran paradigma birokrasi publik dewasa ini. Kecepatan merespon kebutuhan publik serta menciptakan inovasi dalam pengelolaan birokrasi membutuhkan daya dukung Infrastruktur administrasi publik dan sumberdaya manusia aparatur yang prima" (hal.149).

Kongkritnya, kemampuan pegawai atau pelaksana pemerintahan pada tataran praktis paling tidak memperlihatkan penerapan prinsip *good governance* sehingga pelaksanaan fungsi pemerintahan dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat akan lebih bermakna.

Menurut Bhatta (dalam Sedarmayanti, 2004) unsur utama *Good Governance* meliputi "akuntabilitas (*accountability*), transparansi (*transparency*), keterbukaan (*openness*), dan aturan hukum (*rule of law*), ditambah dengan kompetensi manajemen (*management competence*), dan hak-hak asasi manusia (*human right*)" (hal.5). Selain itu, perlunya pendekatan baru dalam penyelenggaraan negara dan pembangunan yang terarah pada terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*), yang antara lain meliputi pengelolaan pemerintahan yang demokratis, profesional, menjunjung tinggi hukum dan hak asasi manusia, partisipatif, transparan, keadilan, berdaya guna dan berhasil guna serta berorientasi pada peningkatan daya saing.

Dengan demikian untuk dapat mewujudkan hal yang dimaksud, maka salah satu cara yang dapat ditempuh adalah dengan meningkatkan kemampuan dan kinerja para pelaksana pemerintahan yang langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.

B. Kinerja Pemerintah

Kinerja pemerintah dipandang sebagai tolak ukur keberhasilan suatu organisasi pemerintah di daerah, hal ini dilakukan sebagai wujud implementasi tugas pelayanan pemerintahan baik di Kabupaten / Kota maupun pada tingkat Kecamatan. Tuntutan era reformasi dan globalisasi membuat dunia birokrasi pemerintahan tidak bisa statis dalam menghadapi berbagai tantangan dan gejolak lingkungan yang semakin dinamis. Begitu pula dengan dunia publik yang kita hadapi saat ini, mengalami pergeseran paradigma birokrasi. Kecepatan merespon kebutuhan publik serta menciptakan inovasi dalam pengelolaan birokrasi membutuhkan daya dukung infrastruktur administrasi publik dan sumberdaya manusia aparatur yang prima.

Administrasi publik adalah bagian dari administrasi secara keseluruhan, tugasnya yang utama adalah mengelola semua jenis urusan publik untuk mencapai tujuan-tujuan yang dicanangkan, yakni mencapai kesejahteraan rakyat (Publik). Sistem perencanaan administrasi pembangunanpun mengalami banyak perkembangan sesuai dengan kebutuhan pembangunan dan kemajuan, sistem pendekatan dan model perencanaan. Perencanaan strategik untuk institusi pemerintah menurut Rakhmat (2011) ” merupakan integrasi antara sumber daya manusia dan sumber daya lain agar mampu menjawab tuntutan perkembangan lingkungan, strategis, nasional, dan global serta tetap berada dalam tatanan sistem perencanaan” (hal.18).

Integrasi keahlian tersebut dapat dilihat melalui kinerja, yang didefinisikan sebagai catatan *outcomes* yang dihasilkan atau aktifitas pekerjaan selama periode

waktu tertentu.

Menurut Ndraha (2003) kinerja "berasal dari kata *kerja*, diberi sisipan *in*, menjadi kinerja" (hal.196). Sejalan dengan itu, The Scribner Bantam English Dictionary dalam Sedarmayanti (2004) "mengartikan kinerja (*performance*) berasal dari akar kata "*to perform*" yang mempunyai beberapa arti berikut :

- a. *To do or carry out; execute* (melakukan, menjalankan, melaksanakan).
- b. *To discharge of fulfil; as a vow* (memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar)
- c. *To execute or complete an undertaking* (melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab)" (hal.147).

Jadi Kinerja dapat dikatakan sebagai suatu perbuatan, pelaksanaan pekerjaan, atau prestasi kerja, yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang karena kewajiban dan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi tertentu. Kinerja juga dapat dikatakan sebagai hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan. Dengan demikian, kinerja dalam konteks ini lebih tertuju pada prestasi kerja pegawai dalam instansi pemerintah melalui layanan yang diberikannya kepada masyarakat.

Organisasi pemerintah kecamatan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan, aktivitasnya digerakkan oleh sekelompok orang (*group of human being*) yang berperan aktif sebagai pelaku (*actors*) yang kinerjanya sangat menentukan pencapaian tujuan dimaksud. Jadi terdapat hubungan yang erat antara kinerja perseorangan dengan kinerja organisasi, atau dengan kata lain, apabila kinerja sumber daya aparatur pemerintah baik, maka sangat memungkinkan instansi Pemerintah mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan sebelumnya.

Menurut Sedarmayanti (2003) "kinerja sumber daya aparatur pemerintah dinilai baik apabila mempunyai keahlian (*skill*) yang tinggi, bersedia bekerja

karena digaji sesuai perjanjian, mempunyai harapan (*expectation*) masa depan lebih baik, hal ini berdampak pada kinerja pemerintah yang baik pula” (hal.148).

Menurut Keith Davis (1994), bahwa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah kemampuan dan motivasi dengan rumusan:

- *Human performance* = *Ability* + *Motivation*
- *Motivation* = *Attitude* + *Situation*
- *Ability* = *Knowledge* + *Skill*

Faktor sumber daya aparatur pemerintah diantaranya kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan *ability* (*knowledge* + *skill*, sedangkan faktor motivasi dapat terbentuk dari sikap (*altitude*) sumber daya aparatur pemerintah dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan sumber daya aparatur pemerintah dengan terarah untuk mencapai tujuan pemerintah, antara lain terciptanya *good governance*.

Adapun indikator pelayanan publik menurut Ndraha (2003)” tidak hanya berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan tetapi lebih luas lagi meliputi:

1. Kuantitas yang cukup (memadai) bagi setiap orang.
2. Pelayanan (perilaku pelayanan) yang adil dan prima.
3. Harga (tarif) yang terjangkau konsumen dalam hal *public service* dan proses atau prosedur yang termudah buat konsumen dalam hal *Civil service*
4. Pangsa atau kelompok sasaran yang tepat.
5. Kualitas, yaitu produk yang diterima yang sesuai dengan harapan konsumen yang bersangkutan (*engineering life* dan *accounting life* produk yang selama mungkin).
6. Pertanggungjawaban (pemberdayaan consumer oleh produser dalam hal ini pemerintah, agar konsumen dalam hal ini yang diperintahmemiliki budaya konsumeristik, budaya pemanfaatan,dan budaya pemeliharaan produk,asas *caveat venditor*).
7. Kepercayaan(*trust*) konsumen terhadap pemerintahan. Kepercayaan konsumen dapat dipandang sebagai akibat dari aspek 1 sampai dengan 6 (jadi merupakan variabel tergantung), tetapi dapat juga dipandang sebagai salah satu indikator kinerja. Hal itu terjadi sebagai konsekuensi sifat monopolistik pelayanan pemerintah. Jika pemerintah berhasil meyakinkan masyarakat bahwa kinerja pemerintah yang sekarang

rendah dapat diperbaiki dan ditingkatkan di masa depan, maka layanan yang sekarang dapat dipahami dan diterima pemerintah mendapat mosi percaya.

8. Dari kepercayaan (mosi percaya) itu tumbuh pengharapan (*hope*) akan masa depan: perubahan, perbaikan, dan sebagainya” (hal.208).

Selanjutnya, bila berangkat pada anggapan dasar bahwa sejalan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan yang terus meningkat, sementara pada saat yang sama kinerja pegawai pelaksana pelayanan tersebut cenderung tetap, maka peningkatan kinerja merupakan salah satu jalan keluar guna dapat lebih menjamin ketersediaan *public goods* dan *civil service* yang memungkinkan setiap orang dapat menikmatinya dari segi kuantitas maupun kualitasnya. Pengelolaan sumber daya manusia pada dasarnya dilaksanakan menurut suatu peraturan dan diarahkan pula untuk mencapai tujuan tertentu yang disebut dengan pengelolaan. Pengelolaan erat hubungannya dengan manajemen, di mana apabila setiap orang yang ada dalam suatu organisasi telah menjalankan fungsi-fungsi manajemen, maka orang tersebut telah melaksanakan pengelolaan.

Amsyah (2003) “Keberhasilan dalam proses manajemen merupakan kemampuan dalam mengenal permasalahan dan kesempatan, membuat keputusan yang tepat serta menentukan tindakan yang tepat. Ini harus dilaksanakan sehubungan dengan setiap fungsi dasar dan tanggung jawab manajemen, dan dilakukan oleh setiap manajer, masing-masing: perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*directing*) dan pengawasan (*controlling*)” (hal.64).

C. Pelayanan Akte Kelahiran

Pelayanan merupakan suatu konsep yang senantiasa dikaitkan dengan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dari pemberi layanan, oleh aparatur pemerintah. Dalam konteks kinerja pelayanan

kriteria yang dapat dijadikan sebagai acuan antara lain seperti yang disebutkan oleh Lembaga Administrasi Negara RI (2000) yaitu:

1. Tepat, dalam arti apa yang diberikan atau dilakukan benar-benar sesuai dengan apa yang dibutuhkan.
2. Cepat, dalam arti masyarakat memperoleh apa yang diinginkannya dengan cepat.
3. Murah, dalam arti masyarakat memperoleh apa yang diinginkannya dengan biaya yang murah.
4. Ramah, dalam arti pelayanan atau hubungan antara petugas dengan masyarakat dilakukan dengan sopan berpedoman pada etika” (hal.83).

Keempat butir tersebut diarahkan pada pencapaian pelaksanaan pelayanan yang baik dan bermutu. Pemberian pelayanan akte kelahiran kepada warga negara sesungguhnya merupakan salah satu kewajiban pemerintah untuk mengakui keberadaan rakyat sesuai hak-hak konstitusional yang melekat padanya sesuai amanat Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. Dari prespektif ini, pelayanan tersebut dapat dikategorikan dalam pelayanan *civil* yaitu dengan mengakui hak dasar warga negara tanpa membebani dengan pembayaran tertentu. Menurut Ndraha (2003) bahwa:

“Layanan *civil* adalah hak, kebutuhan dasar dan tuntutan setiap orang lepas dari suatu kewajiban. Bayi dalam kandungan wajib dilindungi oleh pemerintahan walaupun sang bayi tidak (belum) dapat dibebani suatu kewajibannya. Tatkala ia lahir, pemerintah wajib mengakui kehadirannya melalui pemberian Akte Kelahiran, tanpa diminta-minta, dan tanpa dibayar oleh yang bersangkutan. Layanan *civil* tidak dijual-belikan (diperdagangkan) di pasar, penyediaannya dimonopoli dan merupakan kewajiban pemerintah” (hal.46).

Terdapat kecenderungan di daerah-daerah berkembang dalam rangka meningkatkan pendapatan pemerintah daerah, pelayanan *civil* dikenakan tarif yang dipandang sangat memberatkan warganya. Pada daerah-daerah tertentu

pemberian layanan Akte Kelahiran ini tidak disertai kontrol, berpeluang terjadi pembebanan biaya tambahan di luar ketentuan, sementara pada saat yang sama kinerja aparatur pemberi layanan tidak optimal. Kondisi ini menyebabkan pelayanan *civil* itu sendiri menjadi tidak bermakna.

Thoha (dalam Rakhmat, 2009) “mengatakan bahwa pelayanan publik sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu, untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu” (hal 105).

Berkaitan dengan itu, pemberian layanan *civil* termasuk Akte Kelahiran tersebut perlu dikelola dengan baik. Proses itu harus seefisien mungkin, seproduktif mungkin, seterbuka mungkin, sehingga biaya dan tarif (harga) terjangkau oleh konsumen dan setiap orang berkesempatan yang sama untuk menggunakannya. Pengelolaan administrasi publik terutama penerbitan Akte Kelahiran dapat berlangsung dengan baik bila didukung oleh kinerja pegawai pelaksana yang profesional, serta dengan berpedoman pada perwujudan nilai-nilai *good governance* yang melandasi dan menjadi acuan bagi pegawai tersebut untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu.

Sistem kebijakan menurut Rakhmat (2009) “adalah suatu pola institusional dimana kebijakan dibuat yang mencakup hubungan timbal balik antara tiga elemen yaitu lingkungan kebijakan (*policy environment*), pelaku kebijakan (*policy stake holders*), dan kebijakan publik (*public policy*)” (hal.136).

Kinerja dapat ditunjukkan antara lain melalui prestasi kerja dalam pemberian pelayanan, sedangkan nilai-nilai yang di maksud dapat berupa

peraturan perundang-undangan, norma-norma, prinsip-prinsip pelayanan ataupun kebijakan pemerintah yang relevan untuk itu. Dalam konteks ini, nilai-nilai pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu terkemuka dalam pengelolaan administrasi publik secara baik, guna menjawab tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang terus meningkat. Sejalan dengan itu Sedarmayanti (2003) berpendapat bahwa:

“Kepemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini, Tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan semakin meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat, disamping adanya pengaruh globalisasi. Pola lama penyelenggaraan pemerintahan yang tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah, oleh karena itu, tuntutan ini merupakan hal wajar yang sudah seharusnya direspons oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik” (hal.47).

Dengan demikian, pengelolaan administrasi pelayanan publik (Akte Kelahiran) secara istimewa guna pemenuhan tuntutan masyarakat tersebut, tidak dapat dipisahkan dari penyelenggaraan *good governance*.

D. Kerangka Berpikir

Kesiapan aparatur merupakan salah satu faktor penentu kemampuan suatu daerah dalam penyelenggaraan urusan rumah tangganya dengan baik. Hal ini cukup berdasar karena pelaksanaan pemerintahan sangat tergantung pada manusia sebagai pelaksananya. Begitu pula dengan Pemerintah Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara, dalam pelaksanaan tugasnya sangat tergantung pada aparatur atau pegawai pemerintah kecamatan itu sendiri. Hal ini sejalan dengan keberhasilan suatu organisasi baik besar maupun kecil

banyak ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang berperan merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan orang-orang bersangkutan.

Penilaian dan peningkatan Kinerja Camat amat penting bagi organisasi Pemerintah Kecamatan, dengan kegiatan tersebut kinerja camat dapat dilihat sampai sejauh mana faktor manusia dapat menunjang tujuan organisasi tersebut. Melalui penilaian kinerja, organisasi dapat memilih dan menempatkan orang yang tepat untuk menduduki suatu jabatan tertentu secara obyektif. Pentingnya peningkatan kinerja camat juga dapat dipandang dari perspektif pendidikan dan pengembangan. Begitu pula dengan lingkungan kerja pegawai yaitu hubungan kerja antar pegawai, hubungan dengan pimpinan, suhu, serta lingkungan kerjanya, penerangan dan lain sebagainya. Hal ini merupakan hal yang sangat penting demi terciptanya suatu hasil kerja yang baik, pegawai enggan bekerja apabila tidak ada kekompakan kerja akibat suatu lingkungan atau ruang kerja yang tidak menyenangkan. Hal ini akan sangat mengganggu pekerjaan karyawan (pegawai) untuk melakukan kegiatan sesuai dengan tugasnya.

Yang dapat menjadikan lingkungan kerja serta iklim kerja yang nyaman dalam melaksanakan pekerjaan menurut Tulus (1996) diantaranya:

- 1) Sarana dan Prasarana, Pengadaan gedung yang sesuai serta perlengkapan yang menunjang, merupakan hal yang dapat mendukung karyawan dalam melaksanakan tugasnya.
- 2) Teknologi, Sudah tidak asing lagi bahwa setiap organisasi dewasa ini telah menggunakan teknologi yang bermacam-macam dari yang paling sederhana sampai dengan yang paling canggih. Hal ini perlu diperhitungkan baik untuk mempersiapkan tenaga guna mengoperasikan teknologi tersebut. Dengan kemajuan teknologi ini akan dapat mempermudah karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.
- 3) Kompensasi, Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka, kompensasi sangat penting bagi karyawan sebagai individu, karena kompensasi merupakan

pencerminan atau ukuran nilai pekerjaan karyawan, besar kecil kompensasi dapat mempengaruhi prestasi kerja, motivasi dan kepuasan kerja karyawan, maka dari itu kompensasi secara tepat dan benar dapat memotivasi karyawan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi

- 4) Jaminan Sosial, Perhatian dan pelayanan kepada pegawainya dalam bentuk pelayanan kesehatan dan keselamatan kerja karyawan dapat menjadikan kondisi kerja yang nyaman” (hal.24).

Suatu organisasi dapat menggunakan penilaian kinerja sebagai alat untuk menentukan apakah karyawan tertentu membutuhkan suatu ketrampilan "*skill*" yang sesuai dengan kemampuannya. Peningkatan ketrampilan ini tentunya disesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan organisasi. Disamping itu pula, organisasi biasanya membutuhkan ketrampilan baru agar dapat eksis dalam berbagai kompetisi. Sejalan dengan itu, Ndraha (2001) mengemukakan bahwa dari teori tentang pertanggungjawaban pemerintahan, dapat dikonstruksikan pengertian kinerja pemerintahan, yaitu:

“Dari sudut *accountability* kinerja adalah pelaksanaan tugas/perintah (*task accomplishment*) dari segi *obligation* kinerja adalah kewajiban untuk menepati janji (penepatan janji) dan dari segi *cause*, kinerja adalah proses tindakan (prakarsa) yang diambil menurut keputusan batin berdasarkan pilihan bebas pelaku pemerintahan yang bersangkutan dengan kesiapan memikul segala resiko (konsekuensi)nya”(hal.240).

Dengan demikian Kinerja Camat dapat diukur dan pelaksanaan tugas, penepatan janji, prakarsa atau inisiatif sesuai keputusan bebas diri sendiri (kreativitas). Ketidakmampuan camat dalam mempertanggungjawabkan sikap, perilaku dan kebijakannya kepada publik, baik dilihat dan prespektif tanggung jawab subjektif, tanggung jawab obyektif dan responsivitas menjadikan tidak saja kinerja penyelenggara pemerintahan dan pelayanan publik menjadi tidak populer, tetapi juga masyarakat menjadi tidak puas atas layanan yang diberikan dan akan berimplikasi pada ketidakpercayaan masyarakat pada pemerintahnya.

Selain itu, etos kerja adalah salah satu aspek yang sangat diperlukan dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan. Dalam konteks ini, etos kerja adalah sesuatu yang berada di belakang derajat dan kualitas kerja, seperti kerja keras, kerja tepat waktu, jujur dan ulet dalam bekerja, berorientasi pada prestasi, kreatif dan berorientasi pada perubahan. Telah terjadi pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari paradigma "*rule government*" menjadi "*good governance*". Dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik (*public service*), menurut paradigma "*rule government*" senantiasa lebih bersandar pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berbeda dengan paradigma "*good governance*", dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik tidak semata-mata menurut perspektif pemerintahan (*government*) atau negara (*state*) saja, melainkan juga melibatkan seluruh *stakeholder* baik di dalam intern birokrasi maupun di luar birokrasi publik atau masyarakat.

Dalam konteks kinerja birokrasi pelayanan publik di kecamatan, birokrasi publik berperan memberikan pelayanan kepada warga masyarakatnya secara imperatif. Imperatif diperlukan untuk memperoleh kepatuhan dan urgensi akan pelayanan masyarakat. Dengan sistem pelayanan birokrasi pemerintah seperti itu membuat perilaku birokrasi menjadi formal, hirarki, dan rasional. Dengan sifat formal dan impersonal yang begitu dominan mengakibatkan pelayanan publik lebih mementingkan orientasi pada aturan organisasi yang statis, dibandingkan dengan orientasi kemanusiaan yang lebih dinamis.

Dalam konteks pengelolaan pembangunan, adanya pendekatan yang dapat digunakan untuk lebih memahami organisasi birokrasi, yaitu organisasi sebagai sistem pembuatan keputusan dan pencapaian tujuan yang sangat dipengaruhi oleh

rasionalitas, serta organisasi sebagai bagian dari lingkungan sosial yang lebih luas dan mempengaruhi berfungsinya organisasi. Knott dan Miller (1987) mengklasifikasikan birokrasi dalam bentuk birokrasi terbuka, campuran, dan tertutup. Derajat keterbukaan birokrasi dapat dilihat dari aksesibilitas masyarakat untuk berhubungan dengan birokrasi. Birokrasi terbuka ditandai dengan adanya pola rekrutmen yang relatif fleksibel atau tidak ada pola rekrutmen sama sekali. Semua orang tanpa kecuali dipandang memenuhi syarat untuk menjadi anggota birokrasi.

Dalam hal ini yang menjadi sasaran adalah terbinanya pemahaman oleh aparat pemerintah kecamatan untuk berorientasi pada pemuasan pelanggan dengan pelayanan yang baik. Sementara itu menurut Siagian (1993),” syarat-syarat barang dan jasa yang dihasilkan dalam pelayanan perlu memenuhi hal-hal sebagai berikut:

- a. Dimaksudkan untuk memuaskan suatu kebutuhan tertentu dan seseorang atau kelompok masyarakat tertentu.
 - b. Didasarkan pada standar mutu tertentu.
 - c. Kualitas sesuai dengan permintaan masyarakat yang memerlukan.
 - d. Harganya ditentukan sedemikian rupa sehingga benar-benar terjangkau oleh masyarakat pemakainya.
 - e. Tersedia pada waktu barang dan jasa itu diperlukan oleh pemakai.
 - f. Mudah untuk memperoleh setiap kali diperlukan.
 - g. Disampaikan dalam bentuk yang sesuai dengan kebutuhan.
- Standar pelayanan adalah perkiraan kebutuhan pelanggan yang baku, sehingga bermanfaat bagi para penyelenggara dan pelaku pelayanan” (hal.152).

Dalam penulisan ini Kinerja Camat dipandang sebagai pemimpin organisasi di Kecamatan dalam peningkatan pelayanan Akte Kelahiran yang dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan, cepat dalam proses pelayanannya, murah pembiayaan, ramah dalam proses pelayanan, selalu tersedia pada waktu dibutuhkan, serta memiliki kualitas layanan yang sesuai permintaan

masyarakat yang bersangkutan. Selanjutnya salah satu unsur utama penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah adanya keterlibatan seluruh elemen yang ada dalam masyarakat, sebagai wujud pemerintahan yang lebih didekatkan dengan yang diperintah. Dalam konteks ini, otonomi daerah merupakan salah satu jalan keluar dengan menitikberatkan otonomi daerah pada Kabupaten dan Kota yang mendekatkan pemerintah dengan yang diperintah, sehingga hubungan-hubungan pemerintahan akan semakin mudah dilakukan.

Kedekatan hubungan tersebut semakin memudahkan pula pemerintah mengenali apa yang menjadi kebutuhan, masalah, keinginan dan aspirasi rakyat secara baik. Kebijakan yang dibuat, diharapkan mencerminkan hal-hal yang sesungguhnya diinginkan atau dituntut oleh yang diperintah. Kemampuan pemerintah dalam mempertanggungjawabkan sikap, perilaku dan kebijakannya kepada publik menjadikan kinerja camat sebagai penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik menjadi baik, sebab di sanalah terjadi *transaksi*, kontrol dan pengawasan kinerja antara pemerintah dan yang diperintah. Hal ini akan sangat berpotensi menimbulkan kepercayaan publik kepada pemerintahannya.

Mengacu pada uraian itu, dapatlah divisualisasikan kerangka pemikiran di atas dalam gambar sebagai berikut:



Bagan 2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran penelitian, maka penelitian ini akan difokuskan pada pemecahan permasalahan yang terkait dengan pelayanan akte kelahiran yang antara lain berkaitan dengan: Kinerja camat dalam peningkatan pelayanan akte kelahiran, ditunjukkan oleh ketepatan pelayanan sesuai kebutuhan, kecepatan, bebas biaya dan ramah. Strategi-strategi apakah yang dilakukan camat dalam peningkatan pelayanan akte kelahiran sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintah yang baik, diantaranya meliputi syarat-syarat pengurusan dan pembiayaan, efisiensi waktu pelayanan, optimalisasi pemenuhan kebutuhan pelanggan, serta bertanggung jawab dari aspek hukum maupun moral dalam pelayanan akte kelahiran kepada masyarakat.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memperoleh gambaran secara sistematis faktual dan aktual mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta aspek yang diselidiki sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Penelitian ini diarahkan pula pada latar belakang individu secara utuh. Selain itu, pendekatan kualitatif menekankan pentingnya pemahaman tingkah laku menurut pola berpikir dan bertindak.

Penelitian ini dimaksudkan pula untuk melakukan klasifikasi fenomena atau kenyataan sosial dari kinerja camat melalui pelayanan akte kelahiran sebagai salah satu bentuk pelayanan pemerintahan, dengan jalan mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan tugas sehari-hari dalam pelayanan tersebut yang dilandasi sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) pada tingkat kecamatan.

B. Data Penelitian

Jenis pengambilan data terbagi dalam dua unsur yaitu data sekunder dan data primer yang diperoleh dari responden.

Adapun data-data tersebut yang dibutuhkan dalam penelitian ini antara lain:

1. Data Sekunder :

- a. Gambaran umum wilayah dan institusi seperti kondisi wilayah administratif pemerintahan dan demografi.
- b. Kinerja camat Kei Besar Utara Timur dalam hal pelayanan, keadaan pegawai dan fasilitas pendukung pelaksanaan tugas.

- c. Peraturan perundang-undangan, tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) serta data lain yang memiliki relevansi dengan penelitian ini.
- d. Data lain menyangkut pendapat pelanggan akte kelahiran dalam kaitannya dengan kinerja pegawai Kecamatan: ketepatan pelayanan, biaya, keramahan dan kenyamanan pelayanan.

2. Data Dari Responden :

Dari informan sebagai pelaku yang berasal dari informan aparatur pemerintahan kecamatan (4 orang), dinas catatan sipil (2 orang) dan beberapa warga masyarakat penerima layanan (20 orang).

C. Sumber Data

Sumber Data dalam penelitian ini diantaranya diperoleh dari :

1. Kepala Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara.
2. Camat Kei Besar Utara Timur dan Staf
3. Masyarakat penerima layanan akte kelahiran selama berlangsungnya penelitian ini.

D. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil *setting* penelitian, dalam situasi berlangsungnya penelitian. Adapun lapangan penelitian ini adalah pada Kantor Camat Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara, yang berkedudukan di Hollat.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara dan observasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti (Lampiran 11). Informasi yang diperoleh dari proses keseluruhan penelitian direkam dalam catatan menurut

hasil wawancara dan observasi yang disusun dan dikategorikan serta ditafsirkan menurut data tersebut.

F. Prosedur Pengumpulan Data

Tahapan penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

- a. Tahap Pra Lapangan : Menyusun rancangan dan memilih lapangan penelitian, mengurus perizinan, serta pengenalan di lokasi, dan kontak nara sumber, informan dan lainnya.
- b. Tahap Pekerjaan Lapangan: Memahami latar penelitian, persiapan dan memasuki lapangan serta mengumpulkan data melalui informan dan observasi.
- c. Tahap Analisis Data: Konsep dasar dan menemukan tema analisis dengan berpedoman kepada hipotesis kerja sebagai pedoman atau kisi-kisi penelitian.
- d. Tahap Penulisan Laporan.

G. Teknik Pengumpulan dan Pencatatan Data

Dalam prosedur pengumpulan data penelitian ini terbagi dalam 4 (empat) tipe dasar yaitu (1). Pengamatan; (2) Wawancara; (3).Dokumen; (4) Studi kepustakaan, Konkrinya sebagai berikut:

(1) Pengamatan

Pengamatan dilakukan oleh peneliti terhadap proses pelayanan Akte Kelahiran, hasil yang diterima konsumen (warga masyarakat) apakah sesuai dengan ketentuan atau kebutuhan pelanggan, dan hal-hal lain yang relevan dengan penelitian ini.

(2) Wawancara

Merupakan tanya jawab dengan informan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan akte kelahiran di kecamatan Kei Besar Utara Timur. Dalam hal ini tanya jawab langsung dilakukan oleh peneliti dengan unsur Pemerintah Kecamatan di Hollat, serta warga masyarakat sebagai penerima layanan akte kelahiran.

(3) Dokumen

Dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini berupa bahan tertulis yang berkaitan dengan judul penelitian dari berbagai sumber data yang bermanfaat untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan.

(4) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan mengumpulkan materi, terutama peraturan mengenai penerbitan dan registrasi pelayanan akte kelahiran, di tingkat Kabupaten (Langgur) dan Kecamatan (Hollat), serta teori-teori yang relevan dengan penulisan ini.

H. Metode Analisis Data

Metode analisis penelitian deskriptif, sebagai berikut : 1. Analisis deskriptif dengan mengembangkan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan. 2. Penafsiran atas hasil analisis deskriptif dengan berpedoman pada teori yang sesuai. Dalam penelitian ini data yang diperoleh diolah (dibaca, dipelajari dan ditelaah), kemudian reduksi data (abstrak: membuat rangkuman inti), selanjutnya ditempatkan menurut kategori masing-masing.

I. Teknik Pengujian Keabsahan Data

Teknik pengujian keabsahan data melalui teknik triangulasi. Menurut Ndraha, (2003). "Uji keabsahan data meliputi uji orisinalitas, dan format suatu data seperti dokumen (uji validitas), uji reliabilitas melalui triangulasi *check*, *recheck*, dan *crosscheck*, uji prosedur dan reduksi data."(hal.661).

Teknik pengujian dilakukan dengan cara memanfaatkan penggunaan sumber yaitu: membandingkan dan mengecek balik terhadap data yang diperoleh dari Pemerintah Kecamatan Kei Besar Utara Timur dengan data dari masyarakat penerima layanan, dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, atau dengan teori yang relevan. Dengan demikian data yang diperoleh akan memenuhi kriteria pengujian keabsahan data yakni dapat dipercaya (*credibility*), dapat diterapkan pada semua konteks dalam populasi yang sama atau keteralihan (*transferability*), dapat ditinjau dari berbagai segi atau memiliki ketergantungan (*dependenbility*), dan ada kepastian (*confirmability*) secara obyektif.

J. Teknik Penafsiran Data

Data yang sudah dikumpulkan kemudian disajikan sebagai laporan hasil penelitian. Dalam teknik penyajian data diuraikan tentang fungsi dan bentuk laporan, kerangka dan isi laporan penelitian, teknik dan strategi penulisan laporan, dan penelaahan hasil penelitian secara ilmiah. Ini dilakukan juga dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang diperoleh di lapangan yang disesuaikan dengan landasan teori untuk kemudian diambil kesimpulan.

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kecamatan Kei Besar Utara Timur, merupakan salah satu kecamatan dari 6 (enam) kecamatan yang ada di Kabupaten Maluku Tenggara yang dibentuk pada tahun 2001, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Maluku Tenggara Nomor 03 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kecamatan Kei Besar Utara Timur dan Kecamatan Kei Besar Selatan di Kabupaten Maluku Tenggara. Secara astronomis, kecamatan kei besar utara timur terletak di antara 35° LS dan 133° BT, secara topografi Kecamatan Kei Besar berupa pegunungan yang memiliki luas 157,64 km² dari luas wilayah Kabupaten Maluku Tenggara seluas $\pm 7.856,70$ Km². Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Maluku Tenggara Nomor 16 Tahun 2004 tentang pendataan Kecamatan Kei Besar Kabupaten Maluku Tenggara, maka Kecamatan Kei Besar Utara Timur memiliki batas-batas sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Laut Banda
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Kei Besar
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Laut Arafura
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Kei Besar

Saat ini Kecamatan Kei Besar Utara Timur membawahi wilayah administrasi sebanyak 30 Ohoi (Desa) / Ohoi soa (Dusun), Ohoi Rat (Desa Raja), antara lain :

1. Ohoi Hollat Ohoi Nar-Nar
2. Ohoi Hollat Solair

4. Ohoi Hollai
5. Ohoi Kilwair
6. Ohoi Ohoiwirin
7. Ohoi Tuburngil
8. Ohoi Yamtimur
9. Ohoi Ohoifau
10. Ohoi Ohoifaruan
11. Ohoi Rat Watlaar
12. Ohoi Banda Ely
13. Ohoi Banda Efruan
14. Ohoi Banda Suku 30
15. Ohoi Tuburlai
16. Ohoi Renfan
17. Ohoi Renfan Islam
18. Ohoi Renfan GPM
19. Ohoi Fanwaf
20. Ohoi Langgiar Haar
21. Ohoi Ur
22. Ohoi Ohoimejang
23. Ohoi Haar Ohoimel
24. Ohoi Haar Ohoimur GPM
25. Ohoi Haar Ohoimur RK
26. Ohoi Haar Ohoiwait
27. Ohoi Haar Wasar

28. Ohoi Haar Renrahantel

29. Ohoi Ohoi Raut

30. Ohoi Soin

Jumlah Penduduk : 13.414 Jiwa, (Sumber data Kei Besar Utara Timur dalam Angka 2011) terdiri dari Laki-laki : 6.453 orang dan Perempuan : 6.961 orang dengan Jumlah Kepala Keluarga (KK) : 5246 KK. Dimana sebagian besar mata pencaharian pokok Penduduk di Kecamatan Kei Besar Utara Timur adalah bertani dan nelayan, selain wirausaha sebagai pekerjaan sampingan. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Maluku Tenggara Nomor 05 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Maluku Tenggara. Untuk struktur organisasi Kecamatan Kei Besar Utara Timur dapat dilihat dalam lampiran 5.

Disebutkan bahwa Kecamatan merupakan Perangkat Daerah Kabupaten sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang berada pada wilayah kerja Kabupaten. Adapun tugas dan fungsi Kecamatan adalah sebagai berikut:

1. Membantu Bupati dalam menyelenggarakan pemilihan kewenangan otonomi daerah dibidang pemerintah, ekonomi, pembangunan, pendidikan, kesehatan, kesejahteraan sosial, pertanahan dan tugas-tugas pemerintahan lainnya dalam wilayah Kecamatan.
2. Menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi :
 - a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
 - b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan, ketenteraman dan ketertiban umum.

- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan Perundang-undangan.
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan.
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan / atau kelurahan.
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan / atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Selain pelaksanaan tugas tersebut Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah pada lingkup kecamatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang meliputi aspek :

1. Perizinan;
2. Rekomendasi;
3. Koordinasi;
4. Pembinaan;
5. Pengawasan;
6. Fasilitasi;
7. Penetapan;
8. Penyelenggaraan; dan
9. Kewenangan lain yang dilimpahkan.

Sedangkan penjabaran tugas pokok dan fungsi Camat, Sekretaris Kecamatan, Kepala Seksi, Kepala Sub Bagian dan Kelompok Jabatan Fungsional serta pelimpahan sebagian kewenangan oleh Bupati kepada Camat diatur lebih lanjut dengan Peraturan Daerah Kabupaten Maluku Tenggara Nomor 05 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Maluku Tenggara dan peraturan Bupati Maluku Tenggara No. 60 Tahun 2009 tentang uraian tugas jabatan struktural organisasi kecamatan di kabupaten Maluku Tenggara.

1. Uraian Tugas dan Fungsi

Kecamatan Kei Besar utara Timur adalah hasil pemekaran wilayah dari Kecamatan Kei Besar berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Maluku Tenggara No. 03 Tahun 2001 tentang pembentukan Kecamatan Kei Besar Utara Timur dan Kecamatan Kei Besar Selatan. Hal yang mendasar pembentukan kedua wilayah kecamatan ini adalah sebagai langkah akselerasi perwujudan kesejahteraan rakyat dengan memangkas rentang kendali pelayanan pemerintahan, pemecahan terhadap keterisolasian wilayah dalam mendorong terciptanya peningkatan perekonomian rakyat melalui peningkatan mobilitas pengelolaan dan pemanfaatan keunggulan kooperatif dari masing-masing wilayah kecamatan tersebut.

Terwujudnya kesejahteraan rakyat merupakan tugas utama pemerintah di semua tingkatan dimana kecamatan merupakan salah satu garis depan pelayanan masyarakat yang mana terjadi interaksi langsung dalam pemenuhan pelayanan umum dan pelayanan masyarakat. Camat sebagai koordinator dan juga penyedia layanan tersebut sedangkan masyarakat adalah pengguna layanan dan interaksi ini membutuhkan kinerja camat yang berkualitas. Dengan demikian pelayanan yang

diberikan memiliki kualitas yang baik pula yang pada gilirannya dapat mendorong perubahan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam rangka terselenggaranya sistem pemerintahan yang baik (*good governance*) sesuai dengan arah yang telah ditetapkan dalam visi Kecamatan Kei Besar Utara Timur. Dengan didasari atas tugas pokok dan fungsi maka Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerjanya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Maluku Tenggara No. 60 Tahun 2009 tentang uraian tugas jabatan struktural organisasi kecamatan di Kabupaten Maluku Tenggara. Seperti dalam penjelasan Pasal 22 peraturan pemerintah no 19 tahun 2008, dijelaskan bahwa; Tugas Camat dalam melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) huruf g, meliputi:

- a. Melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan;
- b. Melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya;
- c. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan;
- d. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan;
- e. Melaporkan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan kepada Bupati/Walikota.

Camat mempunyai tugas membantu Bupati dalam menyelenggarakan tugas pelimpahan kewenangan di bidang pemerintahan, ekonomi, pembangunan,

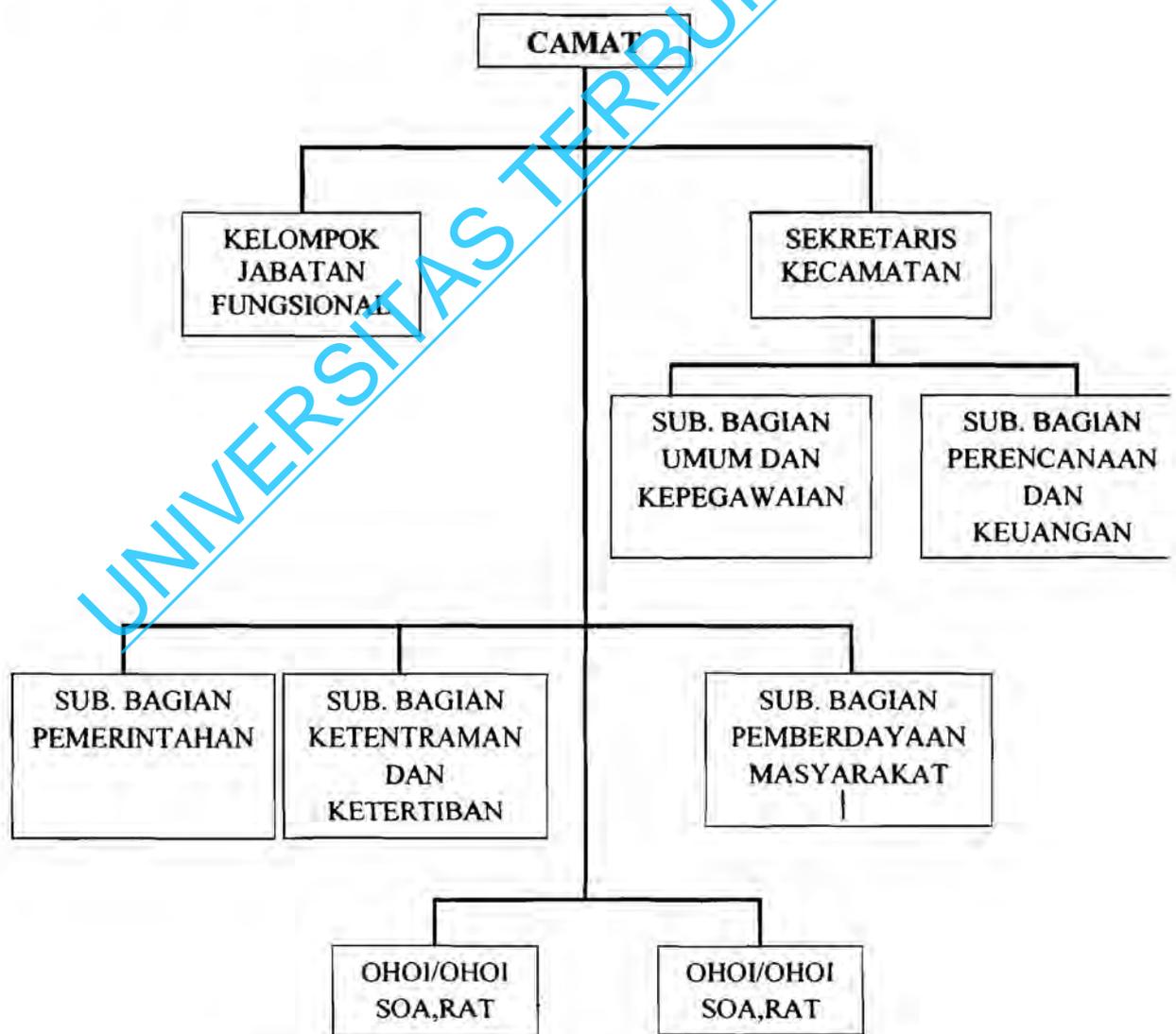
lainnya dalam wilayah kecamatan. Dalam menyelenggarakan tugas-tugas tersebut, kecamatan mempunyai fungsi pelayanan penunjang penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang pemerintahan, ekonomi, pembangunan, pendidikan, kesehatan, kesejahteraan, pertanahan dan tugas-tugas pemerintahan lainnya dalam wilayah kecamatan.

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi tersebut, camat dibantu oleh:

- a. Sekretaris Kecamatan, yang mempunyai tugas membantu camat dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang pemerintahan, ekonomi, pembangunan, pendidikan, kesehatan, kesejahteraan, pertanahan dan tugas-tugas pemerintahan lainnya dalam wilayah kecamatan.
- b. Seksi Pemerintahan, yang mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan.
- c. Seksi Ketertiban dan Ketentraman Umum, yang mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan perumusan bahan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan ketertiban dan ketertiban umum
- d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa, yang mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan perumusan dan kebijakan pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemberdayaan masyarakat desa.

2. Tugas Pokok, Fungsi dan Susunan Organisasi

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Maluku Tenggara Nomor 05 Tahun 2008 tentang Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan, maka struktur organisasi Pemerintah Kecamatan Kei Besar Utara Timur terdiri dari Camat, Sekretaris Kecamatan (membawahi sub Bagian Perencanaan dan Keuangan, serta Sub Bagian Umum dan Kepegawaian), Seksi Pemerintahan, Seksi Keamanan dan Ketertiban, Seksi Pemberdayaan Masyarakat, dan Kelompok Jabatan fungsional, tergambar pada bagan sebagai berikut



Bagan 4.2 Struktur Organisasi Kecamatan

Berdasarkan Peraturan Daerah tersebut, disebutkan bahwa Kecamatan mempunyai tugas, membantu Bupati dalam menyelenggarakan pelimpahan kewenangan otonomi daerah di bidang Pemerintahan, Ekonomi, Pembangunan, Pendidikan, Kesehatan, Kesejahteraan sosial, Pertanahan, dan tugas-tugas Pemerintahan lainnya dalam wilayah kecamatan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, kecamatan menyelenggarakan fungsi pelayanan penunjang penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang pemerintahan, ekonomi, pembangunan, pendidikan, kesehatan, kesejahteraan sosial, pertanahan, dan tugas-tugas pemerintahan lainnya dalam wilayah kecamatan.

3. Visi

Visi Kecamatan Kei Besar Utara Timur

"Terwujudnya Peningkatan Ekonomi Rakyat, Akselerasi Pembangunan, Pendidikan, Kesehatan, Kesejahteraan Sosial, Pertanahan, Pelayanan Administrasi Kemasyarakatan, Melalui Tata Kelola Pemerintahan Kecamatan yang Baik dan Bersih".

4. Misi

- a. Terwujudnya aparatur kecamatan yang memiliki skill dan kemampuan tinggi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya.
- b. Terlaksananya tata kelola pemerintahan kecamatan yang baik, dan bebas KKN.
- c. Tertatanya sistem administrasi, serta data base kecamatan yang valid dan reliabel.

- d. Terwujudnya sistem pemerintahan Ohoi / Ohoi soa / Ohoi rat, yang profesional dan akuntabel.
- e. Terdorongnya peningkatan ekonomi rakyat melalui optimalisasi otonomi Ohoi (Desa) dan pemanfaatan keunggulan kooperatif Ohoi / Ohoi soa / Ohoi rat.
- f. Terciptanya rasa aman dan kerukunan hidup masyarakat melalui pengembangan nilai-nilai agama dan budaya sebagai perekat persatuan dan kesatuan.
- g. Terwujudnya penyiapan infrastruktur dasar yang memungkinkan keberhasilan pembangunan, pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial.

Berangkat dari Visi, Misi Kecamatan Kei Besar Utara Timur, tersebut maka ada beberapa tujuan yang ingin dicapai diantaranya: (1) Untuk mewujudkan aparatur kecamatan yang memiliki keahlian dan kemampuan tinggi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, (2) Untuk menciptakan pengelolaan tata kelola pemerintahan kecamatan yang baik, dan bebas KKN, (3) Guna menata sistem administrasi, serta data base kecamatan yang valid dan reliabel, (4) Untuk mewujudkan sistem pemerintahan ohoi/ohoi soa yang profesional dan akuntabel, (5) Demi mendorong peningkatan ekonomi rakyat melalui optimalisasi otonomi ohoi dan pemanfaatan keunggulan kooperatif ohoi/ohoi soa, (6) Untuk menciptakan rasa aman dan kerukunan hidup masyarakat melalui pengembangan nilai-nilai agama dan budaya sebagai perekat persatuan dan kesatuan, (7) Untuk mewujudkan penyiapan infra struktur dasar yang memungkinkan keberhasilan pembangunan, pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial.

Berdasarkan uraian-uraian diatas maka sasaran yang hendak di capai oleh kecamatan yaitu meningkatkan kemampuan dan ketrampilan aparatur dalam penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan Kecamatan Kei Besar Utara Timur tahun 2011 yang baik berdasarkan atas akuntabilitas, transparansi, penegakan hukum dan profesionalisme. Strategi yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan sasaran Pemerintah Kecamatan Kei Besar Utara Timur antara lain : (1) Pembinaan terhadap aparatur penyelenggara pemerintahan baik internal Kantor Kecamatan maupun pemerintah Ohoi / Ohoi soa / Ohoi rat, seKecamatan Kei Besar Utara Timur; (2) Peningkatan peran serta masyarakat Ohoi dalam mengembangkan ekonomi kerakyatan yang secara obyektif belum merata pada setiap Ohoi / Ohoi soa / Ohoi rat; (3) efektifitas kelembagaan dan kapasitas sumber daya manusia aparatur serta kemampuan masyarakat dalam mengembangkan kehidupan sosial kemasyarakatan,

Pada tingkat kebijakan umum maka dibutuhkan beberapa hal diantaranya: (1) Peningkatan koordinasi vertikal dan horisontal dengan semua perangkat pemerintah daerah di wilayah kerja Kecamatan serta semua stakeholder; (2) Peningkatan efesiensi dan efektifitas penggunaan sumber pembiayaan maupun sumber daya alam; (3) Peningkatan kinerja aparatur pemerintah melalui pengembangan merit sistem; (4) Pemberdayaan masyarakat dan kelembagaan sebagai potensi sumber daya sosial budaya. Kondisi umum saat ini dari aspek Sumber Daya Manusia Aparatur yang berada pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kecamatan Kei Besar Utara Timur tidak mengalami kekurangan personil, dimana jumlah pegawai pada kecamatan sebanyak 28 Pegawai yang terdiri dari : Pegawai Negeri Sipil 18 orang, Tenaga Honorer Lepas 10 orang, namun masih belum

terisinya 2 (dua) Jabatan Struktural Eselon IV/b yaitu : Kasubag Umum dan Kepegawaian serta Kasubag Perencanaan dan Keuangan. Untuk bezeting pegawai negeri sipil dilingkup Pemerintah Kecamatan Kei Besar Utara Timur, lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran 6, serta jumlah pegawai berdasarkan pangkat golongan dapat dilihat pada lampiran 7.

B. Karakteristik Responden

Adapun hasil penelitian yang dilakukan tentang Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara, dilatar belakangi oleh perlunya peningkatan pelayanan akte kelahiran kepada masyarakat di Kecamatan. Secara khusus terpencil dan sulit dijangkau berdasarkan letak geografi dan demografi serta pertumbuhan masyarakatnya. Agar dapat mengetahui strategi-strategi yang mempengaruhi kinerja camat tersebut maka dilakukan wawancara oleh peneliti, terhadap 20 orang Responden baik dari masyarakat penerima layanan akte kelahiran maupun Staf Kecamatan dan Disdukcapil yang berjumlah 6 orang. Berdasarkan pada usia informan pada wilayah kecamatan Kei Besar Utara Timur lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.1 .

Tabel 4.1 Distribusi Umur Responden Pada Kantor Kecamatan Kei Besar Utara Timur

No.	Rentang Umur Informan	Frekuensi	Persentase
1	20 – 30	1	1
2	31 – 40	6	35
3	41 – 50	5	28
4	51 – 60	6	35
JUMLAH		18	100

Berdasarkan penjelasan pada Tabel 4.1 dapat di jelaskan bahwa dari sisi umur responden keseluruhan Staf yang ada pada kantor Kecamatan Kei Besar Utara Timur dalam penelitian ini menunjukkan tingkat kedewasaan yang dapat merespon secara positif pembahasan dalam penelitian ini.

Umur staf merupakan salah satu faktor penunjang kelancaran dalam pelaksanaan tugas pelayanan khususnya di Kecamatan Kei Besar Utara Timur yang berdasarkan letak geografi dan demografinya sulit dijangkau. Hal ini merupakan salah satu faktor yang dihadapi kecamatan dalam melakukan tugas pelayanannya. Dengan demikian diharapkan kepada Pemerintah Daerah agar lebih berfokus pada penempatan aparaturnya di Kecamatan, sehingga kedepan diharapkan dapat melaksanakan tugas secara baik, walaupun permasalahan infrastrukturnya masih serba kecukupan dalam menunjang pelaksanaan tugas pelayanan di Kecamatan Kei Besar Utara Timur. Berdasarkan penjelasan di atas maka Kinerja Camat dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran di pahami oleh informan menunjukkan adanya satu hal pokok dalam peningkatan pelayanan diantaranya Peningkatan kualitas sumber daya manusia, infrastruktur, pengembangan struktur organisasi di Kecamatan Kei Besar Utara Timur. Untuk mengetahui lebih lanjut soal responden dari masyarakat penerima layanan akte kelahiran di Kecamatan Kei Besar Utara Timur dapat digambarkan dalam Tabel 4.2 sebagai berikut.

Tabel 4.2 Distribusi Umur Responden dari Masyarakat

NO	Rentang Umur Informan	Frekuensi	Persentase
1	31 – 40	5	20
2	41 – 50	9	60
3	51 – 60	3	5
4	61 – 65	3	5
JUMLAH		20	100

Berdasarkan pada Tabel. 4.2 diatas menunjukkan bahwa tingkat kedewasaan responden (Masyarakat penerima layanan akte kelahiran di Kecamatan Kei Besar Utara Timur), dalam menjawab permasalahan penelitian ini secara arif dan bijaksana. Tak dapat dipungkiri bahwa mungkin saja penelitian ini belumlah memberikan hasil yang memuaskan, namun secara umum dapat menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Kualitas jawaban Responden sangat ditentukan oleh faktor umur, Dengan demikian maka usia produktif diantaranya berkisar antara 31 s/d 65 tahun. Pada sisilain kondisi umur baik staf Kecamatan maupun masyarakat penerima layanan menjelaskan bahwa, Kinerja Kecamatan dapat ditentukan juga oleh kemampuan fisik staf aparatur pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan, yang tujuan utamanya adalah meningkatkan Kinerja Camat dalam pelayanan. Feldman (dalam Pappalia and Olds, 2008) mengelompokan manusia sesuai perkembangannya termasuk kelompok usia dewasa dini atau dewasa awal dengan usia antara 21 sampai dengan 40 tahun, yang memiliki ciri menurut Huvigurst (dalam Hurlock, 1990) cenderung gesit,

cepat dan kritis dalam berpikir, berani mengambil keputusan, cekatan dan mampu menyelesaikan setiap tahapan pekerjaan secara baik. Dengan demikian maka dalam melaksanakan pelayanan di Kecamatan Kei Besar Utara Timur, dibutuhkan usia-usia produktif yang lebih mampu menyelesaikan tugas pelayanan dengan baik kepada masyarakat. Sehingga masyarakat penerima layananpun merasa puas dalam menerima layanan tersebut.

C. Kinerja Camat

Kebijakan otonomi daerah dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, secara eksplisit memberikan otonomi yang luas kepada pemerintah daerah untuk mengurus dan mengelola berbagai kepentingan dan kesejahteraan masyarakat daerah. Pemerintah daerah harus mengoptimalkan pembangunan daerah yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, pemerintah daerah dan masyarakat di daerah lebih diberdayakan sekaligus diberi tanggung jawab yang lebih besar untuk mempercepat laju pembangunan daerah. Agar dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik guna peningkatan pelayanan kepada masyarakat maka, kewenangan diberikan oleh pemerintah daerah kepada pemerintah kecamatan untuk dapat melaksanakan pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat.

Dalam kerangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat maka pemerintah Kecamatan Kei Besar Utara Timur telah merumuskan rencana kinerja tahunan 2011 yang dapat dilihat dalam Lampiran 8, serta pengukuran

akuntabilitas kinerja tahun 2011 pada Lampiran 9. Secara filosofis kecamatan yang dipimpin oleh camat, perlu diperkuat dari aspek sarana prasarana, sistem administrasi, keuangan dan kewenangan bidang pemerintahan dalam upaya penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan, sebagai ciri pemerintahan kewilayahan yang memegang posisi strategis dalam hubungan dengan pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kabupaten / Kota yang dipimpin oleh Bupati / Walikota. Sehubungan dengan itu, camat melaksanakan kewenangan pemerintahan dari 2 (dua) sumber yakni: pertama, bidang kewenangan dalam lingkup tugas umum pemerintahan; dan kedua, kewenangan bidang pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati / Walikota dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah.

Camat berperan sebagai kepala wilayah (wilayah kerja, namun tidak memiliki daerah dalam arti daerah kewenangan), karena melaksanakan tugas umum pemerintahan di wilayah kecamatan, khususnya tugas-tugas atributif dalam bidang koordinasi pemerintahan terhadap seluruh instansi pemerintah di wilayah kecamatan, penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban, penegakan peraturan perundang-undangan, pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan, serta pelaksanaan tugas pemerintahan lainnya yang belum dilaksanakan oleh pemerintahan desa/kelurahan dan/atau instansi pemerintah lainnya di wilayah kecamatan. Oleh karena itu, kedudukan camat berbeda dengan kepala instansi pemerintahan lainnya di kecamatan, karena penyelenggaraan tugas instansi pemerintahan lainnya di kecamatan harus berada dalam koordinasi Camat.

Sebagai perangkat daerah Camat juga mempunyai kekhususan dibandingkan dengan perangkat daerah lainnya dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya untuk mendukung pelaksanaan asas desentralisasi. Kekhususan tersebut yaitu adanya suatu kewajiban mengintegrasikan nilai-nilai sosio kultural, menciptakan stabilitas dalam dinamika politik, ekonomi dan budaya, mengupayakan terwujudnya ketenteraman dan ketertiban wilayah sebagai perwujudan kesejahteraan rakyat serta masyarakat dalam kerangka membangun integritas kesatuan wilayah. Dalam hal ini, fungsi utama camat selain memberikan pelayanan kepada masyarakat, juga melakukan tugas-tugas pembinaan wilayah.

Dengan demikian, peran camat dalam penyelenggaraan pemerintahan lebih sebagai pemberi makna pemerintahan di wilayah Kecamatan. Atas dasar pertimbangan demikian, maka camat secara filosofis pemerintahan dipandang masih relevan untuk melaksanakan tugas pelayanan akte kelahiran dalam melayani masyarakatnya disamping dapat menggunakan tanda jabatan khusus sebagai perpanjangan tangan dari Bupati / Wali kota di wilayah kerjanya sebagaimana terdapat dalam penjelasan umum peraturan pemerintah nomor 19 tahun 2008.

Kinerja camat dipandang sebagai dimensi yang paling penting dan kritis dalam membangun kelembagaan pada wilayah Kecamatan. Ketika ditanya kepada Camat bagaimana memahami tugas pokok dan fungsi serta memberi pemahaman kepada staf, dikatakan Camat bahwa :

“Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Maluku Tenggara Nomor 05 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan

dan Kelurahan di Kabupaten Maluku Tenggara, serta peraturan Bupati Maluku Tenggara No. 60 Tahun 2009 tentang uraian tugas jabatan struktural organisasi kecamatan di kabupaten Maluku Tenggara” (Hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2012).

Dari kata kinerja camat dapat diartikan sebagai wujud pelaksanaan suatu kegiatan yang bermuara pada pelayanan masyarakat, yang salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan. Ketika ditanya soal Koordinasi pelayanan catatan sipil terutama akte kelahiran dengan seksi pelayanan umum, dikatakan Camat bahwa :

“Dengan berpedoman pada peraturan Bupati Maluku Tenggara No. 60 Tahun 2009 tentang uraian tugas jabatan struktural organisasi kecamatan di kabupaten Maluku Tenggara tersebut, terdapat beberapa kewenangan camat, dimana kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah pada lingkup kecamatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang meliputi aspek : Perizinan; Rekomendasi; Koordinasi; Pembinaan; Pengawasan; Fasilitasi; Penetapan; Penyelenggaraan; dan Kewenangan lain yang dilimpahkan” (Hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2012).

Ketika ditanyakan kepada Sekertaris Kecamatan Kei Besar Utara Timur, Bapak Jeremias Tanlain tentang bagaimana memahami sekaligus memberi pemahaman akan tugas dan fungsi kepada staf dan Koordinasi dengan pihak Disdukcapil dalam pelaksanaan tugas, dikatakan bahwa :

“Yang pertama pasti harus sesuai dengan Tupoksi. Itu adalah acuan kami dalam melaksanakan tugas sehari-hari disamping kewenangan koordinasi. Hal ini dimaksudkan untuk memperlancar proses pelayanan baik di kantor kecamatan (Hollat) maupun lintas SKPD yang secara khusus memiliki keterkaitan dengan persoalan pelayanan kemasyarakatan yang ditemui di wilayah kecamatan. Jadi bukan hanya dengan Disdukcapil tetapi dengan seluruh SKPD yang ada, tergantung jenis permasalahannya. Soal pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil kita telah berkomitmen dengan mereka (disdukcapil) sejak januari 2010 dalam rangka peningkatan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil (Hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2012).

Lebih lanjut dalam kaitannya dengan Sejauhmana pemberian pelayanan kepada masyarakat, serta bagaimana menetapkan standarisasi dan mengimplementasi pelayanan terutama pelayanan Akte Kelahiran kepada Masyarakat di Kecamatan Kei Besar Utara Timur, lebih lanjut dikatakan Sekcam:

“ Sejak pembentukan tim sesuai hasil koordinasi dengan disdukcapil malra, ternyata memang masih ditemukan banyak kendala seperti, Infrastruktur, SDM,fasilitas lainnya juga ya seadanya saja. Untuk meningkatkan pelayanan maka koordinasi melalui tim jemput bola diperkuat dengan dimasukkannya seluruh staf kecamatan dan ohoi/ ohoi soa,rat, dimana ini merupakan salah satu strategi yang dilakukan dalam menjawab persoalan rentang kendali pelayanan catatan sipi maupun kependudukan, disamping menjangkau seluruh masyarakat di daerah tersulit seperti ohoi vanway, (Salah satu desa di pedalaman Kecamatan Kei Besar Utara Timur)” (Hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2012).

Pada prinsipnya kegiatan pelayanan pendaftaran dan data penduduk sebagaimana dijelaskan oleh Camat dan Sekcam Kei Besar Utara Timur diatas maka bukannya menjadi tanggung jawab Dinas semata, tetapi secara umum juga menjadi tanggungjawab bersama antara pemerintah Kecamatan dan teristimewa masyarakat itu sendiri. Ketika ditanya kepada Bapak Jhoni Silubun soal Sumber informasi tentang syarat-syarat pengurusan Akte Kelahiran. Dikatakan bahwa:

“Sumber informasi didapat dari, petugas kecamatan dan ohoi. Hal ini ada kaitannya dengan kegiatan di kecamatan, jadi jika kami mengurus di sana (kantor camat), maka kami akan diberikan akte nya secara gratis, ketika mereka kembali dari langgur (ibukota kabupaten)” (Hasil wawancara tanggal 14 Oktober 2012).

Lebih lanjut ketika ditanyakan soal ketepatan pengisian Akte Kelahiran sesuai dengan yang ditentukan, lebih lanjut dikatakan Bapak Jhoni Silubun bahwa :

“ ya, yang pasti sesuai, karena kamilah yang memberikan keterangan dan data seputar anggota keluarga baik anak, isteri, suami, ayah dan ibu, disamping persyaratan lain” (Hasil wawancara tanggal 14 Oktober 2012).

Koordinasi lintas sektor yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Kei Besar Utara Timur merupakan salah satu langkah maju pelayanan pemerintahan di kecamatan ini, mengingat kesulitan transportasi dan komunikasi disamping membutuhkan keahlian khusus dalam mengelola potensi yang ada. Untuk memberikan rasa nyaman bagi masyarakat dan dalam melaksanakan segala sesuatu urusan baik itu menyangkut diri pribadi maupun secara bersama keluarganya, upaya yang dilakukan pihak Kecamatan ini mendapat respon positif dari masyarakat. Masalah waktu adalah salah satu yang merupakan alasan masyarakat tidak melaporkan peristiwa baik kelahiran, perkawinan, maupun kematian kepada pemerintah. Dengan adanya pelayanan yang dilakukan oleh pihak Kecamatan maka, dapat memberikan salah satu solusi dalam menata administrasi masyarakat itu sendiri, ketika ditanya kepada Bapak Velixius Ulukyanan, soal Lama waktu yang diperlukan untuk mengurus Akte Kelahiran. Pada Kantor Kecamatan Kei Besar Utara Timur dikatakan bahwa :

“Biasanya seminggu bahkan sampai sebulan (ming lean ain te inru, fah ne jaid), tergantung yang mengurusnya, kalau mendesak bisa langsung menghubungi (Turan camat) Bapak camat, (fel intal turan I, ia kensesahek an yoat), menurut beliau jika melalui camat mungkin pada hari yang sama bisa dikeluarkan keterangan untuk digunakan menunggu surat akte nya” (Hasil wawancara tanggal 14 Oktober 2012).

Lebih lanjut dikatakan Bapak Velixius Ulukyanan bahwa:

“Satu minggu bahkan sebulan tidak menjadi patokan yang terpenting adalah kami dapat menerima akte nya. Soalnya Mereka menolong kami / membantu mengurusnya (ming laen ain, te fuan ain te afa ed, ni hir ratuung am)” (Hasil wawancara tanggal 14 Oktober 2012).

Berdasarkan beberapa pandangan masyarakat dan pemerintah kecamatan diatas menunjukkan bahwa, pelayanan dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Kei

juga mengedepankan kepedulian masyarakat terhadap seluruh peristiwa kependudukan yang dialami, dan yang merupakan dokumen aktif bagi penduduk. Sedangkan kegiatan pelayanan dan pencatatan sipil merupakan kegiatan pelayanan terhadap setiap peristiwa sipil yang terjadi dan dialami seseorang dan keluarganya. Dalam melaksanakan program pembangunan dikecamatan berdasarkan tugas pokok dan fungsi pemerintahan sesuai asas desentralisasi yang diberikan. Dengan demikian maka yang diharapkan pemerintah dalam menjawab rentang kendali pelayanan kemasyarakatan dan sekaligus memberikan rasa kepuasan masyarakat atas jenis pelayanan yang diberikan dapat terlaksana. Penyelenggaraan sistim pemerintahan di Kecamatan berdasarkan pada amanat Undang-Undang No.32 tahun 2004, dan Peraturan Daerah No. 05 tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Maluku Tenggara. Dengan demikian maka dalam menyelenggarakan sistim pemerintahan tersebut dapat menggunakan dua sistim penyelenggaraan antara lain Penyelenggaraan desentralisasi dan Penyelenggaraan pemerintahan umum dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat antara lain dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Penyelenggaraan Desentralisasi

Penyelenggaraan desentralisasi pemerintahan dapat berjalan dengan baik jika ditunjang dengan kualitas dan kuantitas aparatur pemerintahan itu sendiri disamping infrastruktur. Berdasarkan kondisi aktual yang saat ini terjadi di Kecamatan Kei Besar Utara Timur diantaranya, belum adanya kantor Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Dinas Pendidikan, tenaga Pengawas dan staf pelaksana UPTD, serta tidak ada sarana penunjang (Perumahan untuk Guru),

kurangnya tenaga Guru pada sekolah-sekolah yayasan di Kecamatan Kei Besar Utara Timur sangat berdampak terhadap menurunnya kualitas sumber daya manusia di Kecamatan Kei Besar Utara Timur. Dibutuhkan perhatian khusus pemerintah daerah Kabupaten Maluku Tenggara, agar lebih kreatif dalam penempatan aparatur pemerintahan pada tingkat Kecamatan sesuai dengan besik (Disiplin Ilmu), agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

Berdasarkan pantauan penulis bahwa:

“ Dalam rangka peningkatan kualitas dan mutu pendidikan, diharapkan perhatian khusus Pemerintah Daerah Maluku Tenggara yang diarahkan pada gedung-gedung sekolah serta pengadaan tenaga guru dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, disamping tenaga administrasi yang hingga kini belum tersedia dan terkesan tidak diperhatikan oleh pemerintah daerah Maluku Tenggara”.

Disamping itu menurut hasil pengamatan yang dilakukan penulis selama ini (Penulis adalah penduduk Ohoi Hollat Solair Kecamatan Kei Besar Utara Timur, Domisili di Kota Tual). Pada Bidang Kesehatan kondisi aktual saat ini, belum terselesaikannya pembangunan mess perawat di Hollat, pegawai maupun paramedis tidak berada di Pustu maupun Polindes, sarana Puskesmas Hollat yang tidak memadai dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat, serta ketidaksiapan infrastruktur dalam mendukung kelancaran tugas dan fungsi pelayanan kesehatan, merupakan faktor yang mempengaruhi tidak optimalnya pelaksanaan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dampaknya yang terjadi saat ini dirasakan warga masyarakat adalah, belum optimalnya penanganan pelayanan terhadap lanjut usia (Lansia), anak-anak cacat fisik / mental, serta ibu hamil dan ibu melahirkan, yang pada waktu partus dibantu oleh dukun, tak kurang dari mereka yang melahirkan mati, baik anak ataupun ibu.

Bidang perhubungan informasi dan komunikasi, berdasarkan kondisi aktual saat ini di Kecamatan Kei Besar Utara Timur tidak memadai, Menurut pantauan penulis. Hal tersebut seiring dengan belum adanya pembangunan dermaga kapal ferry di ibukota Kecamatan Kei Besar Utara Timur yang secara umum melayani Perjalanan Laut antara ibu kota Kecamatan Kei Besar Utara Timur (Hollat) dan Ibukota Kabupaten Maluku Tenggara (Langgur) atau Kota Tual, begitu pula dengan sarana Komunikasi seluler yang hingga kini dalam tahap akhir penyelesaiannya (pada saat penelitian dilakukan).

Dalam bidang kelautan dan perikanan kondisi aktual saat ini yang terjadi di Kecamatan Kei Besar Utara Timur adalah pemberian bantuan Speed Boat yang belum tepat sasaran, ditambahkan kurang adanya sosialisasi dan evaluasi serta belum adanya kesadaran masyarakat kelompok nelayan dalam mengelola fasilitas tersebut yang berdampak pada penggunaan fasilitas tersebut untuk angkutan penumpang dan terkesan mengabaikan anggota kelompok nelayan lainnya. Berdasarkan kondisi tersebut mengakibatkan kurangnya pengawasan pada biota laut dan terjadinya penangkapan ikan oleh motor ikan secara ilegal \pm 2 Mil dari garis pantai yang terjadi pada bulan maret sampai dengan bulan Oktober yang dirasakan sangat merugikan pemerintah, dan masyarakat kelompok nelayan itu sendiri, disamping tidak dapat menjawab tujuan pemberian bantuan yang bermuara pada kesejahteraan masyarakat. Adapun sebagian kelompok masyarakat yang memiliki mata pencaharian nelayan tidak dapat melakukan penangkapan ikan dengan fasilitas seadanya seperti sampan (Perahu Tradisional), yang membudaya di masyarakat serta tidak sebanding dengan areal tangkapan ikan yang terbentang luas. Selain itu tambak budidaya ikan Kelompok Nelayan

Ohoi Kilwair tidak dirawat secara baik hal tersebut terjadi karena kurangnya perhatian dan program pemerintah khususnya. Pemberdayaan masyarakat dalam mengelola sumber daya perikanan dan kelautan, serta kurangnya pendampingan dan penyuluhan dari instansi teknis, menambah sulitnya masyarakat berkembang dalam pengelolaan.

Pada Bidang BPM-PD kondisi aktual saat ini, belum adanya tunjangan bagi badan Saniri ohoi, distribusi Raskin selalu dibagi dalam 2 tahap untuk Kecamatan Kei Besar Utara Timur mengingat kondisi alam dan pergantian musim yang dirasa tidak objektif. Perangkat ohoi belum optimal dalam melaksanakan tugas pemerintahan di Ohoi, lebih khususnya pada penataan administrasi Ohoi. Belum optimalnya koordinasi pelaksanaan program pemberdayaan pada level kecamatan.

Sementara itu dalam bidang Pertanian, Peternakan dan Tanaman Pangan, kondisi yang terlihat banyak hal yang belum memadai. Misalnya, tenaga penyuluh belum optimal dalam memberikan pendampingan dan pembinaan kepada kelompok tani. Selain itu belum adanya program pertanian, Peternakan dan tanaman pangan secara terpadu serta terbatasnya sarana dan prasarana pertanian bagi kelompok tani, hal-hal tersebut menambah sulitnya masyarakat dalam mengelola lahan pertaniannya.

Ketika dikonfirmasi soal bantuan perbaikan perumahan rakyat oleh penulis kepada Camat Kei Besar Utara Timur (Diluar pedoman wawancara yang disiapkan penulis), Menurut Camat:

“Kondisi aktual yang terjadi saat ini adalah, penyaluran bantuan perbaikan perumahan rakyat maupun pemberdayaan dari Dinas Lingkungan Hidup kepada masyarakat selama ini tidak diinformasikan kepada pemerintah kecamatan. Dengan demikian diharapkan agar kedepannya disampaikan

tembusannya kepada pihak Kecamatan Kei Besar Utara Timur sehingga Pendampingan, pengawasan dan pembinaan dari pegawai dikecamatan tentang lingkungan hidup kepada masyarakat dapat membawa dampak perubahan bagi masyarakat. Lebih lanjut dikatakan Camat bahwa, Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana yang berdasarkan kondisi aktual saat ini, masih tingginya pasangan usia subur, serta belum optimalnya sosialisasi program keluarga berencana, dan kurang tersedianya alat kontrasepsi, adalah merupakan factor-faktor yang mempengaruhi tingkat pertumbuhan penduduk dan dapat pula mengindikasikan semakin meningkatnya kemiskinan masyarakat” (wawancara tanggal,14 Oktober 2012, Lokasi Hollat Ohoi Nar-Nar / RK. Pkl. 19.05 wit).

Berdasarkan pengamatan penulis bahwa khusus Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil berdasarkan kondisi aktual bahwa pelayanan administrasi kependudukan masih dikeluarkan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Langgur, mengakibatkan menurunnya tingkat partisipasi masyarakat dalam mengurusnya, mengingat biaya yang dikeluarkan cukup tinggi, hal ini sangatlah berdampak pada pelayanan akte kelahiran, perkawinan, kematian serta identitas kependudukan. Ketika ditanyakan kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara Bapak Viktorianus Renjaan, S.Sos. Bagaimana memahami serta sekaligus memberi pemahaman akan tugas dan fungsi kepada staf dan Koordinasi dengan pihak Kecamatan dalam pelaksanaan tugas, Menurut Kabid Pencatatan Sipil :

” Pedoman dalam pelaksanaan tugas melalui: a) Keputusan Bupati Maluku Tenggara Nomor 47 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara, b) Peraturan Daerah Kabupaten Maluku Tenggara Nomor 03 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah, c) Peraturan Bupati Maluku Tenggara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Akta Catatan Sipil. d) Peraturan Pemerintah RI Nomor 54 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Pengangkatan Anak. e) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum dan Peraturan Presiden RI Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil” (Hasil wawancara tanggal 19 Oktober 2012).

Lebih lanjut ketika ditanya soal sejauhmana pemberian pelayanan kepada masyarakat, serta bagaimana menetapkan standarisasi dan mengimplementasi pelayanan terutama pelayanan Akte Kelahiran, menurut Kabid:

“Kita sesuaikan dengan Peraturan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 01 Tahun (2009) Tentang Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara” (Hasil wawancara tanggal 19 Oktober 2012).

Ketika ditanyakan soal bagaimana menginformasikan dan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya pengurusan Akte Kelahiran, serta apa langkah dan tindakan terhadap syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan, serta memudahkan warga di desa-desa terisolir. Menjawab pertanyaan ini kata Kepala Seksi Pencatatan Sipil Kantor Disdukcapil Maluku Tenggara Bapak Albert Letsoin :

“ Yang pertama, Dilakukan sosialisasi oleh tim jemput bola, dalam hal ini dinas catatan sipil, staf kecamatan dan kepala ohoi/ohoi soa. Kedua, Langkah dan tindakan yang dilakukan disesuaikan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Ketiga, Tim jemput bola dibentuk untuk dapat menjembatani pelaksanaan pelayanan, pada tingkat ohoi/ohoi soa, mengingat keterbatasan vasilitas oleh petugas dinas kabupaten” (Hasil wawancara tanggal 19 Oktober 2012).

Berbagai kendala yang dihadapi baik Disdukcapil maupun pihak Kecamatan Kei Besar Utara Timur dalam meningkatkan kinerja aparatur dengan tujuan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat baik melalui pelayanan pencatatan sipil maupun dari sisi perbaikan ekonomi dan kehidupan sosial kemasyarakatan.

Sama halnya dengan Bidang pariwisata dan kebudayaan dengan penetapan Ohoi Banda Ely sebagai Ohoi Budaya, maka perlu dikembangkan kearifan

lokal, berupa kerajinan gerabah (suram, guci, dll) serta kerajinan-kerajinan tangan dari bahan lokal yang merupakan suatu kearifan lokal yang perlu dikembangkan dari sisi pariwisata namun terkesan diabaikan oleh pemerintah daerah Maluku Tenggara.

Bidang hukum dan HAM, Masih terbatasnya sosialisasi peraturan perundang-undangan yang berlaku di tingkat Kecamatan Kei Besar Utara Timur, berdampak pada rendahnya tingkat kesadaran masyarakat terhadap ketaatan pada hukum positif, akibat dari kurangnya penyuluhan hukum dan HAM kepada masyarakat di Kecamatan Kei Besar Utara Timur. Bidang keamanan, belum adanya sarana dan prasarana (Kantor Polsek) di Kecamatan Kei Besar Utara Timur, disamping jumlah personil Polsek sangat terbatas, belum tersedianya sarana patroli laut untuk pengamanan di tingkat Kecamatan.

Bidang Kepegawaian Daerah pada wilayah Kecamatan Kei Besar Utara Timur sesuai kondisi aktual, kekosongan 2 (dua) jabatan eselon IV/ b di kecamatan (Dapat dilihat pada lampiran 5, tentang Struktur Organisasi Kecamatan Kei Besar Utara Timur), begitu pula mutasi dan penempatan pegawai yang belum tepat, berdampak pada tingkat pelayanan masyarakat. Demikian pula kondisi yang terjadi pada Bidang koperasi dan UKM, percepatan pemberian bantuan usaha bagi kelompok yang telah diinventarisir, kurangnya sosialisasi dan pendampingan, menurunnya iklim usaha, rendahnya tingkat pendidikan masyarakat yang menjadi kendala dalam perbaikan ekonomi kerakyatan dan pengadministrasian di Ohoi / Ohoi Soa / Rat. Telah kita ketahui bahwa salah satu penentu pelaksanaan pembangunan adalah pada bidang administrasi publik yang merupakan barometer dari keberhasilan suatu pembangunan.

Administrasi kependudukan yang dilakukan di Kecamatan Kei Besar Utara Timur adalah bagian dari administrasi secara keseluruhan yang tugas utamanya adalah mengelola semua jenis urusan publik untuk mencapai tujuan-tujuan yang dicanangkan, yakni mencapai kesejahteraan rakyat. Dengan demikian maka administrasi dipandang sebagai sebuah disiplin yang sangat penting dalam keseluruhan proses, baik di Kecamatan, Ohoi / Ohoi Soa / Rat, maupun sampai ke Daerah. Untuk meningkatkan kinerja aparatur pemerintahan Kecamatan Kei Besar Utara Timur Menurut Camat,

“Dalam tahun 2012 ini telah mencoba melakukan kegiatan dalam rangka Perbaikan internal dan peningkatan kemampuan aparatur yang khusus pada bidang administrasi, melalui pelatihan khusus tetapi disadari pula bahwa masih perlu untuk ditingkatkan secara terus menerus, mengingat tingkat pendidikan aparatur pemerintahan di Ohoi / Ohoi Soa / Rat, yang masih lemah dari sisi penataan administrasi Ohoi / Ohoi Soa / Rat, nya. Hal ini dilakukan sebagai respons terhadap perkembangan pemerintahan dan pembangunan, mengingat adanya tuntutan perubahan dari masyarakat akan sebuah kemajuan pembangunan”.

Lebih lanjut dikatan oleh Camat :

“Pentingnya melakukan reformasi administrasi di Kecamatan terkait dengan visi, misi yang diemban kecamatan yakni Terwujudnya Peningkatan Ekonomi Rakyat, Akselerasi Pembangunan, Pendidikan, Kesehatan, Kesejahteraan Sosial, Pertanahan, Pelayanan Administrasi Kemasyarakatan, Melalui Tata Kelola Pemerintahan Kecamatan yang Baik dan Bersih” (Hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2012).

Hal ini berdampak pada pembangunan di tingkat Kecamatan, seperti sistem kelembagaan dan manajemen, kelemahan dalam pelaksanaan kebijakan, serta masalah tanggungjawab sosial merupakan beberapa hal pokok yang membutuhkan reformasi.

Menurut Said (2006) Strategi reformasi terkait dengan perbaikan administrasi dapat dilakukan melalui tiga tahapan antara lain: (1) peningkatan kemampuan birokrasi agar mampu mewujudkan kebijakan-kebijakan yang reformatif menjadi sebuah kenyataan empiris. (2) Secara umum ini dapat dilakukan dengan perbaikan institusi public, perbaikan

prosedur pelayanan, dan peningkatan kemampuan sumberdaya kekayaan Negara dengan mendahulukan kepentingan publik, keselamatan kekayaan Negara, dan kebenaran secara hukum, (3) penetapan pejabat publik melalui kriteria dan prosedur terbuka dengan menempatkan persyaratan ketaatan, kejujuran, dan keahlian.

Dengan mengacu pada landasan teori menurut Said diatas maka, kinerja di definisikan sebagai catatan *outcomes* yang dihasilkan. Hal ini agar dapat dilaksanakan secara merata di segala bidang dan bertujuan untuk memacu kemampuan baik pemerintah maupun masyarakat dalam rangka mewujudkan kehidupan yang sejajar dan sederajat dengan daerah-daerah yang sudah maju dalam melaksanakan pembangunan di Daerahnya masing-masing. Dalam mewujudkan tujuan tersebut, faktor sumber daya manusia merupakan salah satu yang terpenting dalam memikirkan, merencanakan, melaksanakan dan menjalankan pembangunan.

Berhasil tidaknya pembangunan di berbagai bidang sangat bergantung pada faktor sumber daya manusia, dimana dari sanalah bermuara pemikiran baru, gagasan yang cemerlang dan inovasi yang sangat penting bagi kemajuan pembangunan administrasi publik. Pengelolaan administrasi publik yang baik pada hakekatnya adalah , para administrator pelayanan publik yang reliebel serta dapat memiliki kemampuan untuk mengembangkan dan menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, kualitas seperti ini diharapkan dapat menciptakan suasana mendorong tumbuh berkembangnya sikap kerja keras, disiplin, menghargai waktu, berprestasi, berani bersaing, mampu menyesuaikan diri dan kreatif.

Berbicara tentang pengelolaan administrasi sangat erat hubungannya dengan manajemen, penyelenggaraan manajemen pada organisasi Kecamatan Kei Besar

Utara Timur, merupakan komponen yang sangat menentukan untuk mewujudkan organisasi pemerintahan Kecamatan Kei Besar Utara Timur yang berjalan secara efektif dan efisien. Strategi dalam membangun *good governance* ditingkat Kecamatan Kei Besar Utara Timur diwujudkan melalui perencanaan pengembangan partisipatif.

Dengan demikian maka pengelolaan sumber daya manusia yang dilaksanakan dengan baik dan benar adalah merupakan salah satu faktor yang turut menentukan keberhasilan suatu kegiatan, terutama oleh pelaksanaan tugas. Keberhasilan dalam proses manajemen merupakan kemampuan dalam mengenal permasalahan dan kesempatan, membuat keputusan yang tepat serta menentukan tindakan yang tepat. Hal ini perlu dilaksanakan sehubungan dengan setiap fungsi dasar dan tanggung jawab Camat, seperti: perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*directing*) dan pengawasan (*controlling*). Terwujudnya kesejahteraan rakyat merupakan tugas utama pemerintah, dimana Kecamatan merupakan salah satu garis depan pelayanan masyarakat yang mana terjadi interaksi langsung dalam pemenuhan pelayanan umum dan pelayanan kemasyarakatan. Disamping keberhasilan proses manajemen merupakan kemampuan dalam mengenal permasalahan dan kesempatan, disamping membuat keputusan yang tepat serta menentukan tindakan yang tepat.

Hal ini dimaksudkan bahwa Pemerintah Kecamatan sebagai penyedia pelayanan sedangkan masyarakat adalah pengguna layanan dan interaksi ini dibutuhkan kinerja aparat kecamatan yang berkualitas, sehingga pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik pula. Selanjutnya hal ini dapat mendorong

perubahan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam rangka terselenggaranya sistem pemerintahan yang baik *good governance* yang sesuai dengan arah yang telah ditetapkan dalam visi Kecamatan Kei Besar Utara Timur. Dalam hal ini yang menjadi sasaran adalah terbinanya pemahaman oleh aparat pemerintah untuk berorientasi pada pemuasan pelanggan dengan pelayanan yang baik.

2. Penyelenggaraan Pemerintahan Umum

Penyelenggaraan pemerintahan umum adalah bagian pokok dari aktifitas pemerintahan Kecamatan dalam peningkatan pelayanan. Dalam rangka peningkatan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kecamatan Kei Besar Utara Timur maka yang diperlukan adalah strategi, komunikasi, dan kerjasama baik dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun stakeholder yang ada. Menurut Camat Kei Besar Utara Timur kaitannya dengan strategi pengembangan di Kecamatan Kei Besar Utara Timur, bahwa :

“Hal ini perlu diartikulasikan kedalam sebuah visi yang menjadi nilai, citra, arah dan tujuan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat, dimana perwujudan keberhasilan tersebut merupakan suatu komitmen dalam peningkatan pelayanan di Kecamatan Kei Besar Utara Timur serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Maluku Tenggara” (Hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2012).

Berdasarkan penjelasan Camat diatas maka dapat dikatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dan Pencatatan sipil dapat bermakna apabila melalui pelayanan yang baik kepada masyarakat, yang dimulai dari kegiatan penataan dan penerbitan dokumen kependudukan melalui pendaftaran, pencatatan, pengelolaan informasi, serta pendayagunaan administrasi, dengan tujuan agar dapat memenuhi harapan masyarakat tersebut. Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara membangun kerjasama antar seluruh aparaturnya pemerintahan di daerah, teristimewa pada kecamatan-kecamatan yang ada di wilayah Kabupaten Maluku Tenggara, yang sulit dijangkau berdasarkan letak geografi dan demografinya. Hal ini bertujuan agar pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil dapat bermakna, efektif, berkualitas, akuntabel, dengan maksud sebagai berikut :

- a. Efektif bermakna bahwa baik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun Pemerintah Kecamatan Kei Besar Utara Timur dalam memberikan pelayanan bukan saja untuk mencapai tujuan, namun juga berusaha agar masyarakat merasa puas atas hasil dan kualitas layanan yang diberikan.
- b. Berkualitas bermakna bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta pemerintahan kecamatan Kei Besar Utara Timur dalam setiap kegiatan pelayanan berusaha agar masyarakat tidak terbebani dengan pembiayaan untuk setiap jenis layanan dan kalau memang dibebani biaya maka harus serendah mungkin, karena dengan demikian akan menimbulkan kepuasan masyarakat atas hasil layanan yang diberikan.
- c. Akuntabel bermakna bahwa baik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan pemerintah Kecamatan Kei Besar Utara Timur sebagai penyedia layanan administrasi kependudukan wajib mempertanggung jawabkan keberhasilan dan kegagalan visi dan misinya. Untuk itu seluruh Pegawai Negeri Sipil yang berada di kecamatan dituntut untuk bekerja dengan jujur, penuh semangat, dan peka terhadap keinginan masyarakat penerima layanan sesuai standar yang telah disepakati guna menghindari terjadinya penyimpangan penggunaan kekuasaan dan wewenang.

Sesuai data yang dapat dihimpun penulis yang bersumber pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara,

menunjukkan adanya beberapa pengertian dalam pendaftaran dan pencatatan sipil yang lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut :

- 1) Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain;
- 2) Instansi Pelaksana adalah perangkat pemerintah Kabupaten / Kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan.
- 3) Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, selanjutnya disingkat SIAK, adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.
- 4) Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- 5) Peristiwa penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan

- 6) Penduduk adalah setiap orang, baik warga negara Indonesia yang disingkat WNI, maupun warga negara asing yang disingkat WNA, yang bertempat tinggal dalam wilayah Republik Indonesia;
- 7) Keluarga adalah seseorang atau sekelompok orang yang mempunyai hubungan darah dan atau orang lain yang tinggal dalam satu rumah/bangunan dan terdaftar dalam kartu keluarga;
- 8) Kepala keluarga adalah :
 - a) Orang yang bertempat tinggal dengan orang lain baik mempunyai hubungan darah maupun tidak, yang bertanggung jawab dalam keluarga itu.
 - b) Orang yang bertempat tinggal seorang diri.
 - c) Kepala kesatriaan, aruma, rumah piatu dan lain-lain di mana beberapa orang bertempat tinggal bersama-sama.
- 9) Anggota keluarga adalah orang-orang yang nama dan identitas biodatanya tercantum dalam kartu keluarga dan secara kemasyarakatan menjadi tanggung jawab kepala keluarga;
- 10) Pendaftaran penduduk adalah seluruh kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, perubahan kewarganegaraan, perubahan nama, dan perubahan agama serta status tinggal sementara menjadi tinggal tetap.
- 11) Pencatatan sipil adalah seluruh rangkaian kegiatan pencatatan tentang peristiwa yang menyangkut keberadaan seseorang meliputi pencatatan

- kelahiran, perkawinan dan perceraian bagi yang bukan beragama islam, pengakuan anak, pengesahan anak, pengakuan dan pengesahan anak, pengangkatan anak serta kematian;
- 12) Pengelolaan data dan informasi kependudukan adalah keseluruhan proses perekaman, pemutakhiran dan pemanfaatan data kependudukan untuk kebutuhan pelayanan masyarakat dan penyajian informasi kependudukan;
 - 13) Dokumen pendaftaran penduduk adalah keterangan tertulis hasil pendaftaran penduduk yang dapat berupa kartu identitas, dan surat keterangan yang dijadikan bukti otentik;
 - 14) Dokumen pencatatan sipil adalah bukti otentik hasil pencatatan berupa akta-akta catatan sipil yang meliputi akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, akta pengakuan dan pengesahan anak dan akta kematian;
 - 15) Akta catatan sipil adalah catatan otentik hasil pencatatan tentang peristiwa kelahiran, perkawinan dan perceraian bagi yang bukan beragama islam, pengakuan dan pengesahan anak serta kematian;
 - 16) Petugas registrasi adalah pegawai negeri sipil yang diberi tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting serta pengelolaan dan penyajian data kependudukan di desa/kelurahan.
 - 17) Data pribadi adalah data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaannya.
 - 18) Kantor urusan agama kecamatan, selanjutnya disingkat KUAKec, adalah

satuan kerja yang melaksanakan pencatatan nikah, talak, cerai, dan rujuk pada tingkat kecamatan bagi Penduduk yang beragama Islam.

- 19) Unit pelaksana teknis dinas instansi pelaksana, selanjutnya disingkat UPTD instansi pelaksana, adalah satuan kerja di tingkat kecamatan yang melaksanakan pelayanan pencatatan sipil dengan kewenangan menerbitkan akte.

Pelayanan administrasi umum pemerintahan sangat tidak didukung oleh sarana dan prasarana dalam menggerakkan kelancaran aktifitas pelayanan di kantor camat, pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki oleh pemangku jabatan serta staf Kantor Camat Kei Besar Utara Timur sangatlah terbatas. Demikian pula dengan sarana prasana masih terbatas antara lain belum adanya air bersih, belum adanya penerangan listrik PLN, belum adanya sarana transportasi laut berupa speed guna kelancaran tugas ke Ohoi / Ohoi Soa / Ohoi Rat menyebabkan rendahnya animo masyarakat berurusan di kantor camat. Hal-hal tersebut adalah bagian dari kendala yang ditemui pemerintah Kecamatan Kei Besar Utara Timur dalam peningkatan pelayanan akte kelahiran.

3. Penyelenggaraan Pelayanan Pencatatan Sipil

Penyelenggaraan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, serta pelayanan pemerintahan lainnya di Kecamatan Kei Besar Utara Timur dilaksanakan untuk dapat mengetahui informasi tentang sejauhmana tingkat penyelenggaraan pemerintahan di kecamatan dalam pelaksanaan pembangunan dan pelayanan kependudukan kepada masyarakat, disamping evaluasi tahunan kinerja pemerintah kecamatan juga pembimbingan terhadap aparatur pemerintahan di Ohoi / Ohoi Soa / Rat. Kemampuan pegawai atau pelaksana

pemerintahan pada tataran praktis paling tidak harus memperlihatkan penerapan prinsip *good governance* sehingga pelaksanaan fungsi pemerintahan dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat akan lebih bermakna.

Menurut Bhatta dalam Sedarmayanti (2004), unsur utama *good governance* yaitu "akuntabilitas (*accountability*), transparansi (*transparency*), keterbukaan (*openness*), dan aturan hukum (*rule of law*), ditambah dengan kompetensi manajemen (*management competence*), dan hak-hak asasi manusia (*human right*)" (hal.5).

Selain itu pula, dalam Rencana Strategis Lembaga Administrasi Negara tahun 2000-2004 lebih menitikberatkan perlunya pendekatan baru dalam penyelenggaraan negara dan pembangunan yang terarah pada terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*), yang antara lain meliputi pengelolaan pemerintahan yang demokratis, profesional, menjunjung tinggi hukum dan hak asasi manusia, partisipatif, transparan, keadilan, berdaya guna dan berhasil guna serta berorientasi pada peningkatan daya saing. Dengan demikian untuk dapat mewujudkan hal dimaksud, maka salah satu cara yang dapat ditempuh adalah dengan meningkatkan kemampuan dan kinerja para pelaksana pemerintahan yang langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Jenis Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dilayani oleh Kecamatan melalui Camat dan Staf, Kepala Ohoi / Ohoi Soa / Rat, dapat bermakna bagi masyarakat selaku penerima layanan baik akte kelahiran, akte perkawinan dan keterangan meninggal dunia. Ketika ditemui peneliti disela-sela penyerahan Akte Kelahiran kepada Masyarakat selaku penerima layanan di

Kantor Kecamatan Kei Besar Utara Timur, Bapak Josias Ohoitawun Kepala

Bidang Umum dan Kepegawaian mengatakan :

“Pada hari ini (senin,15 Oktober 2012) telah diterima masyarakat, Akta Perkawinan : 28 lembar, Akta Kelahiran :22 lembar, Surat Keterangan Kematian : 6 lembar.”

Lebih lanjut dikatakan Ohoitawun bahwa;

“Yang pastinya, proses ini dapat berjalan dengan baik berdasarkan keterangan masyarakat yang bersangkutan dan segala prosedurnya pasti terpenuhi sehingga proses pengurusannya berjalan dengan baik dan hasilnya masyarakat dapat menerima tanpa pungutan / biaya tambahan (Gratis) di Kantor Camat seperti sekarang ini (Bersamaan waktu observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada kantor camat hollat)” (Hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2012).

Dengan demikian maka langkah yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Kei Besar Utara Timur telah memberikan kontribusi positif terhadap penyelenggaraan pelayanan catatan sipil dan pembangunan dikecamatan, ketika ditanya kepada Bapak Iwan Maturan soal Sumber informasi tentang syarat-syarat pengurusan Akte Kelahiran. Menurut Bapak Iwan Maturan:

“ Sumber informasi didapat dari, petugas Ohoi, dan Staf Kecamatan”
(Hasil wawancara tanggal 14 Oktober 2012).

Selanjutnya pelayanan catatan sipil tersebut diharapkan dapat membantu masyarakat dari sisi faktor pembiayaan, efisiensi dan efektivitas pelayanan. Pemerintah Daerah Kabupaten Maluku Tenggara diharapkan dapat mengefektifkan Unit Pelayanan Teknis Daerah di Kecamatan khususnya Kecamatan Kei Besar Utara Timur, agar dapat melaksanakan tugas pelayanan, pencatatan dan penerbitan akte pada tingkat Kecamatan yang merupakan esensi dari penyelenggaraan pemerintahan yang baik sehingga dapat mencapai salassatu

tujuan dari sekian jenis pelayanan pemerintah kepada warganya sebagai bentuk implementasi faktual dari nilai nilai *good governance*.

Begitu juga dengan kesiapan aparatur di Kecamatan Kei Besar Utara Timur dari sisi yang berbeda menurut salah satu staf Kecamatan (Inisial LB), yang tak ingin dipublikasikan statusnya, kepada penulis mengatakan bahwa,

“Pada Kecamatan Kei Besar Utara Timur, membutuhkan manajemen organisasi yang memiliki kemampuan manajemen, kreativitas, dan keahlian khusus / skill, agar pelayanan yang dilakukan secara kelembagaan dapat termotivasi dalam implementasi pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya” (Hasil Dialog, 13 Oktober 2012, Pukul. 16.15, Wit. Lokasi Hollat Ohoi Nar-nar / Hollat Atas).

Ketika dikonfirmasi pernyataan tersebut kepada Camat, dikatakan oleh Camat bahwa,

“Suatu organisasi yang dilembagakan harus menetapkan dan memelihara suatu jaringan dalam lingkungan nya untuk tetap eksis dan berfungsi, dengan cara menyesuaikan diri dengan hubungan-hubungan kaitan dalam suatu kehidupan organisasi”(Hasil wawancara diluar Pedoman wawancara tanggal 15 Oktober 2012).

Dengan demikian menurut penulis dapat dikatakan bahwa suatu Organisasi yang dilembagakan harus mengimplementasikan, serta memelihara hubungan-hubungan baik secara internal maupun secara eksternal, guna kelangsungan program kerja dilingkungan yang bersangkutan maupun dengan lingkungan lain, demi terwujudnya tujuan organisasi pemerintahan yang baik berdasarkan visi, misi, tujuan, sasaran dari organisasi yang bersangkutan.

Esman dalam Rakhmat (2011) “mengatakan bahwa ada empat jenis kaitan, yaitu (1) kaitan yang memungkinkan, yakni adanya organisasi dan kelompok social yang mengendalikan alokasi alokasi wewenang dan sumber-sumber daya yang diperlukan organisasi oleh organisasi tersebut untuk berfungsi, (2) Kaitan fungsional, dimaksudkan organisasi yang menjalankan fungsi dengan menyediakan masukan dan memanfaatkan keluaran dari organisasi tersebut, (3) Kaitan Normatif,yaitu dengan organisasi memiliki norma dan nilai yang relevan dengan doktrin dan

program organisasi tersebut, dan (4) Kaitan tersebar, yakni faktor-faktor dalam masyarakat yang tidak dapat diidentifikasi secara jelas oleh anggota dalam organisasi formal” (hal.39).

Berdasarkan pandangan diatas maka Pemerintah Kecamatan Kei Besar Utara Timur adalah bagian yang telah terintegrasi dalam sistim birokrasi yang mana segala program kerjanya difokuskan kepada masyarakat yang merupakan bagian dari sistim pembangunan yang secara umum dikenal dengan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Implementasi kebijakan merupakan tahapan pelaksanaan keputusan diantara pembentukan sebuah kebijakan, seperti halnya pasal-pasal sebuah undang-undang legislatif, keluarnya sebuah peraturan eksekutif, dan keluarnya keputusan pengadilan, atau keluarnya standar peraturan dan konsekuensi dari kebijakan bagi masyarakat yang mempengaruhi beberapa aspek kehidupannya. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa implementasi kebijakan pada substansinya adalah cara yang tepat untuk melaksanakan sebuah keputusan yang baik agar dapat mencapai tujuan sebagaimana yang telah ditetapkan oleh para pembuat kebijakan.

Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, Nugroho (2003) menawarkan dua pilihan langkah, yaitu: “Langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program, dan melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut” (hal.158).

Berdasarkan pada teori yang disampaikan Nugroho diatas ketika ditanyakan penulis kepada Camat Kei Besar Utara Timur kaitanya dengan kebijakan dalam peningkatan pelayanan pencatatan sipil, menurut Camat,

“Agar setiap kebijakan pelayanan pencatatan sipil dapat diimplementasikan di Kecamatan Kei Besar Utara Timur, maka bentuk program yang kita ajukan harus realistik (seperti Rencana Kinerja Tahunan Kecamatan Kei

Besar Utara Timur dapat dilihat pada lampiran 8, tentang Kinerja tahunan Pemerintah Kecamatan Kei Besar Utara Timur tahun 2011), sehingga dapat memenuhi kepentingan publik, begitupula terhadap implementasi kebijakan pelayanan catatan sipil, yang mana dapat dilaksanakan dengan baik apabila sesuai dengan norma-norma dan etika pemerintahan, yang berujung pada implementasi nilai-nilai kepemerintahan yang baik, selanjutnya dapat digunakan dalam mengidentifikasi masalah –masalah dalam pelayanan pencatatan sipil yang ingin diatasi, sehingga dapat secara tegas menjelaskan tujuan / sasaran yang ingin dicapai, dalam proses implementasi program kerja dalam peningkatan pelayanan pencatatan sipil secara khusus di Kecamatan Kei Besar Utara Timur” (Hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2012).

Dengan demikian menurut penulis, implementasi kebijakan dalam peningkatan pelayanan pencatatan sipil di Kecamatan bukanlah sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan politik ke dalam prosedur rutin melalui saluran birokrasi, tetapi juga dapat berkaitan dengan penyelesaian konflik yang bakal terjadi dalam proses / implementasi kebijakan tersebut. Dengan demikian tidak salah jika dikatakan oleh Camat, bahwa implementasi kebijakan pelayanan pencatatan sipil merupakan aspek yang penting dari keseluruhan proses kebijakan yang dilaksanakan di Kecamatan Kei Besar Utara Timur.

Ketika dikonfirmasi terkait kebijakan Camat dalam pengurusan akte kelahiran di Kecamatan Kei Besar Utara Timur tersebut Menurut Kepala bidang umum dan kepegawaian Josias Ohoitawun,

“Tak bisa dipungkiri bahwa pentingnya implementasi sebuah kebijakan memiliki prasyarat. Dan prasyarat utama yang harus diperhatikan adalah bahwa implementasi suatu keputusan sesuai dengan apa yang dikerjakan, keputusan kebijakan dan implementasinya mesti ditransmisikan kepada personalia yang tepat sebelum diikuti sehingga dapat mencapai tujuan atau target yang diputuskan” (Hasil wawancara 15 Oktober 2012).

Dengan demikian menurut penulis, tidak hanya sekedar diterima, akan tetapi

kebijakan pelayanan pencatatan sipil baru bisa dimulai atau diimplementasikan apabila tujuan dan sasaran yang semula bersifat umum telah diperinci, program telah dirancang dan juga sejumlah dana telah dialokasikan untuk mewujudkan tujuan dan sasaran tersebut.

Efektifitas dari implementasi kebijakan pelayanan sangat dipengaruhi oleh perilaku pelaksananya (*policy stakeholders*), lingkungan (*environment*), karena saling mempengaruhi baik oleh keputusan pemerintah dan lingkungan kebijakan (*policy environment*) maupun dalam konteks khusus dimana kejadian-kejadian dan isu kebijakan terjadi, sehingga proses kebijakan dan dialektis dimana dimensi obyektif dan subjektif dari pembuatan kebijakan tidak dapat dipisahkan dari prakteknya.

Dalam kaitan dengan implementasi kebijakan ketika ditanya kepada camat, maka menurut Camat Kei Besar Utara Timur,

“Hal ini merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk meraih tujuan dari kinerja, dituangkan dalam sebuah rangkuman yang memperlihatkan hubungan antara berbagai faktor yang mempengaruhi hasil atau kinerja kebijakan tersebut, yang pada dasarnya merupakan penilaian atas tingkat standar dan sasaran” (Hasil wawancara 15 Oktober 2012).

Lebih lanjut dijelaskan Camat bahwa,

“Sebagai suatu kebijakan tentulah mempunyai standar dan sasaran tertentu yang harus dicapai oleh para pelaksana kebijakan, begitu pula di Kecamatan Kei Besar Utara Timur dalam upaya penyediaan informasi dilakukan agar dapat melayani semua sasaran dari kebijakan maupun peraturan pemerintah agar dapat memberikan data yang akurat dan reliabel” (Hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2012).

Menurut Ivancevich dalam Iswanto (2010) “kemampuan yang menghasilkan data yang akurat dan reliabel akan meningkat jika mengikuti suatu proses sistematis yang terdiri dari 6 (enam) langkah, yaitu:

- 1) Mengadakan standar kinerja untuk setiap posisi dan kriteria evaluasinya,

- 2) Mengadakan kebijaksanaan evaluasi kinerja berkaitan dengan kapan penilaian dilakukan,seberapa sering dan siapa yang harus menilai,
- 3) Memiliki penilai yang mengumpulkan data kinerja karyawan,
- 4) Memiliki penilai yang mengevaluasi kinerja karyawan,
- 5) Mendiskusikan evaluasi tersebut dengan karyawan,
- 6) Membuat keputusan dan menyimpan hasil evaluasi tersebut” (hal.5.13).

Dengan demikian maka penyediaan Informasi komunikasi sangatlah dibutuhkan dalam implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (atau kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya. Ketika ditanyakan soal Hambatan dalam pelaksanaan tugas Pencatatan sipil tersebut dan apa upaya pemecahannya kepada Bapak Albert Letsoin,S.Sos Kepala seksi Pencatatan sipil dikatakan bahwa :

“ Adapun hambatan yang ditemui dalam pelayanan pencatatan sipil adalah Relatif, sesuai kondisi kecamatan dan solusinya dapat terjawab melalui adanya pembentukan tim jemput bola, yang melibatkan unsur Disdukcapil, Kecamatan serta Kepala Ohoi / Ohoi Soa / Ohoi Rat, di masing-masing Kecamatan dan Ohoi / Ohoi Soa / Ohoi Rat tersebut berada tanpa terkecuali” (Hasil wawancara tanggal 19 Oktober 2012).

Lebih lanjut dalam kaitannya dengan Strategi yang dilakukan dalam meningkatkan keterampilan dan kemampuan diri dalam Pelayanan Catatan Sipil khususnya Akte Kelahiran dikatakan Letsoin lebih lanjut bahwa, “Disesuaikan” (Hasil wawancara tanggal 19 Oktober 2012).

Perihal yang sama ketika ditanyakan kepada Sekcam Kei Besar Utara Timur Bapak Jerimias Tanlain soal peningkatan kinerja para pegawai agar pelaksanaan tugas mereka dapat berlangsung seoptimal mungkin, menurut sekcam :

“ ya.. soal Peningkatan Kinerja pegawai ini memang sangat berkaitan dengan kesejahteraan, tak bisa dipungkiri bahwa faktor kesejahteraan itu

sangat dominan dalam peningkatan kinerja. Hal ini sulit ya bagi saya untuk menjelaskan ya..., karena berkaitan langsung dengan kondisi daerah, itu saja”....

Lebih lanjut dikatakan seckam :

“Untuk diketahui bahwa kita selama setahun ini tidak menerima tunjangan terpencil. Padahal itu merupakan salah satu factor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai disini. Coba dilihat masih ada pegawai yang ke Langgur / Tual dan malas kembali bekerja (kecuali dipanggil). Yang pastinya memang untuk meningkatkan kinerja harusnya diperhatikan oleh pemerintah daerah soal tunjangan, dan penggajian pegawai yang rentan dengan keterlambatan pembayaran gaji pada hamper setiap bulannya” (Hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2012).

Berbagai hal dan tindakan yang mencakup usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai harusnya didukung dengan kesejahteraan pegawai yang baik, hal ini dilakukan dalam rangka efektifitas pelayanan. Dalam rangka melanjutkan usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan dan kebijakan pemerintah Kecamatan Kei Besar Utara Timur makaperlu ditekankan bahwa tahap implementasi kebijakan di Kecamatan Kei Besar Utara Timur, tidak akan dimulai sebelum tujuan dan saran program ditetapkan. Dengan demikian, tahap implementasi terjadi setelah adanya penetapan baik dari sisi keputusan, serta dana yang disediakan dirasa cukup untuk membiayai implementasi kebijakan tersebut.

Sebagai pertimbangan awal dalam kondisi implementasi kebijakan, menurut Camat Kecamatan Kei Besar Utara Timur (2010), sebagai berikut:

“Kecamatan Kei Besar Utara Timur juga telah mencermati beberapa hal pokok diantaranya; 1) Kebijakan harus dibedakan dengan keputusan, 2) Kebijakan tidak serta-merta dapat dibedakan dari administrasi, 3) Kebijakan mencakup perilaku dan harapan, 4) Kebijakan mencakup ketiadaan tindakan ataupun adanya tindakan, 5) Kebijakan biasanya mempunyai hasil akhir yang akan dicapai, yang mungkin dapat diantisipasi sebelumnya atau mungkin belum diantisipasi, 6) Kebijakan kebanyakan didefinisikan dengan memasukkan perlunya setiap kebijakan melalui tujuan atau sasaran tertentu

baik secara eksplisit ataupun implisit, 7) Kebijakan muncul dari suatu proses yang berlangsung sepanjang waktu, 8) Kebijakan meliputi baik hubungan yang bersifat antar organisasi ataupun yang bersifat intraorganisasi, 9) Kebijakan menyangkut peran kunci dari lembaga-lembaga pemerintah walaupun tidak secara eksklusif, dan 10) Kebijakan itu dirumuskan atau didefinisikan secara subyektif” (hal...)

Dari konsepsi diatas ketika dikonfirmasi kepada seccam, menurut

Seccam Kei Besar Utara Timur Bapak Jeremias Tanlain bahwa;

“Kebijakan pelayanan yang siap diimplementasikan dapat berjalan secara baik dan tepat sasaran, dan seterusnya bagaimana kebijakan tersebut dapat dievaluasi untuk memperoleh umpan balik mengarah kepada perbaikan atau revisi kebijakan. Olehnya itu dikatakan pula bahwa kebijakan pelayanan yang diimplementasikan dengan baik merupakan suatu bentuk intervensi yang dilakukan secara terus menerus oleh pemerintah demi kepentingan masyarakat, sekaligus mendorong terciptanya partisipasi masyarakat dalam pembangunan secara luas di kecamatan” (Hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2012).

Dengan demikian lanjut Seccam,

“Maka dalam aspek implementasi kebijakan itu merupakan upaya untuk memahami : Pertama, apa yang patut dan layak dilakukan serta apa tidak perlu dilakukan oleh pemerintah dan implementor dalam tahapan implementasi kebijakan, Kedua, apa penyebab atau yang mempengaruhinya, dan, Ketiga, apa dampak dari kebijakan publik tersebut jika dilaksanakan atau tidak dilaksanakan” (Hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2012).

Sehubungan dengan itu pula Nugroho (2003) menegaskan bahwa” implementasi kebijakan adalah:

Pelaksanaan dan pengendalian arah tindakan kebijakan sampai dicapainya hasil kebijakan. Kebijakan pada umumnya dirumuskan dengan strategi tersendiri yang menyangkut dengan pengambilan keputusan bagi kegiatan penyelenggaraan pemerintahan atau negara dalam menjalankan misi pemerintah. Kebijakan biasanya dilakukan dengan bentuk kegiatan formal. Kebijakan yang telah diambil, dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasi sumber daya finansial dan manusia” (hal.115).

Selanjutnya aspek implementasi dalam proses kebijakan harus memperhatikan siapa yang terlibat dalam implementasi kebijakan tersebut, dan apa yang mereka kerjakan, serta apa dampak dari isi kebijakan itu dimana

supaya mencapai hasil. Ketika ditanya oleh penulis tentang, hal teknis bagaimana berkoordinasi dengan Kepala Ohoi dan Ohoi Soa serta staf pelaksana terutama Bidang Pencatatan Sipil pada Dinas Catatan Sipil agar dapat memberi layanan yang tepat, cepat, bebas biaya, dengan kualitas sesuai yang diinginkan pelanggan

Menurut Camat :

“Koordinasi dibangun dengan merumuskan Program kerja yang disetujui untuk dilaksanakan. Adapun nama programnya adalah Jemput Bola, dimana tim ini adalah merupakan perpaduan antara dinas pencatatan sipil dan staf kecamatan yang didalamnya terdapat unsur pimpinan ohoi/ohoi soa,rat. dengan demikian diharapkan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, dapat menyentuh secara langsung masyarakat, tanpa ada pungutan / biaya (gratis)” (Hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2012).

Untuk mencapai hasil yang diinginkan dari sebuah implementasi kebijakan, maka keberhasilan dalam mengidentifikasi jaringan antar aktor yang terlibat dalam merumuskan kebijakan publik, agar pada akhirnya dapat melaksanakan apapun kebijakan publik yang dibuat, baik awal interaksi, strategi maupun formulasi kebijakan dalam implementasi sampai dengan pencapaian tujuan.

Keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya terletak pada kemampuan dari implementor atau pelaksana kebijakan, akan tetapi bagaimana para pembuat / penentu atau aktor kebijakan tersebut dapat bertanggungjawab sampai pada keberhasilan pelaksanaan implementasi setiap kebijakan yang dibuatnya. Disamping itu pula patut menyadari bahwa tercapai tidaknya misi dari sebuah produk kebijakan dalam proses implementasinya, juga tidak dapat dipisahkan atau dilepaskan dari sebuah sistem. Sebagai suatu kumpulan keseluruhan elemen-elemen, yang saling berinteraksi dan menuju kearah pencapaian tujuan atau sasaran tertentu. Sebuah sistem dipastikan dikelilingi oleh lingkungannya. Produk

dipengaruhi lingkungan sekitarnya sebagai sebuah sistem (Sosial, Ekonomi, Politik, dan Budaya). Hal yang sama ketika ditanyakan kepada Bapak Jhoni Silubun apakah ada biaya dalam pengurusan Akte Kelahiran tersebut menurut Bapak Jhoni :

”tidak dipungut biaya (Gratis).

Lebih lanjut soal Perlakuan pegawai pembuat Akte Kelahiran pada waktu pengurusan menurut Bapak Jhoni Silubun :

“Baik. Soal perlakuan pegawai pada waktu pengurusan, janganakan pegawai kepala ohoi/ohoi soa, kami tidak banyak komentar soalnya kami masyarakat, padahal memang kelalaian kami masyarakat juga cukup besar, mungkin faktor tidak bisa berbahasa Indonesia (Alias hanya berbahasa Kei), banyak juga diantara kami masyarakat berpendidikan cukup sekolah dasar (SD), jadi mungkin tidak dapat memahami dengan baik apa maksud pelayanan pencatatan sipil” (Hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2012).

Lebih lanjut dikatakan kantannya soal target waktu tertentu dalam mengurus akte kelahiran,

“Tergantung ya, untuk Target waktu tertentu dalam mengurus akte kelahiran di Kantor Camat Hollat, sangat kami pahami karena yang mengeluarkan akte nya itu dari dinas di langgur (Ibu Kota Kabupaten Maluku Tenggara) jadi kami menunggu selambat-lambatnya sebulan suda bisa diterima” (Hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2012).

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, interaksi antara lingkungan kebijakan dan implementasi kebijakan dalam peningkatan pelayanan Akte kelahiran di Kecamatan Kei Besar Utara Timur memiliki hubungan yang baik, dengan demikian sebuah kebijakan yang tersusun dengan baik dan diimplementasikan terarah dalam suatu sistem yang baik, memperhatikan hal-hal berikut:

“ a) memungkinkan penafsiran terbuka dan penilaian, b) bersifat konsisten dan tidak ada kebijakan yang saling bertentangan, c) harus sesuai dengan

keadaan yang berkembang, d) membantu pencapaian sasaran dan harus dibantu dengan fakta-fakta obyektif, serta, e) sesuai dengan kondisi-kondisi eksternal “(Sumber Data Kantor Kecamatan Kei Besar Utara Timur, tentang: Laporan Evaluasi Kinerja Pemerintah Kecamatan Kei Besar Utara Timur Tahun 2010).

Dari uraian tersebut setidaknya dapat dipahami bahwa lingkungan kebijakan yang lebih spesifik perlu pemaknaan yang pluralistik dalam sistem lingkungan yang lebih baik. Hal ini meliputi: *Pertama*, lingkungan umum di luar pemerintahan dalam arti pola - pola yang melibatkan faktor sosial, ekonomi, politik, dan nilai-nilai tertentu. *Kedua*, lingkungan di dalam pemerintahan dalam arti institusional, seperti: karakteristik birokrasi, sumberdaya yang dimiliki, sumberdaya finansial yang tersedia. *Ketiga*, lingkungan khusus yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan. Tidak hanya itu, beberapa bentuk lingkungan lain yang dapat mempengaruhi kegiatan implementasi kebijakan dalam hal kebijakan, antara lain: Karakteristik geografis, seperti sumber alam, iklim dan topografi; demografi, seperti populasi masyarakat, persebaran usia, hingga lokasi; budaya dan krisis politik; sistem sosial; serta sistem ekonomi, pengangguran, kriminalitas.

Demikian pentingnya implementasi kebijakan, sehingga dalam tahapan ini sangat membutuhkan kerjasama antar semua pihak (pemerintah, swasta, dan masyarakat) dalam kerangka mencapai optimalisasi dari implementasi kebijakan itu sendiri. Implementasi kebijakan merupakan suatu yang penting bahkan mungkin jauh lebih penting daripada pembuatan kebijakan itu sendiri dimana Suatu kebijakan hanya merupakan rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip jika tidak diimplementasikan dengan baik.

preconditions for successful policy implementation? What are the primary obstacles to successful policy implementation?" (hal.9).

Untuk menjawab pertanyaan penting itu, maka Edwards III (1980) menawarkan dan mempertimbangkan empat faktor dalam mengimplementasikan kebijakan publik, yakni: "*Communication, resources, dispositions or attitudes, and bureaucratic structure*" (hal.10).

Dalam proses implementasi kebijakan, faktor komunikasi memegang peranan penting karena pelaksana harus mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Perintah untuk melaksanakan kebijakan harus diteruskan kepada aparat, tepat, dan konsisten. Kurangnya sumber daya akan berakibat ketidak efektifan penerapan kebijakan. Berdasarkan beberapa penjelasan terdahulu telah menunjukkan bahwa faktor komunikasi yang sulit dapat diselesaikan melalui pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Kecamatan agar dapat secara langsung menerbitkan akte kelahiran, perkawinan dan keterangan meninggal dunia. Sikap pelaksana diartikan sebagai keinginan di kalangan pelaksana untuk menerapkan kebijakan yang Pro Rakyat. Jika penerapan kebijakan akan dilaksanakan secara efektif, maka pelaksana bukan hanya mengetahui apa yang harus mereka kerjakan dan memiliki kemampuan untuk menerapkannya, tetapi mereka juga harus mempunyai keinginan untuk menerapkan kebijakan tersebut. Dengan demikian maka struktur birokrasi dapat memiliki dampak atas penerapan, dalam arti bahwa penerapan itu tidak akan berhasil jika terdapat kekurangan dalam struktur birokrasi tersebut, untuk itu maka faktor komunikasi sangat dibutuhkan untuk mendukung keberlangsungan suatu kebijakan. Sehubungan dengan pentingnya faktor komunikasi dalam implementasi kebijakan publik, Edwards III (1980) menegaskan :

"For Implementation to be effective, those whose responsibility it is to implement a decision must know what they are supposed to do. Orders to implement policies must be transmitted to the appropriate personnel, and they must be clear, accurate, and consistent. If the policies decision-makers wish to see implemented are not clearly specified, they may be misunderstood by those at whom they are directed. Obviously, confusion by implementers about what to do increases the chances that they will not implement a policy as those who passed or ordered it intended " (hal.10).

Implementasi kebijakan dapat berjalan secara efektif, jika yang bertanggungjawab terhadap implementasi sebuah kebijakan mengetahui apa yang harus dilakukannya. perintah untuk mengimplementasikan kebijakan harus disampaikan secara jelas, akurat, dan konsisten kepada orang-orang yang mampu. Jika implementasi kebijakan yang diharapkan oleh pembuat kebijakan tampak tidak secara jelas, mungkin saja terjadi kesalahpahaman oleh para pelaksana yang ditunjuk. Jelas sekali bahwa kebingungan yang dialami para pelaksana mengenai masalah yang harus dilakukannya dapat memberi peluang untuk tidak mengimplementasikan kebijakan sebagaimana dikehendaki oleh para pembuat kebijakan. Ketika di tanya soal kebijakan dari sisi komunikasi yang dilakukan agar masyarakat memahami syarat-syarat yang diperlukan dalam pengurusan Akte Kelahiran menurut Camat:

- a) Melalui sosialisasi yang dilakukan oleh tim jemput bola.
- b) Melalui sosialisasi oleh staf kecamatan, dan kepala ohoi/ohoi soa,rat.
- c) Disampaikan pada setiap kunjungan kerja camat ke seluruh ohoi/ohoi soa,rat.

Lebih lanjut dikatakan Camat ada dua Strategi dalam memberi kemudahan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Kei Besar Utara Timur.

"yang pertama, Melalui pelayanan langsung dilakukan tim jemput bola dan dilanjutkan oleh kepala Ohoi / Ohoi Soa / Ohoi Rat, yang bertempat pada Ohoi / Ohoi Soa / Ohoi Rat bersangkutan, ini dilakukan dalam rangka efisiensi dan efektifitas pelayanan kepada masyarakat" (Hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2012).

Strategi ke dua dalam membekali Pegawai dan Kepala Ohoi/Ohoi Soa/Ohoi

Rat, dalam pemberian pelayanan, menurut camat :

“ Selama ini memang belum dilakukan diklat / pelatihan oleh dinas kabupaten, namun secara khusus di kecamatan kami lakukan kepada pegawai dalam pelaksanaan tugas pelayanan catatan sipil, walaupun dengan keterbatasan yang ada dikecamatan, kami mencoba meningkatkan kinerja kepala ohoi/ohoi soa, rat, melalui penataan administrasi pada kecamatan, sehingga pada saat yang sama telah dilakukan berbagai kegiatan yang difokuskan pada tatacara pendaftaran, dan pencatatan penduduk” (Hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2012).

Faktor komunikasi menunjukan peranan sebagai acuan agar pelaksana kebijakan mengetahui persis apa yang akan mereka kerjakan. Berarti komunikasi juga dapat dinyatakan dengan perintah dari atasan terhadap pelaksana-pelaksana kebijakan sehingga penerapan kebijakan tidak keluar dari sasaran yang dikehendaki. Dengan demikian komunikasi tersebut harus dinyatakan dengan jelas, tepat, dan konsisten,

Tidak sempurnanya aspek komunikasi juga dapat mengakibatkan para pelaksana menafsirkan kebijakan sebagai otoritas, seperti tindakan-tindakan untuk menyempitkan kebijakan umum menjadi tindakan-tindakan spesifik. Otoritas ini tidak akan diperiksa sebagaimana mestinya guna mendahulukan tujuan semula dari pembuat kebijakan. Dengan demikian instruksi implementasi tidak tertransmisikan dan terdistorsi dalam proses transmisi. inkonsistensi dapat mengakibatkan hambatan yang serius bagi implementasi kebijakan. Sebaliknya, petunjuk-petunjuk yang terlalu detail dapat menghambat implementasi kebijakan itu sendiri karena dipahami sebagai pembatasan kreatifitas dan kemampuan beradaptasi.

Persyaratan pertama supaya implementasi kebijakan dapat berfungsi efektif adalah mengetahui apa yang harus dilakukan. Sebuah kebijakan dan instruksi implementasi harus ditransmisikan kepada personel-personel yang tepat sebelum dilaksanakan. Komunikasi semacam ini harus akurat dan harus dipahami oleh para pelaksananya. Banyak hambatan transmisi komunikasi mengenai implementasi sebuah kebijakan.

Jika sebuah kebijakan hendak diimplementasikan secara sempurna, maka instruksi implementasi tidak hanya dapat diterima saja tapi pesan-pesan di dalamnya pun harus dapat diterima dengan jelas. Jika tidak, para pelaksana akan kesulitan mengenai tindakan yang harus dilakukan, mereka akan leluasa menafsirkan implementasi kebijakan tersebut, sebuah penafsiran yang mungkin saja berbeda dengan maksud atasannya. Tegasnya, bahwa apa yang dikomunikasikan dalam rangka efektivitas implementasi kebijakan, mesti memperhatikan dan didukung oleh sistem transmisi yang baik, konsistensi dan kejelasan pesan dan perintah dari pembuat kebijakan, yang harus dijalankan oleh implementor kebijakan secara baik, benar, dan prosedural.

Untuk dapat melaksanakan proses pendataan yang objektif maka alternatif-alternatif pun digunakan oleh pemerintah kecamatan agar dapat menjawab proses pemutahiran data kependudukan. Gery Brewer dan De Leon (dalam Kismartini dkk, 2010), menggambarkan alternatif kebijakan sebagai

“pilihan diantara alternatif-alternatif kebijakan yang telah berhasil diusulkan bagi pemecahan masalah yang sudah diperkirakan” (hal.10.3). Selanjutnya Howlett dan Ramesh (dalam Kismartini dkk, 2010)” menyebut tahap ini sebagai *Public Policy Decision Making* yaitu pembuatan keputusan dalam rangkaian pembuatan kebijakan public melalui pemilihan alternatif-alternatif kebijakan yang diusulkan oleh para aktor dan analisis kebijakan publik” (hal.10.3).

Seluruh rangkaian kegiatan pelayanan tersebut disebutkan sebagai kegiatan Administrasi yang juga merupakan rangkaian penetaan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan yang dimulai dari pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pendayagunaan data informasi untuk pelayanan dan pembangunan berwawasan penduduk. Ketika ditanya kepada Sekcam Kei Besar Utara Timur Apakah ada ruang untuk dapat berkomunikasi dengan masyarakat, baik melalui kotak saran, tatap muka langsung dalam penyampaian aspirasi, kritik, dan saran dari masyarakat tentang Pelayanan Akte Kelahiran, dikatakan Sekcam bahwa:

“ Sebenarnya kalau soal sarana komunikasi memang tidak dimiliki untuk sekarang ini, namun komunikasi setiap saat dibangun bukan hanya pada waktu efektif kantor 07.30 - 15.30, tetapi dilakukan setiap saat. Jadi tidak ada permasalahan yang sulit soal komunikasi dengan masyarakat khusus di Hollat (Pusat Kecamatan), kalau di ohoi-ohoi itu telah diinstruksikan oleh pak camat kepada seluruh perangkat di desa, untuk menindaklanjuti seluruh urusan kemasyarakatan termasuk pencatatan akte”.

Lebih lanjut dikatakan Sekcam soal faktor-faktor yang mendukung dan faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan tugas dalam pelayanan Akte Kelahiran menurut Sekcam:

“ Faktor-faktor yang mendukung, yang dapat dilihat dari aspek Sumber Daya Manusia Aparatur, dimana yang berada pada satuan kerja perangkat daerah Kecamatan Kei Besar Utara Timur tidak mengalami kekurangan personil, dimana jumlah pegawai pada kecamatan sebanyak 28 Pegawai yang terdiri dari : Pegawai Negeri Sipil 18 orang, Tenaga Honorer Lepas 10 orang. Soal faktor-faktor yang dianggap menghambat pelaksanaan tugas diantaranya, masih belum terisinya 2 (dua) Jabatan Struktural Eselon IV/b yaitu : Kasubag. Umum dan Kepegawaian serta Kasubag Perencanaan dan Keuangan, berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas disamping dominannya adalah infrastruktur, dan sarpra penunjang tugas ke ohoi/ohoi soa dan ke langgur” (Hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2012).

Aparatur pemerintahan di Kecamatan bersama-sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah

Kabupaten Maluku Tenggara, yang bertugas untuk menyelenggarakan sebagian tugas desentralisasi dengan tujuan meningkatkan kesadaran administrasi bagi setiap warga negara dan warga masyarakat. Seiring dengan hal tersebut maka secara teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Maluku Tenggara Nomor 03 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah. Sesuai dengan Keputusan Bupati Maluku Tenggara Nomor 47 Tahun 2009, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Ketika ditanya kepada Camat soal Strategi yang dilakukan agar masyarakat memahami syarat-syarat yang diperlukan dalam pengurusan Akte Kelahiran, Camat mengatakan:

“ Pertama, Melalui sosialisasi yang dilakukan oleh tim jempot bola. Ke dua, Melalui sosialisasi oleh staf kecamatan, dan kepala ohoi/ohoi soa, rat. Ketiga, Disampaikan pada setiap kunjungan kerja camat ke seluruh Ohoi / Ohoi Soa / Ohoi Rat.

Disamping itu menurut Camat Strategi dalam memberi kemudahan pelayanan kepada masyarakat :

“Selama ini memang belum dilakukan diklat / pelatihan oleh dinas kabupaten, namun secara khusus di kecamatan kami lakukan kepada pegawai dalam pelaksanaan tugas Pelayanan Catatan Sipil, walaupun dengan keterbatasan yang ada diKecamatan, kami mencoba meningkatkan kinerja kepala Ohoi / Ohoi Soa / Ohoi Rat, melalui penataan administrasi pada kecamatan, sehingga pada saat yang sama telah dilakukan berbagai kegiatan yang difokuskan pada tatacara pendaftaran, dan pencatatan penduduk” (Hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2012).

Pengelolaan data dan informasi kependudukan sangatlah sulit dilakukan didaerah atau wilayah-wilayah yang terisolir, untuk memberikan bukti-bukti yang valid tersebut dibutuhkan suatu proses yang selalu diingatkan oleh aparatur

pemerintahan itu sendiri. Keseluruhan proses perekaman, pemutakhiran dan pemanfaatan data kependudukan untuk kebutuhan pelayanan masyarakat dan penyajian informasi kependudukan.

Pemerintah Kecamatan Kei Besar Utara Timur dengan berpedoman pada Undang - Undang Nomor 23 tahun 2006, tentang Administrasi Kependudukan, bagian ketiga pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan Pasal 25, ayat 1 huruf d, ayat 2,3, yang bunyinya sebagai berikut :

- (1) Instansi Pelaksana wajib melakukan pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan yang meliputi:
(d) komunitas terpencil.
- (2) Pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b dapat dilakukan di tempat sementara.
- (3) Hasil pendataan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) digunakan sebagai dasar penerbitan Surat Keterangan Kependudukan untuk Penduduk rentan Administrasi Kependudukan.

Khusus terhadap pelayanan akte kelahiran dapat dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, pasal 27, sebagai berikut;

- (1) Pencatatan kelahiran dalam Register Akta Kelahiran dan penerbitan Kutipan Akta Kelahiran terhadap peristiwa kelahiran seseorang yang tidak diketahui asal-usulnya atau keberadaan orang tuanya, didasarkan pada laporan orang yang menemukan dilengkapi Berita Acara Pemeriksaan dari kepolisian.
- (2) Kutipan Akta Kelahiran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterbitkan oleh Pejabat Pencatatan Sipil dan disimpan oleh Instansi Pelaksana.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan sangat bermakna, antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maupun seluruh aparatur pemerintah baik di Kecamatan dan Ohoi / Ohoi Soa / Ohoi Rat, juga mempunyai tugas melakukan pelayanan kepada masyarakat

yang dimulai dari kegiatan sosialisasi. Pentingnya administrasi kependudukan, serta penataan dan penerbitan dokumen, melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan serta pendayagunaan aparatur dapat memberikan dampak pada peningkatan proses pembangunan administrasi pada wilayah kecamatan.

Efektif bermakna bahwa pemerintah Kecamatan dan Ohoi / Ohoi Soa / Ohoi Rat, bekerja sama membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam peningkatan kinerja melalui pemberian Pelayanan dan pemahaman dalam rangka mencapai tujuan. Hal ini juga bermakna meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memiliki dokumen kependudukan, serta masyarakat merasa puas atas hasil dan kualitas pelayanan yang diberikan, disamping menghindari adanya pemungutan biaya diluar ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, oleh orang-orang yang tidak bertanggungjawab (penjual jasa).

Berkualitas bermakna bahwa pemerintah kecamatan serta dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam setiap kegiatan pelayanan berusaha agar masyarakat tidak terbebani dengan pembiayaan untuk setiap jenis layanan. Apabila dibebani biaya maka harus serendah mungkin serta ketepatan waktu dalam pelayanan, dengan demikian akan menimbulkan kepuasan masyarakat atas hasil layanan yang diberikan. Akuntabel bermakna bahwa baik kecamatan maupun dinas kependudukan dan pencatatan sipil sebagai penyedia layanan administrasi kependudukan wajib mempertanggung jawabkan keberhasilan dan kegagalan visi dan misi baik itu kecamatan maupun dinas. Untuk itu seluruh aparatur pemerintah yang berada baik di kantor Kecamatan maupun Kepala Ohoi (Desa) / Ohoi Soa (Dusun) / Ohoi Rat (Desa Raja) dan Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil dituntut untuk bekerja dengan jujur, penuh semangat, dan peka terhadap keinginan masyarakat penerima layanan sesuai standar yang telah disepakati, guna menghindari terjadinya penyimpangan penggunaan kekuasaan dan wewenang. Ketika ditanya soal kesiapan aparatur di Kecamatan dalam melaksanakan pelayanan akte kelahiran menurut Sekcam :

“Sudah jelas.. pada Januari 2010 tim jemput bola ini dibentuk oleh dinas, walaupun berkoordinasi dengan Kecamatan namun proses pelayanannya tidak berjalan dengan baik atau tiga bulan sampai terkadang setahun sekali kunjungan yang dilakukan oleh Dinas catatan sipil, sehingga menyulitkan masyarakat dalam pelayanan akte kelahiran tersebut. Hal inilah yang menggerakkan hati kami dan pak Camat untuk segera berkoordinasi dengan Disdukcapil, agar dibentuk kembali tim jemput bola, dengan demikian diusulkan kembali oleh Camat pada bulan Oktober 2010, agar diambil dari Staf Kecamatan dan perangkat Ohoi / Ohoi Soa / Ohoi Rat. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah sekaligus memperlancar komunikasi dan informasi pelayanan akte kelahiran bagi masyarakat” (Hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2012).

Dengan demikian restruktur organisasi adalah sebuah strategi efektif untuk menciptakan suatu tatanan pemerintahan yang efisien dalam peningkatan pelayanan dan proses penyelenggaraan pembangunan kedepan. Oleh karena itu harus diperhatikan beberapa prinsip dalam mendesain organisasi. Menurut Rakhmat (2011) bahwa dalam mendesain organisasi perlu memperhatikan beberapa prinsip yaitu: prinsip kejelasan tujuan, pembagian tugas, keluwesan, kemitraan dan pemberdayaan, rentang kendali, jalur dan staf, proporsionalitas, dan legalitas” (hal.40).

Desentralisasi sistem pluralitas masyarakat, yang ditempuh pemerintah kecamatan dalam merealisasikan sistem desentralisasi yaitu dengan penataan administrasi kewilayahan, hal ini dilakukan bukan sekedar usaha yang bersifat terbatas, tetapi pemerataan proses penataan administrasi antar daerah dalam satu

wilayah, dengan maksud melembagakan suatu Budaya Administrasi dimulai dari Kecamatan hingga ke Ohoi (Desa) / Ohoi Soa (Dusun) / Ohoi Rat (Desa Raja).

Dengan demikian maka konsep pembangunan kecamatan akan bertumpu kepada masyarakat yang sejahtera baik umum maupun secara khusus pada wilayah kecamatan. Penduduk merupakan pusat dari seluruh kebijakan dan program pembangunan yang dilakukan. Hal tersebut dapat dikemukakan bahwa penduduk adalah subjek dan objek pembangunan yang berada pada suatu daerah. Dengan demikian, pembangunan administrasi kependudukan maupun pencatatan sipil baru dapat dikatakan berhasil jika mampu meningkatkan kesadaran masyarakat dalam arti yang sesungguhnya. Mengingat penduduk dalam arti luas memiliki kualitas baik secara fisik maupun non fisik, yang melekat pada diri penduduk itu sendiri.

Berbicara tentang budaya pembangunan administrasi pada level instansi dan aparat pemerintah pada hakikatnya juga membicarakan *style of development*, yang berlaku secara nasional di Indonesia, begitupula interaksi antara aparat pemerintah dan rakyat dalam proses pembangunan administrasi. Adapun pada tingkat masyarakat, pembicaraan tentang budaya pembangunan administrasi publik pada hakikatnya adalah pembicaraan tentang konsepsi dan persepsi masyarakat, tentang peranan mereka dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu salah satu hal yang mendasari adalah pelayanan administrasi, seperti kartu identitas penduduk dan akte kelahiran hal ini dimaksudkan agar masyarakat mengetahui asal usul dan keturunannya.

Fakta membuktikan bahwa permasalahan yang kerap terjadi dalam masyarakat adat ketika seseorang ingin melanjutkan pendidikan, dan atau mencari

pekerjaan barulah akan terburu-buru untuk mengurus surat-surat menyangkut dirinya atau keturunannya atau ketika dicalonkan maupun mencalonkan dirinya atau orang lain sebagai kandidat kepala Ohoi (Desa) / Ohoi Soa (Dusun) , Ohoi Rat (Desa Raja). Konflik internal dalam masyarakat mengenai kepengurusan surat-surat sudah tidak lasim didengar. Hal ini memberikan gambaran tentang kesadaran masyarakat tentang arti pentingnya sebuah identitas yang bermuara para urut-urutan ahli warisnya. Keadaan penduduk yang seperti ini sangat mempengaruhi dinamika pembangunan yang sedang dilaksanakan oleh Pemerintah Kecamatan istimewa diKecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara. Jumlah penduduk yang besar, jika tidak diikuti dengan kesadaran dan kualitas yang memadai, akan merupakan faktor penghambat utama bagi pembangunan masyarakat itu sendiri., Sebaliknya, jika jumlah penduduk yang besar diikuti dengan tingkat kualitas cukup, dapat menjadikan penduduk tersebut sebagai bagian dari aset bergerak pemerintah dalam prosepik pembangunan di Daerah.

Keberhasilan dalam proses manajemen merupakan kemampuan dalam mengenal permasalahan dan kesempatan, membuat keputusan yang tepat serta menentukan tindakan yang tepat. Hal ini dimaksudkan bahwa Pemerintah Kecamatan sebagai penyedia layanan, sedangkan masyarakat adalah pengguna layanan. Interaksi ini dibutuhkan kinerja aparat Kecamatan yang berkualitas, sehingga pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik pula yang pada gilirannya dapat mendorong perubahan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam rangka terselenggaranya sistem pemerintahan yang baik *good governance*

sesuai dengan arah yang telah ditetapkan dalam visi, misi, Kecamatan Kei Besar Utara Timur.

B. Strategi Peningkatan Pelayanan

Peningkatan pelayanan dalam proses pembangunan administrasi kependudukan merupakan tanggungjawab semua pihak, baik aparatur pemerintahan, stakeholders maupun masyarakat. Menurut instruksi presiden nomor 1 tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan, dinyatakan bahwa pada hakekatnya pelayanan umum adalah :

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan system dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdayaguna dan berhasilguna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peranserta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Dalam kaitannya dengan hal dimaksud maka, pada wilayah-wilayah kecamatan membutuhkan pemimpin yang dapat berinovasi dan berkreasi. Disisi lain harus memiliki keahlian dalam merancang satu mekanisme pelayanan yang berujung kepada masyarakat. Salah satu masalah yang kini dapat dikendalikan secara bertahap adalah masalah administrasi kependudukan. Untuk meningkatkan frekwensi pelayanan Kependudukan di Kecamatan Kei Besar Utara Timur, maka pemerintah Kecamatan bekerja sama dengan seluruh unsur terkait seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara di Langgur, Perangkat Ohoi / Ohoi Soa / Rat, agar dalam hal mengurus dan mengeluarkan atau menerbitkan akte kelahiran, perkawinan dan kematian tepat sesuai kebutuhan

masyarakat serta dapat memberikan rasa kepuasan masyarakat akan layanan yang diberikan. Begitu pula dari sisi hukum dapat bertanggungjawab terhadap permasalahan identitas setiap warga negara dan warga masyarakat yang berada di wilayah itu sendiri. Dengan strategi yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan diharapkan meningkatkan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang merujuk pada tujuan pemberian kewenangan melalui Undang-Undang No. 32 tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah.

Menjawab pertanyaan berkaitan dengan bagaimana memahami serta sekaligus memberi pemahaman akan tugas dan fungsi kepada staf kecamatan perangkat Ohoi (Desa)/Ohoi Soa (Dusun), Ohoi Rat (Desa Raja) dalam pelaksanaan tugas, Menurut Camat,

“Untuk itu disesuaikan dengan tupoksi nya, begitu pula dengan, pemberian pelayanan kepada masyarakat, serta menetapkan standarisasi dan mengimplementasi pelayanan terutama pelayanan akte kelahiran.

Lebih lanjut dikatakan camat,

“Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dilakukan dalam rangka penertiban administrasi kependudukan sekaligus membangkitkan rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, melalui pelayanan dan perhatian yang ditunjukkan oleh pemerintah kecamatan, melalui pelayanan langsung di ohoi/ohoi soa, rat. Hal ini dimaksudkan agar dapat memberikan rasa aman, mudah dijangkau, menarik simpati masyarakat serta membantu masyarakat dari sisi pembiayaan, disamping mengembalikan rasa kepedulian masyarakat tentang arti pentingnya kepemilikan akte kelahiran, seluruh strategi yang dilaksanakan dalam hal tersebut tidak disertai dengan pembiayaan alias gratis, apalagi memungut biaya tambahan, sama sekali tidak. Jika ada yang melanggar maka konsekwensi atas perbuatannya harus dipertanggungjawabkan langsung kepada pemerintah daerah Kabupaten Maluku Tenggara” (Hasil wawancara 15 Oktober 2012).

Hal ini menunjukkan komitmen pemerintah kecamatan yang kuat dalam konteks pelayanan akte kelahiran sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Ketika ditanya bagaimana menginformasikan dan

memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya pengurusan akte kelahiran, menurut camat :

“ Melalui sosialisasi yang dilakukan langsung oleh seluruh perangkat, baik staf di kantor kecamatan maupun kepala-kepala Ohoi / Ohoi Soa / Ohoi Rat” (Hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2012).

Disamping itu langkah dan tindakan apa yang dilakukan penerima layanan di Kecamatan Kei Besar Utara Timur terhadap syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan, apakah mungkin memudahkan warga di desa-desa terisolir, menurut camat yang pertama:

“Soal persyaratan dalam pengurusan itu dipastikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, kecuali bagi mereka yang tidak memiliki akte nikah dan ingin mengurus akte kelahiran anaknya untuk kelanjutan pendidikan maka, kebijakan yang ambil camat dalam menjawab hal tersebut berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh bupati adalah Rekomendasi, sehingga melalui rekomendasi tersebut dapat menerangkan dengan benar keterangan kependudukan, orang tua sah, tempat dan waktu lahir. Sementara mengenai kendala yang menghambat proses pelayanan antara lain disebabkan oleh beberapa hal seperti: tidak tersedianya sumber daya manusia yang baik, infrastruktur seperti, jalan, jembatan, listrik PLN, sarana komunikasi dan tidak adanya sarana transportasi di pusat kecamatan (Hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2012).

Peningkatan kinerja pegawai diukur berdasarkan evaluasi pelayanan serta juga dari masyarakat, dalam arti kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan yang mengandung unsur, kepuasan publik. Ketika ditanya soal ruang untuk dapat berkomunikasi dengan masyarakat, melalui kotak saran, tatap muka langsung dalam penyampaian aspirasi, kritik, dan saran dari masyarakat tentang penyelenggaraan pemerintahan dikecamatan, camat mengemukakan sebagai berikut.

“ Hal ini disesuaikan dengan waktu kunjungan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Karena dalam meningkatkan pelayanan dikecamatan, baik staf maupun kepala Ohoi / Ohoi Soa / Ohoi rat telah diinstruksikan, mengkomunikasikan dan juga menginformasikan kepada masyarakat tentang persyaratan dan arti pentingnya kepemilikan akte kelahiran, kartu keluarga dan kartu identitas kependudukan (Hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2012).

Dalam hal yang sama ketika ditanyakan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara, Cq Kepala Bagian Pencatatan sipil disampaikan bahwa:

“Koordinasi dibangun lintas kecamatan yang telah dituangkan dalam renstra disdukcapil, bahwa proses yang disebut dengan program jemput bola dimaksudkan membantu mempermudah pelayanan kepada masyarakat, mengingat keterbatasan sarana prasarana pendukung pelaksanaan seperti :Faktor sumber daya manusia pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten maluku tenggara, kurang memadai. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Disdukcapil didukung 26 orang Pegawai Negeri Sipil, dengan rincian sebagai berikut: Eselon II, 1 orang; Eselon III 4 Orang ; Eselon IV 8 orang ; staf 13 orang dengan kualifikasi pendidikan; S3, - ; S2, 2 orang ; S1, 14 orang ; D3,- ; SLTA, 8 orang, Jumlah total 26 orang. Adapun faktor-faktor yang turut menghambat pelaksanaan tugas : Untuk jenis aset bergerak belum ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara; Tidak adanya sarana komunikasi Informasi (Telkomsel) guna kelancaran informasi data kependudukan di kecamatan; Masih kurangnya pendanaan operasional; Infrastruktur jalan, jembatan, listrik PLN,di kecamatan. (Hasil wawancara tanggal,19 Oktober 2012).

Faktor-faktor tersebut sangatlah mempengaruhi dalam pelaksanaan tugas yang tidak memadai disamping kondisi geografi Kecamatan yang sulit dijangkau menjadi penghambat, teristimewa pada musim timur. Adapun faktor lain adalah sumber daya manusia pelaksana yang melaksanakan fungsi pelayanan dan pencatatan akte tersebut juga terbatas. Hal tersebut juga memungkinkan sulitnya melakukan pelayanan kepada masyarakat disamping kurang adanya kesadaran masyarakat.

Ketika ditanya kepada Bapak Antonius Betaubun dan Bapak Oktovianus Silubun selaku masyarakat penerima layanan akte kelahiran di kantor camat hollat disebutkan bahwa,

“Sumber informasi tentang syarat-syarat pengurusan Akte Kelahiran sebagai persyaratan didapatkan dari kepala ohoi/ohoi soa, rat, dan

selebihnya juga dari pihak kecamatan, soal dinas catatan sipil kalau ada waktu saja (tergantung jadwal ke hollat), kadang tiga bulan, dan seterusnya juga hampir setahun sekali. Sehingga kami mengurusnya selalu melalui kecamatan, kepala ohoi/ohoi soa, rat” (Hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2012).

Dari perspektif pandangan diatas menunjukkan bahwa kinerja aparatur pemerintahan baik ditingkat Kecamatan maupun Ohoi/Ohoi soa / Rat, dapat dirasakan masyarakat secara langsung. Berdasarkan pada efektifitas dan kolektifitas kinerja camat beserta jajaran kepala Ohoi/Ohoi soa,Rat. Ketika ditanya kepada Masyarakat soal kinerja camat, dikatakan oleh Bapak Ambrosius Silubun selaku penerima layanan bahwa:

“ Pengurusan di kantor camat tidak dipersulit bahkan cukup, disamping yang lebih dekat komunikasi yang dibangun adalah dengan kepala ohoi/ohoi soa, mengingat terkadang kondisi alam tidak mengisinkan untuk dilakukan aktifitas perjalanan (pada musim timur), baik dengan angkutan laut, maupun perjalanan yang ditempuh melalui jalan darat. Untuk membantu kami, dan untuk itu maka kami lebih memilih mendapatkan langsung pelayanan di kecamatan atau oleh kepala ohoi/ohoi soa,rat” (Hasil wawancara tanggal 14 Oktober 2012).

Ditanya soal ketepatan pengisian akte kelahiran sesuai dengan yang ditentukan, serta lama waktu yang diperlukan untuk mengurus administrasi lainnya di Kantor Camat Hollat, Ambrosius Silubun mengatakan:

“Ya untuk itu datanya kami yang memasukan jadi pastinya disesuaikan, yang terpenting kami suda ada yang mau mengurus, tinggal kami dipanggil untuk mengambilnya” (Hasil wawancara tanggal 14 Oktober 2012).

Ketika ditanya soal perlakuan pegawai pada waktu pengurusan menurut Bapak Jhoni Silubun bahwa:

”jangan pegawai kepala ohoi/ohoi soa, kami pun tidak banyak komentar soalnya kami masyarakat, padahal memang kelalaian kami masyarakat juga cukup besar, mungkin factor tidak bisa berbahasa Indonesia (alias hanya berbahasa Kei), banyak juga diantara kami masyarakat berpendidikan cukup sekolah dasar (SD), jadi mungkin tidak dapat memahami dengan baik apa maksud pelayanan pencatatan sipil, untuk Target waktu tertentu dalam

mengurus akte kelahiran di kantor camat hollat, sangat kami pahami karena yang mengeluarkan akte nya itu dari dinas di langgur (ibu kota kabupaten Maluku Tenggara) jadi kami menunggu selambat-lambatnya sebulan suda bisa diterima” (Hasil wawancara tanggal 14 Oktober 2012).

Ketika ditanyakan soal apakah ada biaya tambahan selama pembuatan / pengurusan akte kelahiran agar pengurusanya lebih dipercepat, menurut Bapak Velixius Ulukyanan bahwa:

“Kami hanya bisa mengatakan terima kasih, soalnya hir ratuung am (mereka membantu kita), tanpa biaya (gratis) itulah yang kami tau sejak kami mengurusnya sampai dengan saat ini kami menerimanya disini (Kantor Camat Hollat). Intinya bahwa kami pegang apa yang disampaikan oleh bapak camat dan kepala ohoi/ohoi soa bahwa yang namanya pengurusan akte kelahiran,Perkawinan,kematian gratis” (Hasil wawancara 14 Oktober 2012).

Berdasarkan pada berbagai pandangan yang telah diuraikan diatas menunjukan bahwa masyarakat selaku penerima layanan pun harus proaktif dalam setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan pemerintah apalagi menyangkut identitas dirinya sampai kepada ahli warisnya secara hukum.

Kinerja Camat dalam hal pelayanan Akte Kelahiran dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan, cepat dalam proses pelayanannya, tanpa pembiayaan, ramah dalam proses pelayanan, selalu tersedia pada waktu dibutuhkan, serta memiliki kualitas layanan yang sesuai permintaan masyarakat yang bersangkutan.

Beberapa hal yang menjadi kendala dalam peningkatan kinerja adalah relatif, faktor sumber daya manusia, kesejahteraan pegawai, infrastruktur, di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara yang kurang diperhatikan. Hal ini disampaikan Sekcam dalam kaitannya dengan tidak diterimanya gaji tepat pada waktunya, tunjangan daerah terpencil yang hingga

kini tidak terealisasikan, kondisi geografi dan demografi yang sulit dijangkau memberikan satu gambaran kesulitan dalam memberikan layanan yang baik.

Untuk dapat melayani masyarakatnya secara langsung (Akte Kelahiran), dengan tidak memungut biaya (Gratis) maka menjadi sangat penting untuk mengefektifkan fungsi pelayanan kemasyarakatan dan kependudukan pada seluruh aparatur pemerintahan yang ada, baik di pusat Kecamatan Kei Besar Utara Timur (Hollat) sampai kepada kepala ohoi/ohoi soa/Rat..

Peran Camat dipandang penting dalam mengelola pemerintahan yang baik di Kecamatan, melalui visi, misi dan Strategi yang digunakan dalam implementasi kebijakan yang pro Rakyat. Selain itu Camat juga harus mampu mengembangkan potensi anggota masyarakatnya dan menciptakan konsensus diantara semua pihak yang berkepentingan dalam pembangunan di kecamatan sampai ke Ohoi / Ohoi Soa / Ohoi Rat. Ketika ditanya kepada warga masyarakat tentang pendapatnya soal pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kecamatan Kei Besar Utara Timur, kepada peneliti dijelaskan bahwa, Pemerintah Daerah Kabupaten Maluku Tenggara seakan tidak peduli akan kehidupan kami (masyarakat), yang serba sulit "Miskin".

Kekecewaan masyarakat ini muncul, seiring dengan dikembalikannya segala proses administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dari Kecamatan, kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Langgur pada tahun 2009, yang berdampak pada menurunnya partisipasi masyarakat dalam melaporkan setiap kejadian, baik Kelahiran, Perkawinan, maupun peristiwa Kematian. Hal ini menunjukkan kinerja camat dalam proses peningkatan pelayanan catatan sipil di Kecamatan, dilaksanakan melalui partisipasi seluruh staf dan kepala Ohoi /

Ohoi Soa/Ohoi Rat. Hal ini berdampak positif terhadap proses penataan administrasi kependudukan. Pengurusan Akte Perkawinan, Kelahiran, dan Kematian, yang langsung dari Ohoi (Desa)/Ohoi Soa (Dusun)/Ohoi Rat (Desa Raja), merupakan salah satu barometer suksesnya penataan administrasi kependudukan di Kecamatan Kei Besar Utara Timur.

Disinggung mengenai bagaimana pihak Kecamatan mengantisipasi keluhan yang disampaikan warganya, camat mengatakan:

"Telah ada strategi-strategi khusus yang diinstruksikan kepada seluruh jajaran pemerintahan di kecamatan, sampai kepada kepala ohoi, ohoi soa / rat, untuk melayani masyarakatnya secara langsung, hal ini dilakukan agar dapat menjawab keluhan sekaligus menumbuhkan kesadaran masyarakat, akan pentingnya identitas kewarganegaraan, Identitas kependudukan, dan pencatatan sipil, sampai kepada urutan ahli waris" (Hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2012)

Dikatakan pula oleh camat bahwa;

"Koordinasi yang dibangun dalam rangka menjawab visi , misi yang diemban kecamatan serta dinas kependudukan dan pencatatan sipil melalui komunikasi yang dibangun lintas sektor, bertujuan untuk melayani masyarakat. Hal ini diwujudkan melalui kerja sama yang dibangun dengan dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang hingga kini hasilnya dapat diterima masyarakat secara langsung, tanpa memungut biaya tambahan atau gratis" (Hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2012).

Untuk meningkatkan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil dikecamatan maka dibutuhkan suatu sarana yang bisa menjembatani proses penataan administrasi tersebut agar lebih bermakna baik terhadap pelayanan maupun keakuratan data kependudukan tersebut di Kecamatan.

Sarana yang dimaksudkan salah satunya adalah melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara,

sebagai satu bentuk kepedulian pemerintah dalam melayani warganya.

Para petugas registrasi adalah Pegawai Negeri Sipil pada lingkungan Sekretariat Daerah Maluku Tenggara. yang diberi tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan, pelaporan setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting lainnya. Disamping itu para petugas juga harus mengelola dan menyajikan data kependudukan di ohoi / ohoi soa / rat, dengan harapan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD), dapat diefektifkan agar menerbitkan akte secara langsung baik, akte perkawinan, akte kelahiran, maupun kematian. Hal ini perlu dilakukan untuk menjawab permasalahan yang terkait dengan rentang kendali pelayanan di tingkat kecamatan teristimewa di Kecamatan Kei Besar Utara Timur.

Strategi dalam peningkatan pelayanan akte kelahiran dan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kei Besar Utara Timur, masih dilakukan melalui proses yang cukup sulit. Mengingat sarana dan prasarana yang tidak mendukung seperti, jalan, jembatan, listrik PLN, ditambah sumber daya manusia yang masih terbatas. Dengan demikian, tidak mudah untuk dilakukan penataan administrasi kependudukan oleh dinas kependudukan di langgur. Melihat faktor tersebut maka, salah satu solusi dalam rangka menjawab rentang kendali pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, adalah melalui pemerintah Kecamatan Kei Besar Utara Timur.

Strategi yang digunakan pemerintah kecamatan dalam meningkatkan pelayanan adalah melalui optimalisasi kinerja staf Kecamatan maupun kepala Ohoi / Ohoi Soa / Ohoi Rat. Dengan demikian diharapkan dapat membantu masyarakat agar tidak mengeluarkan biaya yang cukup tinggi. Dalam kondisi

yang tidak menentu inilah maka untuk menjawab kepentingan masyarakat akan pelayanan akte (kelahiran, perkawinan, kematian), carnat bersama staf dan perangkat Ohoi/Ohoi Soa/Rat, melayani masyarakat secara langsung tanpa memungut biaya (Gratis).

Akibat dari kondisi masyarakat tersebut maka Pemerintah Kecamatan telah melakukan pelayanan administrasi kependudukan sejak awal tahun 2010 hingga kini, untuk jenis pelayanan yang dilakukan diKecamatan Kei Besar Utara Timur dapat dilihat dalam Lampiran 10. Proses ini dilakukan dalam rangka menjawab permasalahan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang merupakan jawaban atas visi dan misi Kecamatan Kei Besar Utara Timur, dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan, di tahun 2013 ini.

Pelayanan Administrasi kependudukan bagi masyarakat langsung di Ohoi/ohoi soa oleh staf kecamatan dan kepala ohoi/ohoi soa maupun bersama pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan sipil, bertujuan memperbaiki kehidupan masyarakat sekaligus sebagai ajang sosialisasi pentingnya identitas setiap warga negara, sampai kepada ahli waris. Pada tingkat implementasi pelayanan dikecamatan pada umumnya akan terbentur pada beberapa faktor diantaranya: (1) Rendahnya kemampuan teknis para pelaksana; (2) Wawasan sektoral yang masih kuat berakar dalam instansi pemerintah yang melaksanakan; (3) Sikap patronase yang masih kental dalam diri aparat pemerintahan dalam hubungan mereka dengan rakyat; (4) Faktor Kesejahteraan pegawai dikecamatan yang belum diperhatikan dengan baik seperti,tunjangan daerah terpencil yang seakan hilang tanpa alasan yang jelas. Permasalahan ini menjadi penghambat utama dalam pelaksanaan pelayanan.dalam hal keberpihakan kepada rakyat. Hal

ini dapat berdampak pada perubahan dinamika pembangunan yang berbasis kependudukan akan terasa dalam jangka yang panjang. Karenanya, seringkali peranan penting penduduk dalam pembangunan terabaikan.

Berbagai produk Hukum yang dikeluarkan Pemerintah seperti, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Bertujuan melindungi Hak setiap warga Negara. Dengan demikian maka setiap Penduduk / warga Negara berhak untuk membentuk keluarga dan melanjutkan keturunan melalui perkawinan yang sah, memperoleh status kewarganegaraan, menjamin kebebasan memeluk agama dan memilih tempat tinggal di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, meninggalkannya, serta berhak kembali.

Peristiwa administrasi kependudukan menimbulkan perubahan-perubahan seperti; kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh seseorang. Hal ini merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan. Untuk itu, setiap peristiwa Kependudukan dan peristiwa penting lainnya memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Salah satu tujuan pengelolaan kependudukan adalah agar masyarakat merasa nyaman untuk hidup dan bertempat tinggal di suatu kawasan. Semakin

padat dan “tidak teratur” suatu kawasan tempat tinggal, maka akan berpengaruh terhadap standar hidup masyarakat, baik dalam bidang ekonomi, sosial, dan budaya. Hal ini muncul karena diakui atau tidak pertumbuhan jumlah penduduk, baik yang disebabkan angka kelahiran maupun angka migrasi ternyata cukup tinggi, sementara akses masyarakat terhadap pemenuhan kebutuhan dasar mereka semakin hari semakin menipis. Ketidakselarasan pertumbuhan jumlah penduduk dengan akses pemenuhan kebutuhan dasar inilah yang menjadi penyebab paling serius terhadap penurunan kualitas hidup manusia.

Secara sepintas sudah disebutkan bahwa pengkajian pada persoalan kependudukan selama ini kerap berfokus pada masalah pokok yang berdimensi demografis, yaitu fertilitas (kelahiran), morbiditas (kesakitan), mortalitas (kematian), dan mobilitas (migrasi). Khusus untuk kesejahteraan pemerintah kecamatan kei besar utara timur, melalui kepala ohoi/ohoi soa/Rat, berkewajiban untuk melakukan pendekatan yang selalu berbasis pada penduduk melalui pelaksanaan pembangunan berwawasan kependudukan guna meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat. Secara sederhana pembangunan berwawasan kependudukan mengandung tiga makna sekaligus, yaitu :

1. Pembangunan berwawasan kependudukan adalah pembangunan yang disesuaikan dengan potensi dan kondisi penduduk yang ada.
2. Penduduk harus dijadikan titik sentral dalam proses pembangunan. disamping penduduk harus dijadikan subjek dan objek dalam pembangunan, Pembangunan adalah oleh penduduk dan untuk penduduk.

3. Pembangunan berwawasan kependudukan adalah pembangunan sumberdaya manusia, dimana pembangunan lebih menekankan pada peningkatan kualitas sumber daya manusia dibandingkan dengan pembangunan infrastruktur semata-mata.

Dari uraian diatas dapat digambarkan perkembangan jumlah penduduk Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara berdasarkan database Sistim Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang di dapatkan oleh peneliti yang bersumber dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara selama kurun waktu 5 tahun (Tahun 2007 – 2011) dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3. Perkembangan Penduduk Kecamatan Tahun 2007 – 2011

NO	KECAMATAN	TAHUN				
		2007	2008	2009	2010	2011
1	KEI BESAR UTARA TIMUR	11.077	11.306	12.282	13.085	13 414
	JUMLAH	11.077	11.306	12.282	13.085	13 414

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa perkembangan penduduk di Kecamatan Kei Besar Utara Timur cukup pesat sejak tahun 2007- 2011, yang mengindikasikan kurang adanya sosialisasi dari BPPKB di masyarakat. Hal ini dapat pula berpotensi menimbulkan konflik sosial di masyarakat, disamping tingkat pengangguran yang cukup tinggi akan berdampak kepada prospek pembangunan di kecamatan.

Tabel 4.4 sampai dengan Tabel 4.7. menunjukkan pengelompokan menurut jenis kelamin, agama, luas wilayah, rata-rata jiwa dalam rumah tangga, kepadatan penduduk, rasio jenis kelamin dan kepemilikan KTP tahun 2009-2011.

Tabel 4.4. Penduduk Kecamatan Kei Besar Utara Timur Berdasarkan jenis kelamin tahun 2009-2011

NO	KECAMATAN	TAHUN 2009		TAHUN 2010		TAHUN 2011	
		L	P	L	P	L	P
1	KEI BESAR UTARA TIMUR	6.030	6.252	6.120	6.252	6.453	6.961
	JUMLAH	6.030	6.252	6.120	6.252	6.453	6.961

Tabel 4.4 dan Tabel 4.5 menunjukkan jumlah penduduk Kei Besar Utara Timur berdasarkan jenis kelamin dan agama pada tahun 2009-2011, yang bertambah. Hal ini memungkinkan sulitnya menciptakan kondisi yang baik bagi masyarakat, yang pada akhirnya berpotensi menimbulkan kondisi keamanan yang kurang baik bagi warga. Dengan demikian diharapkan banyaknya sosialisasi yang dilakukan baik oleh pemerintah maupun budayawan dan cendikiawan yang khusus diarahkan dalam menjaga moral dan etika dimasyarakat itu sendiri.

Tabel 4.5. Penduduk Kecamatan Kei Besar Utara Timur Berdasarkan Agama Tahun 2011

NO	KECAMATAN	TAHUN 2011					
		ISLAM	KRISTEN	KATHOLIK	HINDU	BUDHA	LAINNYA
1	KEI BESAR UTARA TIMUR	4.012	3.031	6.370	0	0	1
	JUMLAH	4.012	3.031	6.370	0	0	1

Pada tabel 4.6 dan 4.7 menunjukkan luas wilayah kecamatan yang bisa dioptimalkan bagi kemaslahatan masyarakat, namun yang sering terjadi dalam masyarakat, adalah konflik sosial kaitannya dengan lahan (Tanah).

Tabel 4.6. Luas Wilayah, Rata-Rata Jiwa Dalam Rumah Tangga, Kepadatan Penduduk dan Rasio Jenis Kelamin Kecamatan Kei Besar Utara Timur Tahun 2011

NO	KECAMATAN	TAHUN 2011			
		Luas Wilayah (Km ²)	Rata-Rata Jiwa Dlm Rumah Tangga	Kepadatan Penduduk	Rasio Jenis Kelamin
1	KEI BESAR UTARA TIMUR	1.051,28	6	14	9,62
	JUMLAH	1.051,28	6	14	9,62

Tabel 4.7. Penduduk Wajib KTP Tahun 2011 Menurut Kecamatan Kei Besar Utara Timur

NO	KECAMATAN	Wajib KTP			YG BLM MILIKI KTP	
		WAJIB KTP	MILIKI KTP	%	%	%
1	KEI BESAR UTARA	7.838	2.842	35%	4.996	65%
	JUMLAH	7.838	2.842	35%	4.996	65%

Permasalahan lahan ini sering menjadi awal perpecahan masyarakat yang berbuntut pada konflik baik secara internal masyarakat bersangkutan (keluarga), maupun dengan warga dari ohoi/ohoi soa lain disekitarnya. Untuk menjelaskan hal ini diperlukan data-data yang autentik seperti akte kelahiran, perkawinan, kematian, kartu keluarga, kartu tanda penduduk yang pada prinsipnya

menjelaskan secara terperinci urutan dan hubungan keluarga sampai pada ahli waris. Hal ini dianggap sangat baik dalam memperlancar suatu sistem yang dijalankan oleh masyarakat, baik dalam pembangunan maupun dalam keluarganya sendiri.

Dalam rangka mewujudkan kondisi masyarakat yang harmonis maka dibutuhkan sarana yang bisa membantu menjembatani setiap urusan administrasi kependudukan bagi masyarakat tersebut. Hal ini merupakan suatu kewajiban pemerintah untuk melayani warganya, begitu pula di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara. Salah satu yang dapat dilihat adalah pelayanan akte kelahiran, perkawinan, kematian dan kartu tanda penduduk dengan penjelasannya sebagai berikut.

1. Pelayanan Pencatatan Sipil

Pencatatan sipil merupakan hak dari setiap warga negara dalam arti hak memperoleh akta autentik dari pejabat Negara. Masih jarang penduduk menyadari betapa pentingnya sebuah akta bagi dirinya dalam menopang perjalanannya dalam "mencari pekerjaan". Sebuah akta yang diterbitkan oleh Pejabat Pencatatan Sipil, memiliki arti yang sangat besar dikemudian hari, manakala terjadi sesuatu. Misalnya untuk kepentingan menentukan ahli waris, menentukan dan memastikan bahwa mereka adalah istri yang sah, dan anak yang sah atau dapat memberi arah ke pengadilan mana ia mengajukan cerai dan lain-lain yang tanpa disadari akta catatan sipil itu sangat penting artinya bagi kehidupan seseorang dalam berumah tangga.

Pada tahun 2010 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan pencatatan sipil menggunakan metode pelayanan langsung

di tempat namun berlangsung tiga bulan bahkan sampai setahun sekali dengan demikian tidak efektif dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal ini membutuhkan kerjasama lintas sektor khususnya dengan pihak kecamatan dalam usaha peningkatan pelayanan. Program jemput bola adalah salah satu jenis program yang ditetapkan secara bersama dengan pemerintah kecamatan dalam melayani masyarakat.

Untuk mengoptimalkan proses pelayanan jemput bola tersebut maka pemerintah kecamatan melalui seluruh Staf dan Perangkat Ohoi / Ohoi Soa / Ohoi Rat, melakukan sosialisasi tentang arti pentingnya pencatatan sipil bagi warga, agar dapat digunakan dalam setiap kepentingan masyarakat. Disamping itu pemerintah Kecamatan Kei Besar Utara Timur juga melaksanakan pelayanan secara langsung kepada masyarakat (Dikantor Camat pada setiap jam kerja), disesuaikan waktu kunjungan masyarakat. Hal ini mendapat apresiasi dari warga masyarakat sehingga perlahan - lahan berdampak baik dalam pelaksanaan pelayanan di kecamatan Kei Besar Utara Timur. Lebih jelasnya dapat di lihat pada Tabel 4.8. berikut ini .

Tabel 4.8. Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran, Akte Perkawinan dan Akte Kematian Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Tahun 2009 –2011

NO	Jenis Akte	Tahun 2009	Tahun 2010	Tahun 2011
1	Akte Kelahiran	450	395	278
2	Akte Perkawinan	7	149	1
3	Akte Kematian	21	10	4
	JUMLAH	450	395	278

Tabel 4.8 memperlihatkan bahwa pelayanan Akte Kelahiran, perkawinan dan kematian, mengalami penurunan yang cukup fantastis. Hal ini bukan karena faktor masyarakatnya saja yang tidak memiliki kesadaran dalam melaporkan setiap peristiwa yang terjadi seperti kelahiran, kematian, perkawinan akan tetapi juga dari faktor infra struktur lainnya. Jelas terlihat bahwa penerima layanan akte kelahiran memang mengalami penurunan begitupula Akte Perkawinan dan akte Kematian.

Mengapa Demikian, menurut pantauan peneliti bahwa ternyata tidak efektifnya pelayanan didasarkan pada ketidak tersedianya infrastruktur yang memadai seperti Jalan, Jembatan, Sarana Komunikasi, Listrik PLN, dan teristimewa Sumber Daya Manusia, selaku pelaksana layanan.

2. Produk dan Layanan

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan unsur pelaksana teknis Pemerintah Daerah Kabupaten Maluku Tenggara yang juga instansi yang berkewajiban memberikan pelayanan di bidang kependudukan dan catatan sipil kepada masyarakat di wilayah Kabupaten Maluku Tenggara. Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dinas kependudukan dan pencatatan sipil telah menggunakan sistem komputerisasi SIAK Offline.

Sistim komputerisasi yang digunakan, tidak dapat menjangkau seluruh wilayah kecamatan Kei Besar Utara Timur Mengingat jarak yang ditempuh, minimnya prasarana dan infrastruktur yang tidak memadai pada seluruh wilayah kecamatan mempersulit pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan kondisi ini maka kerjasama dengan seluruh perangkat pemerintahan daerah difungsikan dalam rangka terwujudnya pelayanan

administrasi kependudukan yang efektif, berkualitas dan akuntabel tahun 2013.

Agar dapat mencapai tujuan Pemerintah Daerah Kabupaten Maluku Tenggara dalam menata administrasi daerah, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkoordinasi dengan seluruh perangkat daerah termasuk Kecamatan, dengan memperhatikan masalah rentang kendali pelayanan. Dengan demikian, diharapkan masyarakat dapat menikmati pelayanan dengan mudah dan cepat. Mengingat dinas catatan sipil memiliki kekurangan fasilitas dan sarana penunjang pelaksanaan tugas, maka proses pelayanan harus dibagi seobjektif mungkin agar dapat melayani seluruh warga masyarakat di Kabupaten Maluku Tenggara.

Program jemput bola yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada masing masing Kecamatan dengan alokasi waktu empat jam pada satu Kecamatan dirasakan belum dapat menjawab kebutuhan masyarakat. Dengan demikian maka wajar saja jika rasa ketidak puasan masyarakat dari sisi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dalam pelayanan Akte Kelahiran dinilai tidak efektif dalam meningkatkan pelayanan, teristimewa pelayanan Akte Kelahiran. Mengingat pentingnya pelayanan Akte Kelahiran tersebut maka Camat Kei Besar Utara Timur berkoordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara untuk secara bersama-sama dengan perangkat Ohoi/Ohoi soa/Ohoi rat, berkewajiban menciptakan rasa aman, nyaman, dan rasa kepuasan kepada masyarakat pada saat dibutuhkan. Adapun jenis pelayanan yang dilaksanakan dapat dilihat pada lampiran 10.

Jenis pelayanan tersebut langsung diterima masyarakat selaku penerima layanan, mencakup wilayah pelayanan yang terdiri dari 30 Ohoi/Ohoi soa/Ohoi rat. Pelaksanaan pelayanan membutuhkan suatu mekanisme / prosedur yang baik sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara hukum dan dapat menjadi pertimbangan pada saat pelaksanaan pelayanan. Adapun mekanisme / prosedur pelayanan di Kecamatan Kei Besar Utara Timur dapatlah dijelaskan berikut ini.

3. **Prosedur Pelayanan**

Akta Kelahiran

Lokasi Pelayanan : Kantor Camat Kei Besar Utara Timur dan Ohoi/Ohoi soa/Ohoi rat.

Waktu Pelayanan : 4 Jam / disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Tarif : gratis

Pelaporan atas kehilangan, rusak atau lainnya untuk setiap kutipan Akte Kelahiran tidak dikenakan biaya, Akte Kelahiran adalah Akta Catatan Sipil hasil pencatatan peristiwa kelahiran seseorang.



Gambar 4.2 Blangko Kutipan Akta Kelahiran

Akta kelahiran digolongkan menurut jarak waktu pelaporan dengan kelahiran. Ada 3 jenis akta kelahiran, yaitu :

- Akte Kelahiran Umum Akta Kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja bagi WNI dan 10 (sepuluh) hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.
- Akte Kelahiran Terlambat Akta Kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang telah melampaui batas waktu 60 (enam puluh) hari kerja bagi WNI dan 10 (sepuluh) hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.
- Akte Kelahiran Dispensasi Akta Kelahiran yang dibuat berdasarkan Program Pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang lahir sampai dengan tanggal 31 Desember 2011 dan terlambat pendaftaran / pencatatan kelahirannya.

Kegiatan pelayanan Akte Kelahiran pada dasarnya mengedepankan kepedulian masyarakat terhadap seluruh peristiwa kelahiran yang dialami, karena merupakan dokumen aktif bagi penduduk. Sedangkan kegiatan pelayanan pencatatan sipil merupakan kegiatan pelayanan terhadap setiap peristiwa sipil yang terjadi dan dialami seseorang dan keluarganya, pada Kecamatan Kei Besar Utara Timur pelayanan akte kelahiran dilakukan melalui camat dan staf serta kepala Ohoi / Ohoi soa / Ohoi rat, petugas medis dan pemangku adat lainnya yang tergabung dalam tim jemput bola bentukan camat dalam rangka menjawab rentang kendali pelayanan catatan sipil dan demi efisiensi dan efektivitas pelayanan di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara.

Seluruh rangkaian kegiatan pelayan yang disebutkan di atas adalah merupakan bagian dari penataan administrasi kependudukan, yang merupakan rangkaian penataan dan penerbitan dokumen kependudukan yang dimulai dari pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pendayagunaan data informasi untuk pelayanan publik dan pembangunan berwawasan penduduk.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pada pembahasan dan uraian diatas maka pada halaman ini penulis akan menyajikan beberapa simpulan yang disesuaikan dan relevan dengan penelitian ini antara lain :

1. Kinerja Camat dalam peningkatan pelayanan akte kelahiran, ditunjukan oleh ketepatan pelayanan sesuai kebutuhan, ketepatan, bebas biaya dan ramah.
2. Strategi-strategi yang dilakukan camat dalam peningkatan pelayanan akte kelahiran sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintah yang baik, diantaranya meliputi; syarat-syarat pengurusan dan pembiayaan, efisiensi waktu pelayanan, optimalisasi pemenuhan kebutuhan pelanggan, serta bertanggung jawab dari aspek hukum maupun moral dalam pelayanan akte kelahiran kepada masyarakat.

Hal-hal tersebut dapat mendorong perubahan pola pikir dan kesadaran masyarakat dalam rangka peningkatan pelayanan Akte Kelahiran serta menjawab rentang kendali pelayanan demi terselenggaranya sistem pemerintahan yang baik.

B. Saran

Dari Pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas maka ada dua hal yang dapat disarankan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Maluku Tenggara antara lain :

1. Dalam rangka efisiensi dan efektivitas pelayanan Akte Kelahiran di

Teknis Daerah di Kecamatan Kei Besar Utara Timur, melalui Peraturan Bupati dalam melaksanakan tugas pelayanan, pencatatan dan penerbitan Akte Kelahiran pada tingkat kecamatan khususnya di Kecamatan Kei Besar Utara Timur.

2. Dalam menjawab rentang kendali pelayanan maka pendidikan dan pelatihan Pegawai haruslah dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Maluku Tenggara, dalam rangka peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur pemerintahan yang memiliki skill dan keahlian, serta dapat melakukan tugas pelayanan pencatatan sipil, disamping itu perlu dibangun sistim informasi administrasi kependudukan (SIAK), di Kecamatan Kei Besar Utara Timur, guna dapat menjawab pelaksanaan Pelayanan Catatan Sipil yang akuntabel, berdasarkan visi dan misi Kecamatan Kei Besar Utara Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah, Z. (2003). *Manajemen sistem informasi* I. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Maluku Tenggara. (2011). *Laporan penyelenggaraan pemerintahan kecamatan se Kabupaten Maluku Tenggara*. Langgur: Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah, Kabupaten Maluku Tenggara.
- Bappeda Kabupaten Maluku Tenggara. (2011). *Kei Besar Utara Timur dalam angka*. Langgur: Bappeda, Kabupaten Maluku Tenggara.
- Basah, S., (1992). *Ilmu Negara*. Citra Aditya Bakti Bandung.
- Bennis, W., (2000). *Organisasi Abad 21*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Davis, K., (1981). *Human Behavior at Work Organizational*, Mc. Graw Hill Inc.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara. (2009). *Rencana strategis (RENSTRA) dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Maluku Tenggara tahun 2009-2013*. Langgur: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara.
- Edwards III., C.,G. (1980). *Implementing public policy*. Washington, D.C: Congressional Quarterly Press.
- Goggin, Malcolm. L, (1990). *Implementation Theory and Practice : Toward and Third Generation*, Scoot. Illinois : Foresman and Company.
- Gupta, D.K., (2001). *Analyzing Public Policy : Concepts, Tools, and Techniques*. New York. CQ Press.
- Hasibuan, S.P. M. (1999). *Organisasi dan Motivasi*. I, Jakarta: Bumi Aksara
- Handoko, T.H. (1998). *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. I, Yogyakarta: BPFE.
- Hendra, E. (1986). *Perencanaan dan Pembangunan di Indonesia*, I, Jakarta : Penerbit PT. Gramedia.
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan (1995).
- Islamy, I. (2003). *Prinsip-prinsip perumusan kebijaksanaan negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Iswanto, Y. (2010). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Jones, C., O. (1996). *Pengantar kebijakan publik (public policy)*. Terjemahan Ricky Ismanto. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Bupati Maluku Tenggara No. 47 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara (2009).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum (1993).
- Koentjaraningrat. (1990). *Pengantar ilmu antropologi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Lembaga Administrasi Negara RI. (2000). *Akuntabilitas dan good governance*. Jakarta: Perum Percetakan Negara RI.
- Moleong, L. (1999). *Penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mustopadidjaja. (2003). *Manajemen Proses Kebijakan Publik*. Jakarta. Duta Pertiwi Fundation.
- Nasution. (1988). *Metodologi penelitian naturalistik kualitatif*. Bandung: Tarsito
- Ndraha, T. (2001). *Kibernetologi I*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ndraha, T. (2003). *Kibernetologi II*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nitisemito, A. (1986). *Manajemen personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Notoadmodjo, S. (2003). *Pengembangan sumber daya manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoadmodjo, S. (1998). *Pengembangan sumber daya manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugraha, M. Q. (2010). *Manajemen strategik organisasi publik*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Nugroho, D., R. (2003). *Kebijakan publik: Formulasi, implementasi, dan evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nugroho, D. R. (2006). *Kebijakan publik untuk negara-negara berkembang*. Jakarta : Elex Media Komputindo.

- Pappalia and Olds (2008), *Human Development*. Edisi ke sembilan, Bagian I - IV dan V – IX, NY, Mc Graw - Hill Book: Co.
- Peraturan Daerah Kabupaten Maluku Tenggara No. 03 tentang Pembentukan Kecamatan Kei Besar Utara Timur dan Kecamatan Kei Besar Selatan (2001).
- Peraturan Bupati Maluku Tenggara No. 4 tentang Pembebasan Biaya Penerbitan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kabupaten Maluku Tenggara (2009).
- Peraturan Daerah No. 05 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Maluku Tenggara (2008).
- Peraturan Presiden RI No. 25 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (2008).
- Peraturan Bupati Maluku Tenggara No. 5 tentang Pelayanan Akta Catatan Sipil (2009).
- Peraturan Pemerintah RI No. 54 tentang Pelaksanaan Pengangkatan Anak (2007).
- Peraturan Daerah Kabupaten Maluku Tenggara No. 03 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah (2008)
- Peraturan Presiden RI No. 88 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (2004).
- Peraturan Daerah Kabupaten Maluku Tenggara Nomor 05 tentang Struktur Organisasi Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara (2008).
- Prasetya, I. (2010). *Metodologi penelitian administrasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Prasojo, E., Karyana, A. & Kurniawan, T. (2010). *Pemerintahan daerah*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Putra, F. (2005). *Kebijakan tidak untuk publik*. Yogyakarta: Resist Book.
- Rakhmat., (2009). *Teori administrasi dan manajemen publik*. Jakarta: Pustaka Arif.
- Rakhmat., (2011). *Dimensi strategis manajemen pembangunan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rasyid, R.M., (1996). *Makna Pemerintahan*. Jakarta. Yasrif Watampone.

- Said, Z. A., (2006). *Dinamika Revormasi dan Revitalisasi Administrasi Publik*. Jakarta. Suara Bebas.
- Sedarmayanti. (1996). *Tata kerja dan produktivitas kerja: Suatu tinjauan dan aspek ergonomi atau kaitan antara manusia dengan lingkungan kerjanya*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2003). *Good governance (keperintahan yang baik) dalam rangka otonomi daerah upaya membangun organisasi efektif dan efisien melalui restrukturisasi dan pemberdayaan*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2004). *Good governance (keperintahan yang baik) bagian kedua membangun sistem manajemen kinerja guna meningkatkan produktivitas menuju good governance (keperintahan yang baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Sondang, P., S. (1993). *Organisasi kepemimpinan dan perilaku administras*. Jakarta: Haji Masagung.
- Sudirman, D. (1996). *Dasar-dasar manajemen*. Bandung: Armico.
- Tayibnapis, A., B. (1995). *Administrasi kepegawaian*. Jakarta: Pradana Paramata.
- Thoha, M., (1998). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta Rajawali Press.
- Tita, R. (2010). *Pedoman Penulisan tugas akhir program magister (TAPM)*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Tulus, A. (1996). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Undang-Undang No. 22 tentang Pemerintahan Daerah (1999).
- Undang-Undang No. 32 tentang Pemerintahan Daerah (2004).
- Undang-Undang No. 23 tentang Administrasi Kependudukan (2006).
- Undang-Undang No. 1 tentang Perkawinan (1974).
- Undang-Undang No. 23 tentang Perlindungan Anak (2002).
- Undang-Undang No. 12 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia (2006).
- Undang-Undang No. 39 tentang Hak Asasi Manusia (1999).
- Widodo, J. (2001). *Good governance*. Surabaya: Insan Cendekia.

Lampiran 1



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS TERBUKA

Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ-UT) Ambon
 Jl. Woher Mongensidi Lateri, Ambon 97231
 Telepon: 0911-361303, Faksimile: 0911-361304
 Laman: ut-ambon@ut.ac.id

SURAT KETERANGAN
Nomor : 813/UN31.51/LL/2012

Kepala Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka Ambon, dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa S2 Universitas Terbuka yang namanya *terlampir* sedang melaksanakan penelitian dan pengumpulan data untuk Tugas Akhir Program Magister (TAPM) dengan judul tertulis pada lampiran ini pada kolom *judul TAPM sebelum BTR (Bimbingan Tesis Residensial) I*. Namun dalam kegiatan Seminar Proposal pada tanggal 15 dan 16 September 2012, ternyata ada perubahan judul atas saran pembimbingnya, sehingga judul proposalnya menjadi tertulis pada kolom *Judul TAPM setelah BTR I*.

Untuk itu kami mohon bantuan Bapak/Ibu memberi ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk dapat mengumpulkan data /informasi sesuai kebutuhannya pada instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat keterangan ini diberikan, atas bantuan, dukungan dan kerjasama yang baik, kami sampaikan terima kasih.

Ambon, 10 Oktober 2012

Kepala

Drs. Supartomo, C.B., M.Si
 NIP.195210221982031002

No	NAMA	NIM	JUDUL TAPM SEBELUM IBTRI	JUDUL TAPM SELELA IBTRI
19	Joseph Nikteubian	016755916	Analisis Kebijakan Pemerintah Daerah Kabupaten Maluku Tenggara tentang Prosedur Pengobatan Gratis di Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadelubutan Langgur Kabupaten Maluku Tenggara	Implementasi Kebijakan tentang Prosedur Pengobatan Gratis di Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadelubutan Langgur Kabupaten Maluku Tenggara
20	Izak Theody Beaubun	016756022	Optimalisasi Pelayanan Fungsi Akademik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Mahasiswa pada Politeknik Perikanan Negeri Tuul	<i>Tidak mengalami perubahan judul</i>
21	Abas Ames Hanubun, S.Sus	017106479	Analisis Kinerja DPRD Kota Tuul dalam Era Otonomi Daerah	
22	Serafel Aren Melanton Metengsoen	016760459	Kinerja Pemerintah Kecamatan dalam Penyelenggaraan Good Governance (Studi Kasus tentang Pelayanan Akte Kelahiran dan Suratmuan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara)	Kinerja Camat dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara
23	Rory Leny Putnarubun	016762889	Pelaksanaan Disiplin PNS di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Malisa Tenggara	<i>Tidak mengalami perubahan judul</i>
24	Maryam Matdoar	016756362	Hubungan antara Pelayanan Dasar dan Sektor Unggulan terhadap Struktur Organisasi Periode Kabupaten Maluku Tenggara	<i>Tidak mengalami perubahan judul</i>
25	Mahmud M. Tember	016759906	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Wilayah pada Daerah Otonomi Baru (Studi Kasus Kota Tuul Provinsi Maluku)	<i>Tidak mengalami perubahan judul</i>
26	Anwar Renwan	016762112	Transparansi dalam Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan Kota Tuul	<i>Tidak mengalami perubahan judul</i>

Lampiran 2

PEMERINTAH KABUPATEN MALUKU TENGGARA**KECAMATAN KEI BESAR UTARA TIMUR***Jalan Laer Laai - Hollat***SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

Nomor : 007 / 215 / 2012

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Drs. JACOB. RAHAJAAN**
 NIP : 19631118 199203 1 006
 Pangkat / Gol. Ruang : Pembina / IV.a
 Jabatan : Camat Kei Besar Utara Timur
 Kabupaten Maluku Tenggara

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **SEMUEL AREN MELANTON METENGUN**
 NIM : 016760459
 Pekerjaan : Mahasiswa Program Magister Administrasi
 Bidang Minat Administrasi Publik Universitas Terbuka

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian dengan judul : **"KINERJA CAMAT DALAM PENINGKATAN PELAYANAN AKTE KELAHIRAN DI KECAMATAN KEI BESAR UTARA TIMUR KABUPATEN MALUKU TENGGARA"** dari tanggal 03 s/d 31 Oktober 2012 di Kantor Camat Hollat, Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara, sesuai dengan Surat Izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Perlindungan Masyarakat Kabupaten Maluku Tenggara, Nomor : 070 / 132 / SIP / BLBPPM / 2012, tanggal 01 Oktober 2012.

Demikian Surat Keterangan ini di buat dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk di gunakan sebagai mana mestinya.

Hollat, 31 Oktober 2012

CAMAT KEI BESAR UTARA TIMUR,

Drs. JACOB RAHAJAAN

Pembina

NIP : 19631118 199203 1 006

Tembusan, Disampaikan Kepada :

- YTH : 1. Bupati Maluku Tenggara di Langgur (Sebagai Laporan)
2. Kepala Badan Kesbangpol dan Linmas Kab. Maluku Tenggara di Langgur
3. Arsip

Lampiran 3



PEMERINTAH KABUPATEN MALUKU TENGGARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Pahlawan Revolusi, Watene Langgur. ☎ (0916) 21210, 📠 (0916) 57812

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 070/ 314 /2012

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : **HI. A. G. NOTANUBUN, SH**
N I P : 19590805 199203 1 005
Pangkat / Gol. Ruang : Pembina Utama Muda /IV.c
Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 Kabupaten Maluku Tenggara.

Dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : **SEMUEL ALEN MELANTON METENGUN**
N I M : 016760459
Pekerjaan : Mahasiswa Program Magister Administrasi
 Bidang Minat Administrasi Publik Universitas Terbuka

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian dengan judul : **"KINERJA CAMAT DALAM PENINGKATAN PELAYANAN AKTE KELAHIRAN DI KECAMATAN KEI BESAR UTARA TIMUR KABUPATEN MALUKU TENGGARA"** dan tanggal 01 s/d 31 Oktober 2012 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara, sesuai dengan surat izin penelitian dan Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Perlindungan Masyarakat Kabupaten Maluku Tenggara, Nomor : 070/132/SIP/BLBPPM/2012, tanggal 01 Oktober 2012. Demikian Surat Keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Langgur, 31 Oktober 2012



KEPALA DINAS, :

HI. A. G. NOTANUBUN, SH
 PEMBINA UTAMA MUDA
 NIP. 19590805 199203 1 005

Tembusan, Disampaikan Kepada Yth.

1. Bupati Maluku Tenggara di Langgur (sebagai laporan);
2. Kepala Badan Kesbangpol dan Linmas Kab. Maluku Tenggara di Langgur;
3. Arsip

Lampiran 4



**PEMERINTAH KABUPATEN MALUKU TENGGARA
BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN
PERLINDUNGAN MASYARAKAT**

Jalan Merdeka Raya Nomor 02 (0916) 21272 Langgur 97611

SURAT KETERANGAN

Nomor : 076 /81 /SK.P/BKBPPM/2012

Bupati Maluku Tenggara cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat di Langgur menerangkan dengan benar bahwa :

Nama : SEMUEL AREN MELANTON METENGUN
NIM : 01676459
Program Study : Magister Administrasi Publik
Pekerjaan : Mahasiswa S2 Universitas Terbuka

Bahwa yang bersangkutan benar telah melakukan penelitian dengan judul
**" KINERJA CAMAT DALAM PENINGKATAN PELAYANAN AKTE
 KELAHIRAN DI KECAMATAN KOTI BESAR UTARA TIMUR KABUPATEN
 MALUKU TENGGARA "**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Langgur, 12 Nopember 2012

**A.n. BUPATI MALUKU TENGGARA
 KEPALA BADAN KESBANGPOL DAN LINMAS**



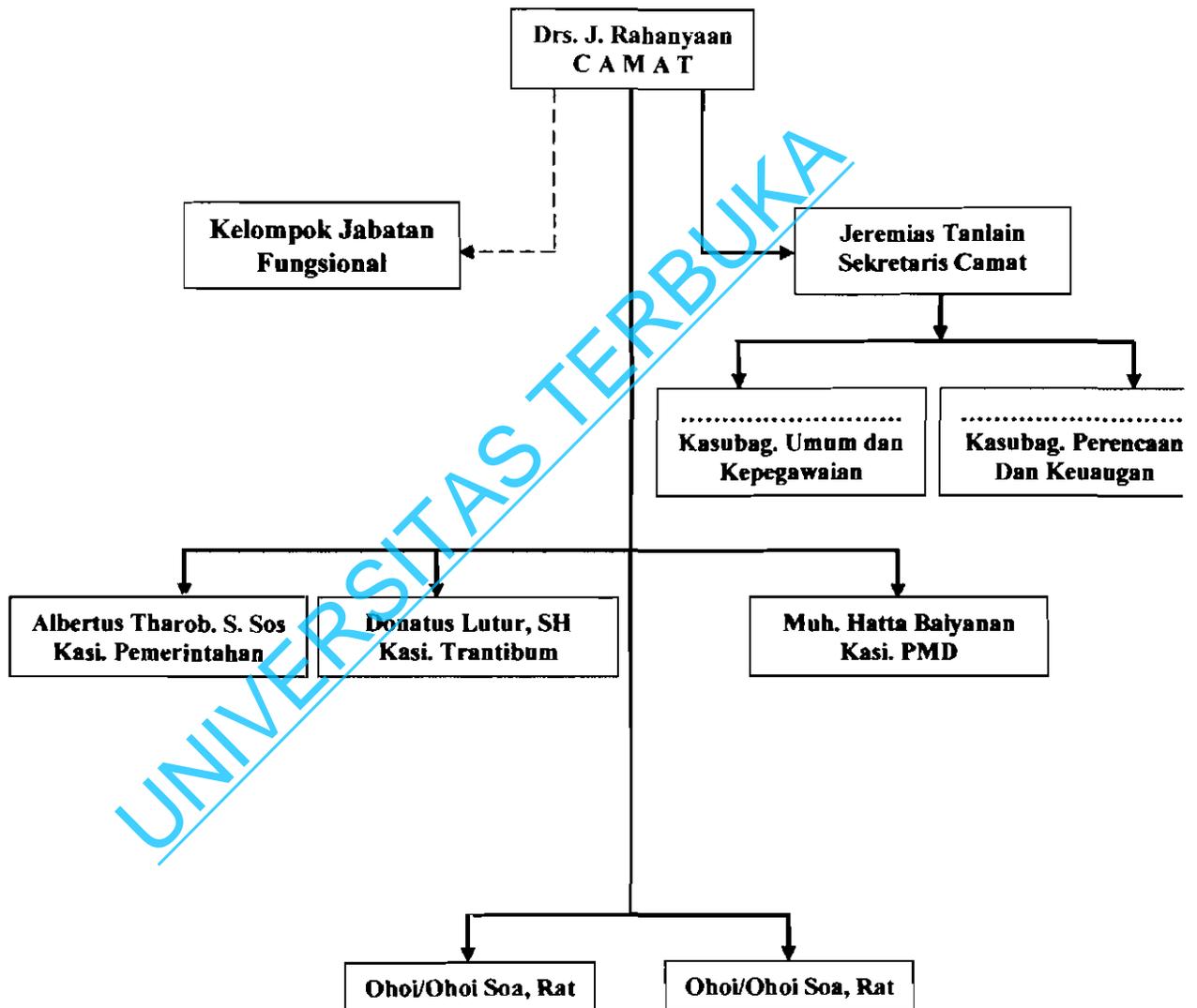
NIP. 19580307 199203 1 002

Tembusan : disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Maluku Tenggara di - Langgur (sebagai laporan)
2. Yang bersangkutan
3. Peninggal

Lampiran 5

STRUKTUR ORGANISASI PEMERINTAH
KECAMATAN KEI BESAR UTARA TIMUR
BERDASARKAN PERDA NOMOR 05
TAHUN 2008



Lampiran 6

DAFTAR BEZETING PEGAWAI NEGERI SIPIL

KECAMATAN KEI BESAR UTARA TIMUR

KABUPATEN MALUKU TENGGARA

No	Nama Tempat/ Tanggal Lahir	NIP / Karpeg	Pangkat / Gol Ruang	JABATAN TMT	MASA KERJA		Pendidikan	Pendidikan Tahun	Umur	Unit Kerja
			TMT		THN	BLN	Struktural			
1	Drs. Jacob Rahajaan Weduar, 18 - 11 - 1963	19631118 199203 1 006 / F 362588	Pembina IV/a 1-Apr- 2008	Camat	9	2	Diklat.Pim III	SI 1990	48	Kantor Camat Hollat
2	Jermias Tanlain Watlaar, 31 - 08 - 1958	19580831 198103 1 013 No. C 0977337	Penata Tk. I III/d 01 Januari - 2010	sekcam 10 Pebruari 2011	25	1	Diklat. Pim IV (Adum)	SMA 1979	53	Kantor Camat Hollat
3	Albertus Tharob Jawawun, 15 - 09 - 1961	19610915 198303 1 024	Penata III/c	Kasi Pemerintahan 10 Pebruari 2011				Sarjana	50	Kantor Camat Hollat
4	Muhamad Hata Balyanan Hor. 11 - 10 - 1961	19611011 199002 1 001	Penata Muda Tk. I III/b	Kasi PMD 10 Pebruari 2011					50	Kantor Camat Hollat
5	Donatus Never Lutur, SH Fako, 17 - 11 - 1975	19751117 200604 1 013 No. 249308	Penatan Muda Tk I III/b 1-Apr-10	Kasi Trantib	5	9		Sarjana	36	Kantor Camat Hollat
6	Johanis B Uwayanan Kilwair, 25 - 09 - 1956	630 005 955	Penata Tk I III/d	Pelaksana						

7	Josias Ohoitawun Ohoifau, 12 - 05 - 1968	140 280 181	Penata Muda III/a	Ksb Umum dan Kepegawaran				SMA	43	Kantor Camat Hollat
8	Albert Ingratubun Oboiwat, 10 - 04 - 1961		Penata Muda Tk. I III/b	Pelaksana				SMA	50	Kantor Camat Hollat
9	Robertus Faubun Mun, 13 - 05 - 1967	630 008 176	Penata Muda III/a	Pelaksana				SMA 1988	44	Kantor Camat Hollat
10	Fransiskus B. Matwan Langgur, 04 - 12 - 1979	19791204 201101 1 005	Penata Muda III/a	Pelaksana	1			S1	32	Kantor Camat Hollat
11	Philippus Ohoiulun Merauke, 23 - 09 - 1979	19790923 201101 1 005	Penata Muda III/a	Pelaksana	1			S1	32	Kantor Camat Hollat
12	Manase Belaubun Hollat, 09 - 03 - 1968	630 008 812	Pengatur Tk. I II/d	Pelaksana				STM 1989	43	Kantor Camat Hollat
13	Juliana Refra Tutrea, 20 - 06 - 1969	630 009 206	Pengatur Tk. I II/d	Pelaksana				SMA 1988	42	Kantor Camat Hollat
14	Melkior Roy Renel Tual, 14 - 02 - 1981	18820214 200212 1 002	Pengatur Muda Tk. I II/b	Pelaksana	4	4		SMK 1999	30	Kantor Camat Hollat
15	Rufinus Temorubun Kaiwatu, 07 - 04 - 1961	No. 1. 181085 19610407 198103 1 004	Pengatur Muda Tk. I II/b	Pelaksana	25	1		SMEP 1997	50	Kantor Camat Hollat

16	Lambertus Betaubun Hollat, 15 - 07 - 1967	630 006 731	Pengatur Muda Tk. I II/b	Pelaksana				SLTP	44	Kantor Camat Hollat
17	Benedikta Rosa Lasol Katlarat. 19 - 02 - 1981	19810219 200501 2 015 No. N249449	Pengatur Muda Tk. I II/b	Pelaksana	6	11		SMU 1999	30	Kantor Camat Hollat
18	Maksimus Ongirwalu Kelanit, 12 - 03 - 1981	19830312 201001 1 021	Pengatur Muda II/a	Pelaksana				SMK 2003	28	Kantor Camat Hollat
19	Germanus O. Ohoiwutun Ohoilitir, 02 - 03 - 1991	19910302 201101 1 002	Pengatur Muda II/a	Pelaksana				SMU	20	Kantor Camat Hollat

CAMAT KEI BESAR UTARA TI

Drs. Jacob Rahajau

Pembina

NIP.196311181992031006

Lampiran 7

**Pegawai Kecamatan Kei Besar Utara Timur
Berdasarkan Pangkat Golongan**

No	NAMA	JABATAN	PANGKAT/GOL	KET
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1	Drs. Jacob Rahayaan	Camat	Pembina IV/a	
2	Jeremias Tanlain	Sekretaris Camat	Penata III/c	
3	Albertus Tharob, S.Sos	Kasie. Pemerintahan	Penata III/c	
4	Muhamad Hatta Balyanan	Kasie. PMD	Penata III/c	
5	Donatus Lutur, SH	Kasie. Trantib	Penata III/c	
6	J. B. Uwayanan	Pelaksana	Penata III/c	
7	Albert Ingratubun	Pelaksana	Penata III/c	
8	Philipus Ohoiulun, S.sos	Pelaksana	Penata Muda III/a	
9	Fransiskus B Metwanwan S.sos.	Pelaksana	Penata Muda III/a	
10	Robertus Faubun	Pelaksana	Pengatur Tk.I II/d	
11	Manase Betaubun	Pelaksana	Pengatur Tk.I II/d	
12	Juliana Refra	Pelaksana	Pengatur Tk.I II d	
13	Rufinus Temorubun	Pelaksana	Pengatur II/c	
14	Labertus Betaubun	Pelaksana	Pengatur II/c	
15	Melkior Roy Renel	Pelaksana	Pengatur II/c	
16	Makimus Ongirwalu	Pelaksana	Pengatur Muda II/a	
17	Amelia Rumheng	Pelaksana	Pengatur Muda II/a	
18	Germanus O. Ohoiwutun	Pelaksana	Pengatur Muda II/a	

Lampiran 8

**Rencana Kinerja Tahunan 2011
Kecamatan Kei Besar Utara Timur**

Sasaran			Program	Kegiatan		
Uraian	Indikator	Rencana Tingkat Capaian		Uraian	Indikator Kinerja	Rencana Tingkat Capaian
1	2	3	4	5	6	7
Terwujudnya peningkatan profesionalisme aparatur kecamatan, dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya baik di kantor maupun dalam pemugasan ke ohor/ohor soa.	Tersedianya aparatur kecamatan yang berkualitas dalam tugas pokok dan fungsi		Pelayanan Administrasi Perkantoran	Penyediaan Jasa surat menyurat.	Masukan : Dana	67 %
Terwujudnya sistem administrasi kecamatan dan penyediaan data base yang berkualitas, melalui penyajian data base kecamatan yang sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.	Tersedianya jasa surat menyurat dan penataan naskah dinas yang baik			Penyediaan jasa administrasi Kependudukan dan kenangan	Masukan : Dana	70 %
Terciptanya peningkatan kualitas pelayanan public secara cepat, tepat/akurasi, ramah dan setiap orang dapat dilayani dengan baik.	Tersusunnya berbagai laporan kecamatan termasuk laporan keuangan, LAKIP, RENTRA, dan laporan bulanan kecamatan			Penyediaan alat tulis kantor	Masukan : Dana	98 %
Terwujudnya peningkatan pengelolaan pemerintahan kecamatan yang baik, dan bebas KKN, antara lain melalui efisien dan efektifitas pemanfaatan sumber daya dan dana, pelayanan yang adil, dan tidak memihak pada kelompok tertentu.	Tersedianya data base kecamatan yang valid dan reliabel		Penyediaan Barang cetakan dan Peogadaan		Masukan : Dana	100 %

1	2	3	4	5	6	7
<i>Terwujudnya sistem pemerintahan ohoi/ohoi soa, Rut, yang professional dan akuntabel, yang ditandai dengan kemampuan penerapan otonomi ohoi/ohoi soa, terutama dalam pengembangan potensinya.</i>	<i>Tersedianya alat transportasi laut, darat penunjang pelaksanaan tugas</i>			Penyediaan makanan dan minuman	Masukan : Dana	93 %
<i>Terciptanya rasa aman dan kerukunan hidup masyarakat melalui menurunnya angka konflik dan kriminalitas, serta terjalannya hubungan adat/kemasyarakatan secara santun dan lebih hormat</i>	<i>Tersedianya gedung kantor camat serta terbangunnya rumah/kopel pegawai yang memadai</i>			Rapat-rapat koordinasi dan konsultasi ke luar daerah	Masukan : Dana	66 %
	<i>Terpilihnya anggota BPD (Dewan Saniri) dan kepala Desa definitif secara demokratis</i>		Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur	Pengadaan Peralatan Kantor	Masukan : Dana	100 %
	<i>Terdorongnya penyelesaian pembangunan jalan dan jembatan serta telekomunikasi melalui koordinasi yang baik</i>			Pemeliharaan rutin/berkala gedung kantor	Masukan : Dana	100 %
	<i>Terdorongnya semangat kewirausahaan di ohoi/ohoi soa dengan memanfaatkan potensi keunggulan.</i>			Pemeliharaan rutin/berkala Kendaraan dinas / operasional	Masukan : Dana	100 %
	<i>Tercapainya kualitas koordinasi di tingkat kabupaten, kecamatan dan ohoi/ohoi soa</i>		Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur	Rapat Kerja Camat	Masukan : Dana	100 %

Lampiran 9

**PENGUKURAN AKUNTABILITAS KINERJA
KECAMATAN KEI BESAR UTARA TIMUR TAHUN 2011**

URAIAN	INDIKATOR KINERJA	KEGIATAN			KET
		RENCANA TINGKAT CAPAIAN (Rp)	REALISASI	% TINGKAT CAPAIAN KINERJA	
Penyediaan jasa Pelayanan Administrasi kependudukan, capil dan Surat Menyurat Di kecamatan	Masukan : Dana Keluaran: Naiknya rasio jasa surat menyurat jadi 80%	13.000.000,-	2.010.000,-	67 %	
Penyediaan jasa administrasi keuangan	Masukan : Dana Keluaran : Tercapainya pembuatan laporan keuangan bulanan dgn baik	27.600.000,-	19.250.000,-	70 %	
Penyediaan alat tulis kantor	Masukan : Dana Keluaran :	24.450.600,-	23.863.600,-	98 %	
Penyediaan barang cetakan dan penggantian	Masukan : Dana Keluaran : 9 Paket Penggantian	8.482.000,-	8.482.000,-	100 %	
Penyediaan makanan dan minuman	Masukan : Dana Keluaran : Terpenuhi kebutuhan makan dan minum tamu dan pegawai selama 1 tahun	16.200.000,-	15.024.400,-	93 %	
Rapat-Rapat Koordinasi dan konsultasi ke luar daerah	Masukan : Dana Keluaran :	110.415.000,-	73.368.000,-	66 %	
Pengadaan Peralatan gedung kantor	Masukan : Dana Keluaran: 1 Paket	25.000.000,-	25.000.000,-	100 %	
Pemeliharaan rutin / berkala gedung kantor	Masukan : Dana Keluaran : 1 Paket	3.000.000,-	3.000.000,-	100 %	
Pemeliharaan rutin / berkala kendaraan dinas / operasional	Masukan : Dana Keluaran : 1 Paket	34.500.000,-	34.500.000,-	100 %	
Rapat Kerja Camat	Masukan : Dana Keluaran : 2 paket rapat kerja.	26.540.000,-	26.540.000,-	100 %	

Lampiran 10

JENIS PELAYANAN KEPENDUDUKAN DIKECAMATAN KEI BESAR UTARA TIMUR

Jenis Pelayanan	Ohoi / Ohoi Soa/ Rat	Kecamatan	DISDUKCAPIL	Biaya	Ket
1	2	3	4	5	6
Kartu Keluarga (KK)	√	√	√	Gratis	
Kartu Tanda Penduduk (KTP)	√	√	√	Gratis	
Pelaporan Kelahiran	√	√	√	-	
Pelaporan Kematian	√	√	√	-	
Pelaporan Kedatangan	√	√	√	-	
Pelaporan Pindahan	√	√	√	-	
Pelaporan Pendatang Baru	√	√	√	-	
Akta Kelahiran Umum maupun Terlambat	√	√	√	Gratis	
Kutipan Ke 2 Akta Kelahiran			√		
Anak ke 1 dan 2	√	√		Gratis.	
Anak ke 3 dan seterusnya					
Akta Kematian Umum maupun Terlambat	√	√	√	Gratis	
Kutipan Ke 2 Akta Kematian	√	√	√	Gratis	
Akta Perkawinan Umum dan Terlambat	√	√	√	Gratis	
Kutipan ke 2 Akta Perkawinan	√	√	√	Gratis	
Akta Perceraian Umum dan Terlambat	√	√	√	Gratis	
Kutipan ke 2 Akta Perceraian	√	√	√	Gratis	
Akta Ganti Nama	√	√	√	Gratis	
Surat keterangan	√	√	√	Gratis	
Jenis Pelayanan	Kelurahan/de sa	Kecamatan	DISDUKCAPIL	Biaya	Ket

Lampiran 11

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang kami hormati,

Berdasarkan pada penyelesaian Tugas Akhir Program Magister, *Program Study Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara sesuai judul penelitian yang telah disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka Dengan Judul **“Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara”**.

Untuk itu maka sangat diharapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri dalam memberi jawaban secara obyektif atau normatif, dan diharapkan dapat membantu dalam pengolahan data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan, bantuan, serta apresiasi yang diberikan baik lisan maupun tertulis sebagai berikut :

I. Biodata Responden.

1. Tulislah nama lengkap dan gelar Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

.....

2. Usia bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

- a. 31 – 40 Tahun
- b. 41 – 50 Tahun
- c. 50 – 55 Tahun

3. Pekerjaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

- a. Camat
- b. Sekcam
- c. Kabid
- d. Kasie

- e. Staf
- 4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA/SMK
 - d. S1

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak Camat Wawancara dengan Camat Kecamatan Kei Besar Utara Timur Selaku responden yakni :

A. Wawancara dengan Camat Kecamatan Kei Besar Utara Timur .

1. Cara memahami tugas Pokok dan fungsi Pokok serta memberi pemahaman kepada staf.
2. Koordinasi pelayanan catatan sipil terutama Akte Kelahiran dengan Seksi Pelayanan Umum.
3. Kiat-kiat pemberian pelayanan Akte Kelahiran tanpa pungutan atau pemberian biaya tambahan kepada petugas.
4. Dalam hal teknis, bagaimana berkoordinasi dengan Kepala Ohoi dan Ohoi Soa serta staf pelaksana terutama Seksi Pelayanan Umum Dinas Catatan Sipil agar memberi layanan yang tepat, cepat, bebas biaya, dengan kualitas sesuai yang diinginkan pelanggan.
5. Langkah-langkah yang dilakukan agar masyarakat memahami syarat-syarat yang diperlukan dalam pengurusan Akte Kelahiran.
6. Strategi memberi kemudahan pelayanan kepada masyarakat
7. Strategi dalam membekali pegawai dan kepala Ohoi / Ohoi Soa / Ohoi Rat, dalam pemberian pelayanan.

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang kami hormati,

Berdasarkan pada penyelesaian Tugas Akhir Program Magister, *Program Study Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara sesuai judul penelitian yang telah disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka Dengan Judul **“Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara “**.

Untuk itu maka sangat diharapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri dalam memberi jawaban secara obyektif atau normatif, dan diharapkan dapat membantu dalam pengolahan data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan, bantuan, serta apresiasi yang diberikan baik lisan maupun tertulis sebagai berikut :

I. Biodata Responden.

1. Tulislah nama lengkap dan gelar Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

.....

2. Usia bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

- a. 21 – 30 Tahun
- b. 31 – 40 Tahun
- c. 41 – 50 Tahun
- d. 50 – 55 Tahun

3. Pekerjaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

- a. Camat
- b. Sekcam
- c. Kabid
- d. Kasie
- e. Staf

4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

- a. SMP
- b. SMA/SMK
- c. S1

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, selaku responden yakni :

Wawancara kepada Sekcam Kei Besar Utara Timur dan Kepala Bidang Pencatatan Sipil Disdukcapil Malra.

1. Bagaimana memahami serta sekaligus memberi pemahaman akan tugas dan fungsi kepada staf dan Koordinasi dengan pihak Kecamatan dalam pelaksanaan tugas,
2. Sejauhmana pemberian pelayanan kepada masyarakat, serta bagaimana menetapkan standarisasi dan mengimplementasi pelayanan terutama pelayanan Akte Kelahiran,
3. Bagaimana menginformasikan dan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya pengurusan Akte Kelahiran, serta apa langkah dan tindakan terhadap syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan, serta memudahkan warga di desa-desa terisolir.
4. Bagaimana peningkatan kinerja para pegawai agar pelaksanaan tugas mereka dapat berlangsung seoptimal mungkin.
5. Apakah ada ruang untuk dapat berkomunikasi dengan masyarakat, melalui kotak saran, tatap muka langsung dalam penyampaian aspirasi, kritik, dan saran dari masyarakat tentang Pelayanan Akte Kelahiran.

6. Faktor-faktor yang mendukung dan Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan tugas dalam pelayanan Akte Kelahiran.
7. Strategi apakah yang dilakukan agar dapat mengatasi faktor-faktor penghambat tersebut.
8. Bagaimana Koordinasi dengan instansi, ataupun dengan pihak terkait guna kemudahan pelayanan Akte Kelahiran bagi masyarakat.

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang Saya hormati,

Berdasarkan pada penyelesaian Tugas Akhir Program Magister, *Program Study Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara sesuai judul penelitian yang telah disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka Dengan Judul **“Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara”**.

Untuk itu maka sangat diharapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri dalam memberi jawaban secara obyektif, dan diharapkan dapat membantu dalam pengolahan data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan, bantuan, serta apresiasi yang diberikan baik lisan maupun tertulis sebagai berikut :

I. Biodata Responden

1. Tulislah nama lengkap dan gelar Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

.....

2. Usia bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

- a. 21 – 30 Tahun
- b. 31 – 40 Tahun
- c. 41 – 50 Tahun
- d. 50 – 55 Tahun

3. Pekerjaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

- a. Camat
- b. Sekcam
- c. Kabid
- d. Kasie
- e. Staf

4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :
- SD
 - SMP
 - SMA/SMK
 - S1

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, Kepala Seksi Pencatatan Disdukcapil Malra dan Staf Kecamatan Kei Besar Utara Timur selaku responden.

1. Pemahaman tugas dan fungsi sebagai unsur pelaksana pembuatan Akte Kelahiran.
2. Hambatan dalam pelaksanaan tugas tersebut dan apa upaya pemecahannya.
3. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan keterampilan dan kemampuan diri dalam Pelayanan Catatan Sipil khususnya Akte Kelahiran.
4. Hubungan kerja dengan instansi atau kantor yang mengurus secara teknis kelengkapan persyaratan Akte Kelahiran.
5. Hubungan dengan atasan dalam pelaksanaan Tugas Pelayanan Akte Kelahiran.
6. Kepedulian atasan dalam hal kesejahteraan Pegawai.

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang kami hormati,

Berdasarkan pada penyelesaian Tugas Akhir Program Magister, *Program Study Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara sesuai judul penelitian yang telah disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka Dengan Judul **“Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara”**.

Untuk itu maka sangat diharapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri dalam memberi jawaban secara obyektif atau normatif, dan diharapkan dapat membantu dalam pengolahan data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan, bantuan, serta apresiasi yang diberikan baik lisan maupun tertulis sebagai berikut :

I. Biodata Responden.

1. Tulislah nama lengkap dan gelar Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

2. Usia bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

a. 31 – 40 Tahun

b. 41 – 50 Tahun

c. 50 – 55 Tahun

3. Pekerjaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

a. Petani / Nelayan

b. wira swasta

4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

a. SD

b. SMP

c. SMA/SMK

a. **Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, selaku responden dari Masyarakat Penerima Layanan Akte Kelahiran yakni :**

2. Sumber informasi tentang syarat-syarat pengurusan Akte Kelahiran.
3. Ketepatan pengisian Akte Kelahiran sesuai dengan yang ditentukan.
4. Lama waktu yang diperlukan untuk mengurus Akte Kelahiran.
5. Apakah biaya pengurusan Akte Kelahiran tersebut memberatkan.
6. Perlakuan pegawai pembuat Akte Kelahiran pada waktu pengurusan.
7. Target waktu tertentu dalam mengurus akte kelahiran
8. Biaya tambahan dalam pembuatan Akte Kelahiran agar pengurusannya lebih dipercepat

Lampiran 12

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang saya hormati,

Untuk dapat menyelesaikan penyusunan TAPM pada *Program Study Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara berdasarkan pada Judul penelitian yang disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka “ **Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara** “.

Sangat saya harapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat memberi jawaban secara obyektif atau normatif, agar dapat digunakan penulis dalam mengolah data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam memberikan keterangan baik lisan maupun tertulis berdasarkan tata urutan sebagai berikut :

I. Biodata Responden.

1. Tuliskan nama lengkap Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Drs. Jacob Rahayaan

2. Usia Bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

a. 21 – 30 Tahun

b. 31 – 40 Tahun

c. 41 – 50 Tahun

d. 51 – 60 Tahun

3. Pekerjaan / Jabatan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

a. Camat

b. Staf

c. Kepala Bidang.

d. Kepala Seksi

- e. Masyarakat
4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah jawaban di bawah ini:
- a. SD
 - b. SMP
 - c. SLTA
 - Ⓓ S1

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, terbagi habis untuk dua (2) kelompok responden yakni : Staf Kecamatan, Disdukcapil Malra dan Masyarakat Penerima Layanan.

1. Cara memahami tugas Pokok dan fungsi serta memberi pemahaman kepada staf.

Tanggapan :

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Maluku Tenggara Nomor 05 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Maluku Tenggara, serta peraturan Bupati Maluku Tenggara No. 60 Tahun 2009 tentang uraian tugas jabatan struktural organisasi kecamatan di kabupaten Maluku Tenggara.

2. Koordinasi pelayanan catatan sipil terutama Akte Kelahiran dengan Seksi Pelayanan Umum.

Tanggapan :

Dengan berpedoman pada peraturan Bupati Maluku Tenggara No. 60 Tahun 2009 tentang uraian tugas jabatan struktural organisasi kecamatan di kabupaten Maluku Tenggara tersebut, terdapat beberapa kewenangan camat, dimana

sebagian urusan Otonomi Daerah pada lingkup kecamatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang meliputi aspek : Perizinan; Rekomendasi; Koordinasi; Pembinaan; Pengawasan; Fasilitasi; Penetapan; Penyelenggaraan; dan Kewenangan lain yang dilimpahkan.

3. Kiat-kiat pemberian pelayanan Akte Kelahiran tanpa pungutan atau pemberian biaya tambahan kepada petugas.

Tanggapan :

Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Bupati Maluku Tenggara Nomor 4 Tahun 2009 tentang Pembebasan Biaya Penerbitan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kabupaten Maluku Tenggara, serta Peraturan Bupati Maluku Tenggara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Akta Catatan Sipil.

4. Dalam hal teknis bagaimana berkoordinasi dengan Kepala Ohoi dan Ohoi Soa serta staf pelaksana terutama Bidang Pencatatan Sipil pada Dinas Catatan Sipil agar dapat memberi layanan yang tepat, cepat, bebas biaya, dengan kualitas sesuai yang diinginkan pelanggan.

Tanggapan :

Koordinasi dibangun dengan merumuskan Program kerja yang disetujui untuk dilaksanakan. Adapun nama programnya adalah Jemput Bola, dimana tim ini adalah merupakan perpaduan antara dinas pencatatan sipil dan staf kecamatan yang didalamnya terdapat unsur pimpinan ohoi/ohoi soa, rat. dengan demikian diharapkan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, dapat menyentuh secara langsung masyarakat, tanpa

ada pungutan / biaya (gratis).

5. Langkah-langkah yang dilakukan agar masyarakat memahami syarat-syarat yang diperlukan dalam pengurusan Akte Kelahiran.

Tanggapan :

"a) Melalui sosialisasi yang dilakukan oleh tim jemput bola. b). Melalui sosialisasi oleh staf kecamatan, dan kepala ohoi/ohoi soa, rat. c) Disampaikan pada setiap kunjungan kerja camat ke seluruh ohoi/ohoi soa, rat.

6. Strategi memberi kemudahan pelayanan kepada masyarakat.

Tanggapan :

Melalui pelayanan langsung dilakukan tim jemput bola dan dilanjutkan oleh kepala ohoi/ohoi soa, rat yang bertempat pada ohoi/ohoi soa, rat bersangkutan, ini dilakukan dalam rangka efisiensi dan efektifitas pelayanan kepada masyarakat

7. Strategi dalam membekali pegawai dan kepala ohoi/ohoi soa, dalam pemberian pelayanan.

Tanggapan :

Selama ini memang belum dilakukan diklat / pelatihan oleh dinas kabupaten. namun secara khusus di kecamatan kami lakukan kepada pegawai dalam pelaksanaan tugas pelayanan catatan sipil, walaupun dengan keterbatasan yang ada di kecamatan, kami mencoba meningkatkan kinerja kepala ohoi/ohoi soa, rat, melalui penataan administrasi pada kecamatan, sehingga pada saat yang sama telah dilakukan berbagai kegiatan yang difokuskan pada tatacara pendaftaran, dan pencatatan penduduk.

Hasil Wawancara Hari / Tanggal Senin 15 Oktober 2012

Camat Kei Besar Utara Timur



Drs. Jacob Rahujan

Nip. 196311219920301006

UNIVERSITAS TERBUKA

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang saya hormati,

Untuk dapat menyelesaikan penyusunan TAPM pada *Program Study Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara berdasarkan pada Judul penelitian yang disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka “ **Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara** “.

Sangat saya harapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat memberi jawaban secara obyektif atau normatif, agar dapat digunakan penulis dalam mengolah data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam memberikan keterangan baik lisan maupun tertulis berdasarkan tata urutan sebagai berikut :

I. Biodata Responden.

1. Tulislah nama lengkap Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Jeremias Tanlain

2. Usia Bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

- a. 21 – 30 Tahun
- b. 31 - 40 Tahun
- c. 41 – 50 Tahun
- d. 51 - 60 Tahun

3. Pekerjaan / Jabatan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

- a. Camat
- b. Sekcam
- c. Staf
- d. Kepala Bidang.
- e. Kepala Seksi

f. Masyarakat

4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah jawaban di bawah ini:

a. SD

b. SMP

c. SLTA

d. S1

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, terbagi habis untuk dua (2) kelompok responden yakni Staf Kecamatan, Disdukcapil Malra dan Masyarakat Penerima Layanan.

1. Bagaimana memahami serta sekaligus memberi pemahaman akan tugas dan fungsi kepada staf dan Koordinasi dengan pihak Disdukcapil dalam pelaksanaan tugas.

Tanggapan :

Baik, yang pertama pasti harus sesuai dengan Tupoksi. Itu adalah acuan kami dalam melaksanakan tugas sehari-hari disamping kewenangan koordinasi. Hal ini dimaksudkan untuk memperlancar proses pelayanan baik di kantor kecamatan (hollat) maupun lintas SKPD yang secara khusus memiliki keterkaitan dengan persoalan pelayanan kemasyarakatan yang ditemui di wilayah kecamatan. Jadi bukan hanya dengan disdukcapil tetapi dengan seluruh SKPD yang ada, tergantung jenis permasalahannya. Soal pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil kita telah berkomitmen dengan mereka (disdukcapil) sejak januari 2010 dalam rangka peningkatan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

2. Sejauhmana pemberian pelayanan kepada masyarakat, serta bagaimana menetapkan standarisasi dan mengimplementasi pelayanan terutama pelayanan Akte Kelahiran.

Tanggapan :

Sejak pembentukan tim sesuai hasil koordinasi dengan disdukcapil malra, ternyata memang masih ditemukan banyak kendala seperti, Infrastruktur, SDM, fasilitas lainnya juga ya seadanya saja. Untuk meningkatkan pelayanan maka koordinasi melalui tim jemput bola diperkuat dengan dimasukkannya seluruh staf kecamatan dan ohoi/ ohoi soa, rat, dimana ini merupakan salah satu strategi yang dilakukan dalam menjawab persoalan rentang kendali pelayanan catatan sipi maupun kependudukan, disamping menjangkau seluruh masyarakat di daerah tersulit seperti ohoi varwav.

3. Bagaimana menginformasikan dan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya pengurusan Akte Kelahiran, serta apa langkah dan tindakan terhadap syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan, serta memudahkan warga di desa-desa terisolir.

Tanggapan:

Soal menginformasikan kegunaan dan manfaat akte kelahiran, perkawinan dan kematian serta syarat-syaratnya. Kita mencoba dengan pendekatan langsung melalui sosialisasi lintas desa baik melalui staf / kepala ohoi / ohoi soa, rat, ataupun pada saat tugas monitoring dan evaluasi dilakukan di wilayah kecamatan serta di ohoi / ohoi soa.

4. Bagaimana peningkatan kinerja para pegawai agar pelaksanaan tugas mereka dapat berlangsung seoptimal mungkin.

Tanggapan :

ya.. soal peningkatan kinerja pegawai ini memang sangat berkaitan dengan kesejahteraan, tak bisa dipungkiri bahwa faktor kesejahteraan itu sangat dominan dalam peningkatan kinerja. Hal ini sulit ya bagi saya untuk menjelaskan yak arena berkaitan langsung dengan kondisi daerah,itu saja. Sedikit bocoran kita selama setahun ini tidak menerima tunjangan terpencil. Padahal itu merupakan salah satu factor yang mempengaruhi kinerja pegawai disini. Coba dilihat masih ada pegawai yang ke Langgur /Tual malas kembali bekerja(kecuali dipanggil). Yang pastinya memang untuk meningkatkan kinerja harusnya diperhatikan oleh pemerintah daerah soal tunjangan, dan penggajian pegawai yang rentan dengan keterlambatan pembayaran gaji.

5. Apakah ada ruang untuk dapat berkomunikasi dengan masyarakat, melalui kotak saran, tatap muka langsung dalam penyampaian aspirasi, kritik, dan saran dari masyarakat tentang Pelayanan Akte Kelahiran.

Tanggapan :

Sebenarnya kalau soal sarana komunikasi memang tidak dimiliki untuk sekarang ini, namun komunikasi setiap saat dibangun bukan hanya pada waktu efektif kantoran 07.00- 14.30,tetapi dilakukan setiap saat. Jadi tidak ada permasalahan yang sulit soal komunikasi dengan masyarakat khusus di hollat (pusat kecamatan), kalau di ohoi-ohoi itu telah diinstruksikan oleh pak camat kepada seluruh perangkat di desa, untuk menindaklanjuti seluruh urusan kemasyarakatan termasuk pencatatan akte.

6. Faktor-faktor yang mendukung dan Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan tugas dalam pelayanan Akte Kelahiran.

Tanggapan:

Factor-faktor yang mendukung, yang dapat dilihat dari aspek Sumber Daya Manusia Aparatur, dimana yang berada pada satuan kerja perangkat daerah kecamatan kei besar utara timur tidak mengalami kekurangan personil, dimana jumlah pegawai pada kecamatan sebanyak 28 Pegawai yang terdiri dari : Pegawai Negeri Sipil 18 orang, Tenaga Honorer Lepas 10 orang.

Faktor-faktor yang dianggap menghambat pelaksanaan tugas diantaranya, masih belum terisinya 2 (dua) Jabatan Struktural Eselon IV/b yaitu : Kasubag. Umum dan Kepegawaian serta Kasubag Perencanaan dan Keuangan, berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas disamping dominannya adalah infrastruktur, dan sarpra penunjang tugas ke ohoi/ohoi soa dan ke langgur.

7. Strategi-strategi apakah yang dilakukan agar dapat mengatasi faktor-faktor penghambat tersebut.

Tanggapan :

Strategi-strategi yang dilakukan dalam rangka mengatasi factor-faktor tersebut antara lain : (1) Pembinaan terhadap aparatur penyelenggara pemerintahan baik internal kantor kecamatan maupun pemerintah ohoi dan ohoi soa, sekecamatan kei besar utara timur; (2) Peningkatan peran serta masyarakat ohoi dalam mengembangkan ekonomi kerakyatan yang secara obyektif belum merata pada setiap ohoi/ ohoi soa; (3) efektifitas

kelembagaan dan kapasitas sumber daya manusia aparatur serta kemampuan masyarakat dalam mengembangkan kehidupan sosial kemasyarakatan

8. Bagaimana Koordinasi dengan instansi, ataupun dengan pihak Disdukcapil guna kemudahan pelayanan Akte Kelahiran bagi masyarakat.

Tanggapan : *Suda jelas..soalnya pembentukan tim jemput bola, diusulkan kembali oleh camat pada bulan Oktober 2010 agar diambil dari staf kecamatan dan perangkat ohoi / ohoi soa. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah sekaligus memperlancar komunikasi dan inforasi pelayanan akte kelahiran bagi masyarakat. mengingat pada januari 2010 tim ini dibentuk oleh dinas walaupun berkoordinasi dengan kecamatan namun proses pelayanannya tidak berjalan dengan baik atau tiga bulan sampai terkadang setahun sekali kunjungan yang dilakukan oleh Dinas catatan sipil.*

Hasil Wawancara Hari / Tanggal, senin 15 Oktober 2012

Sekretaris Kecamatan Kei Besar Utara Timur



Jeremias Tanlain

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang saya hormati,

Untuk dapat menyelesaikan penyusunan TAPM pada *Program Study Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara berdasarkan pada Judul penelitian yang disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka “ **Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara** “.

Sangat saya harapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat memberi jawaban secara obyektif atau normatif, agar dapat digunakan penulis dalam mengolah data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam memberikan keterangan baik lisan maupun tertulis berdasarkan tata urutan sebagai berikut :

I. Biodata Responden.

1. Tulislah nama lengkap Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Josias Ohoitawun

2. Usia Bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

- a. 21 – 30 Tahun
- b. 31 – 40 Tahun
- c. 41 – 50 Tahun
- d. 51 - 60 Tahun

3. Pekerjaan / Jabatan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

- a. Camat
- b. Sekcam
- c. Staf

d. Kepala Subbag Umum dan Kepegawaian Kec.KEBUT

- e. Kepala Seksi

f. Masyarakat

4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah jawaban di bawah ini:

a. SD

b. SMP

c. SLTA

d. S1

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, terbagi habis untuk dua (2) kelompok responden yakni Staf Kecamatan, Disdukcapil Malra dan Masyarakat Penerima Layanan.

1. Bagaimana memahami serta sekaligus memberi pemahaman akan tugas dan fungsi kepada staf dan Koordinasi dengan pihak Disdukcapil dalam pelaksanaan tugas.

Tanggapan : *Disesuaikan dengan tupoksi, dan kebutuhan riil yang dialami.*

2. Sejahterana pemberian pelayanan kepada masyarakat, serta bagaimana menetapkan standarisasi dan mengimplementasi pelayanan terutama pelayanan Akte Kelahiran.

Tanggapan : *Kalau soal pelayanan dilakukan oleh seluruh staf dikecamatan dan ohoi / ohoi soa, rat. Hal itu atas instruksi dari beliau (camat) dalam, menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat, ya..seperti saya juga yang kemaren (Hari Minggu,13 Oktober 2012) baru kembali dari langgur membawa akte nya masyarakat yang diurus, sebanyak :*

(1) Akta Perkawinan : 28 lembar

(2) Akta Kelahiran :22 lembar

(3) *Surat Keterangan Kematian : 6 lembar*

yang pastinya baik dan segala prosedurnya pasti terpenuhi..dan masyarakat menerima Gratis di kantor camat seperti sekarang ini. (Bersamaan waktu observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada kantor camat hollat).

3. Bagaimana menginformasikan dan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya pengurusan Akte Kelahiran, serta apa langkah dan tindakan terhadap syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan, serta memudahkan warga di desa-desa terisolir.

Tanggapan : *Saya kira kalau di sini (Hollat), banyak cara yang digunakan untuk komunikasi..menurut yang saya gunakan melalui pendekatan kekeluargaan disamping memang itu juga tugas kami disini(PNS),berbalai dan mengabdikan adalah semboyang kami itu demi masyarakat.. yang tak lain juga bagian keluarga kami.*

4. Bagaimana peningkatan kinerja para pegawai agar pelaksanaan tugas mereka dapat berlangsung seoptimal mungkin.

Tanggapan : *Soal peningkatan kinerja pegawai,sangat dibutuhkan dalam rangka peningkatan pelayanan dan skill baik secara individu maupun kelembagaan.*

5. Apakah ada ruang untuk dapat berkomunikasi dengan masyarakat, melalui kotak saran, tatap muka langsung dalam penyampaian aspirasi, kritik, dan saran dari masyarakat tentang Pelayanan Akte Kelahiran.

Tanggapan : *Ya..pendekatan yang dibangun dengan masyarakat dari sisi komunikasi langsung dengan sistem budaya dan telah menemukan solusi*

terbaik dalam peningkatan pemahaman masyarakat, walaupun belum seratus persen, (menyeluruh).

Hasil Wawancara Hari / Tanggal, Senin 15 Oktober 2012

Kabag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Kei Besar Utara Timur


Jasas Huitawin

UNIVERSITAS TERBUKA

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang saya hormati,

Untuk dapat menyelesaikan penyusunan TAPM pada *Program Study Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara berdasarkan pada Judul penelitian yang disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka “ **Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara** “.

Sangat saya harapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat memberi jawaban secara obyektif atau normatif, agar dapat digunakan penulis dalam mengolah data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam memberikan keterangan baik lisan maupun tertulis berdasarkan tata urutan sebagai berikut :

I. Biodata Responden.

1. Tulislah nama lengkap Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Johanis .B.Uwayanan

2. Usia Bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

- a. 21-30 Tahun
- b. 31 – 40 Tahun
- c. 41 – 50 Tahun
- d. 51 – 60 Tahun

3. Pekerjaan / Jabatan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

- a. Camat
- b. Sekcam
- c. Staf Kec. KEBUT
- d. Kepala Bidang

e. Kepala Seksi

f. Masyarakat

4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah jawaban di bawah ini:

a. SD

b. SMP

Ⓒ SLTA

d. S1

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, terbagi habis untuk dua (2) kelompok responden yakni Staf Kecamatan, Disdukcapil Malra dan Masyarakat Penerima Layanan.

1. Bagaimana memahami serta sekaligus memberi pemahaman akan tugas dan fungsi kepada staf dan Koordinasi dengan pihak Disdukcapil dalam pelaksanaan tugas.

Tanggapan : *Sesuai tupoksi masing-masing, kalau soal pelayanan catatan sipil seluruh staf dan perangkat ohoi / ohoi soa, berkewajiban membantu masyarakat, tanpa ada imbalan itu kesepakatan yang sudah diputuskan untuk dilaksanakan secara khusus diwilayah kecamatan kei besar utara timur.*

2. Sejauhmana pemberian pelayanan kepada masyarakat, serta bagaimana menetapkan standarisasi dan mengimplementasi pelayanan terutama pelayanan Akte Kelahiran.

Tanggapan : *Kalau itu disesuaikan dengan masyarakat ketika mengurus persyaratannya di kantor camat atau melalui kepala ohoi/ohoi soa, rat yang bersangkutan. Saya memang belum pernah mengurusnya kelanggur (pengurusan akte kelahiran), namun teman-teman dan pa camat sudah*

mengurusnya tanpa ada biaya (gratis) tinggal masyarakat datang dan mengambilnya di kantor camat.

3. Bagaimana menginformasikan dan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya pengurusan Akte Kelahiran, serta apa langkah dan tindakan terhadap syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan, serta memudahkan warga di desa-desa terisolir.

Tanggapan : disesuaikan dengan kondisi.

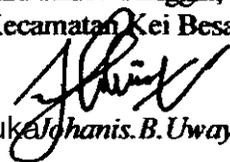
4. Bagaimana peningkatan kinerja para pegawai agar pelaksanaan tugas mereka dapat berlangsung seoptimal mungkin.

Tanggapan : Soal peningkatan kinerja pasti lebih baik apabila, kesejahteraan pegawai diperhatikan, jadi kita harap juga bapa bias mengusulkan soal kesejahteraan kita jangan hanya datang dan pergi saja tanpa berita seperti yang sudah-sudah (Banyak peneliti yang pernah ke kecamatan kei besar utara timur namun tidak menyampaikan apa yang diinginkan pegawai), hanya masyarakatnya saja.

5. Apakah ada ruang untuk dapat berkomunikasi dengan masyarakat, melalui kotak saran, tatap muka langsung dalam penyampaian aspirasi, kritik, dan saran dari masyarakat tentang Pelayanan Akte Kelahiran.

Tanggapan : Soal ruang komunikasi untk kita di sini (Hollat) Bebas berdiskusi dan kounikasi tergantung kebutuhan yang disampaikan masyarakat.

Hasil Wawancara Hari / Tanggal, Senin 15 Oktober 2012
Staf Kecamatan Kei Besar Utara Timur



TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang saya hormati,

Untuk dapat menyelesaikan penyusunan TAPM pada *Program Study Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara berdasarkan pada Judul penelitian yang disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka “ **Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara** “.

Sangat saya harapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat memberi jawaban secara obyektif atau normatif, agar dapat digunakan penulis dalam mengolah data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam memberikan keterangan baik lisan maupun tertulis berdasarkan tata urutan sebagai berikut :

I. Biodata Responden.

1. Tulislah nama lengkap Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Victorionus Renyaan

2. Usia Bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

a. 21 – 30 Tahun

b. 31 – 40 Tahun

c. 41 – 50 Tahun

d. 51 - 60 Tahun

3. Pekerjaan / Jabatan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

a. Camat

b. Sekcam

c. Staf

d. Kepala Bidang Catatan Sipil Disdukcapil

- e. Kepala Seksi
- 4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah jawaban di bawah ini:
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. S1

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, terbagi habis untuk dua (2) kelompok responden yakni Staf Kecamatan, Disdukcapil Malra dan Masyarakat Penerima Layanan.

1. Bagaimana memahami serta sekaligus memberi pemahaman akan tugas dan fungsi kepada staf dan Koordinasi dengan pihak Kecamatan dalam pelaksanaan tugas,

Tanggapan :

Pedoman dalam pelaksanaan tugas melalui:

- a) *Keputusan Bupati Maluku Tenggara Nomor 47 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara,*
- b) *Peraturan Daerah Kabupaten Maluku Tenggara Nomor 03 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah,*
- c) *Peraturan Bupati Maluku Tenggara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Akta Catatan Sipil;*

- d) *Peraturan Pemerintah RI Nomor 54 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Pengangkatan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 123);*
- e) *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum dan Peraturan Presiden RI Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.*
2. Sejauhmana pemberian pelayanan kepada masyarakat, serta bagaimana menetapkan standarisasi dan mengimplementasi pelayanan terutama pelayanan Akte Kelahiran,

Tanggapan :

Peraturan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 01 Tahun (2009) Tentang Rencana Startegis (RENSTRA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara.

3. Bagaimana menginformasikan dan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya pengurusan Akte Kelahiran, serta apa langkah dan tindakan terhadap syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan, serta memudahkan warga di desa-desa terisolir.

Tanggapan :

- a) *Dilakukan sosialisasi oleh tim jemput bola, dalam hal ini dinas catatan sipil, staf kecamatan dan kepala ohoi/ohoi soa.*
- b) *Langkah dan tindakan yang dilakukan disesuaikan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.*

- c) *Tim jemput bola dibentuk untuk dapat menjembatani pelaksanaan pelayanan, pada tingkat ohoi/ohoi soa, mengingat keterbatasan vasilitas oleh petugas dinas kabupaten.*
4. Bagaimana peningkatan kinerja para pegawai agar pelaksanaan tugas mereka dapat berlangsung seoptimal mungkin.

Tanggapan :

Belum adanya diklat dan pelatihan kepada pegawai di tingkat kecamatan secara khusus, namun dalam rangka peningkatan pelayanan dan optimalisasi kinerja maka koordinasi pelayanan akte kelahiran dilakukan oleh tim jemput bola di kecamatan.

5. Apakah ada ruang untuk dapat berkomunikasi dengan masyarakat, melalui kotak saran, tatap muka langsung dalam penyampaian aspirasi, kritik, dan saran dari masyarakat tentang Pelayanan Akte Kelahiran.

Jawab :

Komunikasi dilakukan dengan semua pihak dalam rangka peningkatan pelayanan akte kelahiran pada setiap hari kerja, dan juga disesuaikan dengan waktu kunjungan masyarakat serta kegiatan rutin sesuai Renstra disdukcapil kabupaten Maluku tenggara.

6. Faktor-faktor yang mendukung dan Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan tugas dalam pelayanan Akte Kelahiran.

Tanggapan :

Faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan tugas diantaranya :

- a. *Sumber daya Manusia pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara, kurang memadai.*

b. *Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan tugas :*

- 1) *Untuk jenis asset bergerak belum ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara.*
- 2) *Tidak adanya sarana komunikasi Informasi (Telkomsel) guna kelancaran informasi data kependudukan di kecamatan.*
- 3) *Masih kurangnya pendanaan operasional.*
- 4) *Infrastruktur jalan,jembatan,listrik PLN,di kecamatan.*

7. *Strategi apakah yang dilakukan agar dapat mengatasi faktor-faktor penghambat tersebut.*

Tanggapan :

Pembentukan tim jempit bola,merupakan salah satu solusi dalam menyukseskan program pelayanan dan pencatatan sipil pada kecamatan.

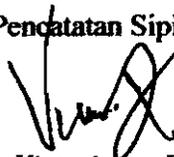
8. *Bagaimana Koordinasi dengan instansi, ataupun dengan pihak Kantor Kecamatan guna kemudahan pelayanan Akte Kelahiran bagi masyarakat.*

Tanggapan :

Koordinasi, melalui komunikasi, dan informasi tetap dilaksanakan dalam rangka implementasi kebijakan dalam peningkatan pelayanan akte kelahiran di kecamatan.

Hasil Wawancara Hari /Tanggal, Jumat 19 Oktober 2012

Kepala Bidang Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara



Victorinus Remyaan, S.Sos

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang saya hormati,

Untuk dapat menyelesaikan penyusunan TAPM pada *Program Study Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara berdasarkan pada Judul penelitian yang disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka “ **Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara** “.

Sangat saya harapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat memberi jawaban secara obyektif atau normatif, agar dapat digunakan penulis dalam mengolah data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam memberikan keterangan baik lisan maupun tertulis berdasarkan tata urutan sebagai berikut :

I. Biodata Responden

1. Tulislah nama lengkap Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Albertus Letsoin, S.Sos

2. Usia Bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

a. 21 – 30 Tahun

b. 31 – 40 Tahun

c. 41 – 50 Tahun

d. 51 - 60 Tahun

3. Pekerjaan / Jabatan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

a. Camat

b. Sekcam

c. Staf

d. Kepala Bidang

e. Kepala Seksi Pencatatan Sipil Disdukcapil Malra

- f. Masyarakat
4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah jawaban di bawah ini:
- SD
 - SMP
 - SMA
 - S1

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, terbagi habis untuk dua (2) kelompok responden yakni Staf Kecamatan, Disdukcapil Malra dan Masyarakat Penerima Layanan.

1. Pemahaman tugas dan fungsi sebagai unsur pelaksana pembuatan Akte Kelahiran.

Tanggapan :

- Keputusan Bupati Maluku Tenggara Nomor 47 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara,*
- Peraturan Bupati Maluku Tenggara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Akta Catatan Sipil;*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum dan Peraturan Presiden RI Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.*
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3019);*

- e. *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235);*
- f. *Seksi Pencatatan mempunyai tugas membantu Kepala Bidang dalam melaksanakan pencatatan, kelahiran, kematian, perkawinan dan perceraian dan status anak serta kewarganegaraan.*

2. Hambatan dalam pelaksanaan tugas Pencatatan sipil tersebut dan apa upaya pemecahannya.

Tanggapan :

Adapun hambatan yang ditemui dalam pelayanan pencatatan sipil adalah Relatif, sesuai kondisi kecamatan dan solusinya dapat terjawab melalui adanya pembentukan tim jemput bola, yang melibatkan unsur dinas dukcapil, kecamatan serta kepala ohoi/ohoi soa, di masing-masing kecamatan dan ohoi/ohoi soa tersebut.

3. Strategi yang dilakukan dalam meningkatkan keterampilan dan kemampuan diri dalam Pelayanan Catatan Sipil khususnya Akte Kelahiran.

Tanggapan : *Disesuaikan.*

4. Hubungan kerja dengan instansi atau kantor yang mengurus secara teknis kelengkapan persyaratan Akte Kelahiran.

Tanggapan : *Disesuaikan.*

5. Bagaimana hubungan dengan atasan maupun unsur kecamatan dalam pelaksanaan Tugas Pelayanan Akte Kelahiran.

Tanggapan : *Baik/ disesuaikan.*

6. Kepedulian atasan dalam hal kesejahteraan Pegawai.

Tanggapan : *Baik.*

Hasil Wawancara Hari / Tanggal, Jumat 19 Oktober 2012

Kepala Seksi Pendaftaran Sipil Disdukcapil Malra



Albertus Lelsoin, S.Sos

UNIVERSITAS TERBUKA

Transkrip Hasil Wawancara

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang Saya hormati,

Untuk dapat menyelesaikan penyusunan TAPM pada *Program Study Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara berdasarkan pada Judul penelitian yang disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka “ **Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara** “.

Sangat saya harapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat memberi jawaban secara obyektif atau normatif, agar dapat digunakan penulis dalam mengolah data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam memberikan keterangan baik lisan maupun tertulis berdasarkan tata urutan sebagai berikut :

I. Biodata Responden.

1. Tulislah nama lengkap Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Jhoni Siubun

2. Usia Bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

- a. 31 – 40 Tahun
 - b. 41 – 50 Tahun
 - c. 51 – 60 Tahun
3. Pekerjaan / Jabatan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :
 - a. Petani / Nelayan
 - b. Swasta
 4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah jawaban di bawah ini:
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, terbagi habis untuk dua (2) kelompok responden yakni Disdukcapil Malra, Staf Kecamatan, dan Masyarakat Penerima Layanan.

- a. Sumber informasi tentang syarat-syarat pengurusan Akte Kelahiran.

Tanggapan :

Sumber informasi didapat dari, petugas kecamatan dan ohoi. Hal ini ada kaitannya dengan kegiatan di kecamatan, jadi jika kami mengurus di sana (kantor camat), maka kami akan diberikan akte nya secara gratis, ketika mereka kembali dari langgur (ibukota kabupaten).

- b. Ketepatan pengisian Akte Kelahiran sesuai dengan yang ditentukan.

Tanggapan :

ya, yang pasti sesuai, karena kamilah yang memberikan keterangan dan data seputar anggota keluarga baik anak, isteri, suami, ayah dan ibu.

- c. Lama waktu yang diperlukan untuk mengurus Akte Kelahiran.

Tanggapan :

Untuk mengurus persyaratan tidak sulit.. ya, di kantor camat bisa diurus, di kepala dusun (kepala ohoi soa) juga bias, paling lambat ya satu jam/dua jam.

- d. Apakah biaya pengurusan Akte Kelahiran tersebut memberatkan.

Tanggapan : *Tidak dipungut biaya (Gratis).*

- e. Perlakuan pegawai pembuat Akte Kelahiran pada waktu pengurusan.

Tanggapan :

Baik. Soal perlakuan pegawai pada waktu pengurusan, jangankan

masyarakat, padahal memang kelalaian kami masyarakat juga cukup besar, mungkin faktor tidak bisa berbahasa Indonesia (alias hanya berbahasa Kei), banyak juga diantara kami masyarakat berpendidikan cukup sekolah dasar (SD), jadi mungkin tidak dapat memahami dengan baik apa maksud pelayanan pencatatan sipil.

- f. Target waktu tertentu dalam mengurus akte kelahiran.

Tanggapan:

Tergantung ya, untuk Target waktu tertentu dalam mengurus akte kelahiran di kantor camat holla, sangat kami pahami karena yang mengeluarkan akte nya itu dari dinas di langgur (ibu kota kabupaten Maluku Tenggara) jadi kami menunggu selambat-lambatnya sebulan suda bisa diterima

- g. Apakah ada biaya tambahan dalam pembuatan Akte Kelahiran agar pengurusanya lebih dipercepat.

Tanggapan : *Tidak ada.*

Hasil Wawancara Hari / Tanggal, Minggu 14 Oktober 2012

Masyarakat Penerima Layanan

Jhoni
Jhoni Silubun

Transkrip Hasil Wawancara

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang saya hormati,

Untuk dapat menyelesaikan penyusunan TAPM pada *Program Study Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara berdasarkan pada Judul penelitian yang disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka “ **Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara** “.

Sangat saya harapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat memberi jawaban secara obyektif atau normatif, agar dapat digunakan penulis dalam mengolah data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam memberikan keterangan baik lisan maupun tertulis berdasarkan tata urutan sebagai berikut :

I. Biodata Responden.

1. Tulislah nama lengkap Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Antonius Betaubun

2. Usia Bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

a. 21 – 30 Tahun

b. 31 – 40 Tahun

c. 41 – 50 Tahun

d. 51 - 60 Tahun

3. Pekerjaan / Jabatan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

a. Petani / Nelayan

b. Swasta

4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah jawaban di bawah ini:

a. SD

b. SMP

c. SMA

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, terbagi habis untuk dua (2) kelompok responden yakni Staf Kecamatan, Disdukcapil Malra dan Masyarakat Penerima Layanan.

- a. Sumber informasi tentang syarat-syarat pengurusan Akte Kelahiran.
Tanggapan : *Informasi di ohoi hollat so air (kepala dusun).*
- b. Ketepatan pengisian Akte Kelahiran sesuai dengan yang ditentukan.
Tanggapan : *ya,*
- c. Lama waktu yang diperlukan untuk mengurus Akte Kelahiran.
Tanggapan : *seminggu.*
- d. Apakah biaya pengurusan Akte Kelahiran tersebut memberatkan.
Jawab : *Gratis.*
- e. Perlakuan pegawai pembuat Akte Kelahiran pada waktu pengurusan.
Tanggapan : *Ramah, baik.*
- f. Target waktu tertentu dalam mengurus akte kelahiran.
Tanggapan : *satu minggu/tergantung.*
- g. Apakah ada biaya tambahan dalam pembuatan Akte Kelahiran agar pengurusanya lebih dipercepat.
Tanggapan : *Tidak.*

Hasil Wawancara Hari / Tanggal, 14 Oktober 2012

Antonius Betaubun

Transkrip Hasil Wawancara

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang saya hormati,

Untuk dapat menyelesaikan penyusunan TAPM pada *Program Study Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara berdasarkan pada Judul penelitian yang disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka “ **Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara** “.

Sangat saya harapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat memberi jawaban secara obyektif atau normatif, agar dapat digunakan penulis dalam mengolah data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam memberikan keterangan baik lisan maupun tertulis berdasarkan tata urutan sebagai berikut :

I. Biodata Responden.

1. Tulislah nama lengkap Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Oktovianus Silubun

2. Usia Bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

a. 21 – 30 Tahun

b. 31 – 40 Tahun

c. 41 – 50 Tahun

d. 51 - 60 Tahun

3. Pekerjaan / Jabatan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

a. Petani / Nelayan

b. Swasta

4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah jawaban di bawah

a. SD

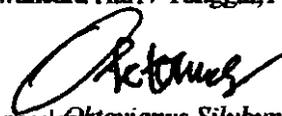
b. SMP

c. SMA

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, terbagi habis untuk dua (2) kelompok responden yakni Staf Kecamatan, Disdukcapil Malra dan Masyarakat Penerima Layanan.

- a. Sumber informasi tentang syarat-syarat pengurusan Akte Kelahiran.
Tanggapan : *Informasi dari petugas kecamatan.*
- b. Ketepatan pengisian Akte Kelahiran sesuai dengan yang ditentukan.
Tanggapan : *Tepat, sesuai.*
- c. Lama waktu yang diperlukan untuk mengurus Akte Kelahiran.
Tanggapan : *seminggu.*
- d. Apakah biaya pengurusan Akte Kelahiran tersebut memberatkan.
Tanggapan : *Tidak dipungut biaya.*
- e. Perlakuan pegawai pembuat Akte Kelahiran pada waktu pengurusan.
Tanggapan : *Sopan, baik.*
- f. Target waktu tertentu dalam mengurus akte kelahiran.
Tanggapan : *satu minggu.*
- g. Apakah ada biaya tambahan dalam pembuatan Akte Kelahiran agar pengurusannya lebih dipercepat.
Tanggapan : *Tidak.*

Hasil Wawancara Hari / Tanggal, 14 Oktober 2012



Transkrip Hasil Wawancara

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang saya hormati,

Untuk dapat menyelesaikan penyusunan TAPM pada *Program Study Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara berdasarkan pada Judul penelitian yang disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka “ **Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara** “.

Sangat saya harapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat memberi jawaban secara obyektif atau normatif agar dapat digunakan penulis dalam mengolah data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam memberikan keterangan baik lisan maupun tertulis berdasarkan tata urutan sebagai berikut :

I. Biodata Responden.

1. Tulislah nama lengkap Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Melkianus Derwunubun

2. Usia Bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

a.31 – 40 Tahun

b.41 – 50 Tahun

c.51 - 60 Tahun

3. Pekerjaan / Jabatan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

(a) Petani / Nelayan

b.Swasta

4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah jawaban di bawah ini:

c.SMA

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, terbagi habis untuk dua (2) kelompok responden yakni Staf Kecamatan, Disdukcapil Malra dan Masyarakat Penerima Layanan.

- a. Sumber informasi tentang syarat-syarat pengurusan Akte Kelahiran.
Tanggapan : Dapat dari, camat.
- b. Ketepatan pengisian Akte Kelahiran sesuai dengan yang ditentukan.
Tanggapan : Tepat, sesuai.
- c. Lama waktu yang diperlukan untuk mengurus Akte Kelahiran.
Tanggapan : Biasa satu minggu.
- d. Apakah biaya pengurusan Akte Kelahiran tersebut memberatkan.
Tanggapan : Gratis.
- e. Perlakuan pegawai pembuat Akte Kelahiran pada waktu pengurusan.
Tanggapan : Baik.
- f. Target waktu tertentu dalam mengurus akte kelahiran.
Tanggapan : Tergantung camat tiba dari tua.
- g. Apakah ada biaya tambahan dalam pembuatan Akte Kelahiran agar pengurusannya lebih dipercepat.
Tanggapan : Tidak.

Hasil Wawancara Hari / Tanggal, Minggu 14 Oktober 2012


Melkiamus Derwunubun

Transkrip Hasil Wawancara

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang saya hormati,

Untuk dapat menyelesaikan penyusunan TAPM pada *Program Study Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara berdasarkan pada Judul penelitian yang disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka “ **Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara** “.

Sangat saya harapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat memberi jawaban secara obyektif atau normatif, agar dapat digunakan penulis dalam mengolah data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam memberikan keterangan baik lisan maupun tertulis berdasarkan tata urutan sebagai berikut :

I. Biodata Responden.

1. Tulislah nama lengkap Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Natanel Betaubun

2. Usia Bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

c. 21 – 30 Tahun

d. 31 – 40 Tahun

e. 41 – 50 Tahun

d.51 - 60 Tahun

3. Pekerjaan / Jabatan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

a. Petani / Nelayan

b.Swasta

4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah jawaban di bawah ini:

b.SMP

c.SMA

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, terbagi habis untuk dua (2) kelompok responden yakni Staf Kecamatan, Disdukcapil Malra dan Masyarakat Penerima Layanan.

a. Sumber informasi tentang syarat-syarat pengurusan Akte Kelahiran.

Tanggapan : *Sumber informasi dari, kepala choi.*

b. Ketepatan pengisian Akte Kelahiran sesuai dengan yang ditentukan.

Tanggapan : *sesuai.*

c. Lama waktu yang diperlukan untuk mengurus Akte Kelahiran.

Tanggapan : *Seminggu.*

d. Apakah biaya pengurusan Akte Kelahiran tersebut memberatkan.

Tanggapan : *Tidak dipungut biaya, jadi Gratis.*

e. Perlakuan pegawai pembuat Akte Kelahiran pada waktu pengurusan.

Tanggapan : *Ramah, baik.*

f. Target waktu tertentu dalam mengurus akte kelahiran.

Tanggapan : *satu minggu.*

g. Apakah ada biaya tambahan dalam pembuatan Akte Kelahiran agar pengurusanya lebih dipercepat.

Tanggapan : *Tidak.*

Hasil Wawancara Hari / Tanggal, Minggu 14 Oktober 2012


Nataniel Betaubun

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang saya hormati,

Untuk dapat menyelesaikan penyusunan TAPM pada *Program Study Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara berdasarkan pada Judul penelitian yang disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka “ **Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara** “.

Sangat saya harapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat memberi jawaban secara obyektif atau normatif, agar dapat digunakan penulis dalam mengolah data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam memberikan keterangan baik lisan maupun tertulis berdasarkan tata urutan sebagai berikut :

I. Biodata Responden.

1. Tulislah nama lengkap Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Iwan Maturon

2. Usia Bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

a. 21 – 30 Tahun

b. 31 – 40 Tahun

c. 41 – 50 Tahun

d. 51 - 60 Tahun

3. Pekerjaan / Jabatan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

a. Petani / Nelayan

b. Swasta

4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah jawaban di bawah ini:

a. SD

- b. SMP
- c. SMA

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, terbagi habis untuk dua (2) kelompok responden yakni Staf Kecamatan, Disdukcapil Malra dan Masyarakat Penerima Layanan.

- a. Sumber informasi tentang syarat-syarat pengurusan Akte Kelahiran.
Tanggapan : *Sumber informasi didapat dari petugas ohoi.*
- b. Ketepatan pengisian Akte Kelahiran sesuai dengan yang ditentukan.
Jawab : *sesuai.*
- c. Lama waktu yang diperlukan untuk mengurus Akte Kelahiran.
Tanggapan : *Tergantung.*
- d. Apakah biaya pengurusan Akte Kelahiran tersebut memberatkan.
Tanggapan : *Di kecamatan tidak dipungut biaya.*
- e. Perilaku pegawai pembuat Akte Kelahiran pada waktu pengurusan.
Tanggapan : *Baik.*
- f. Target waktu tertentu dalam mengurus akte kelahiran.
Tanggapan : *satu minggu.*
- g. Apakah ada biaya tambahan dalam pembuatan Akte Kelahiran agar pengurusannya lebih dipercepat.
Tanggapan : *Tidak.*

Hasil Wawancara Hari / Tanggal, Minggu 14 Oktober 2012

Transkrip Hasil Wawancara

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang saya hormati,

Untuk dapat menyelesaikan penyusunan TAPM pada *Program Study Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara berdasarkan pada Judul penelitian yang disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka “ **Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara** “.

Sangat saya harapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat memberi jawaban secara obyektif atau normatif, agar dapat digunakan penulis dalam mengolah data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam memberikan keterangan baik lisan maupun tertulis berdasarkan tata urutan sebagai berikut :

I. Biodata Responden.

1. Tulislah nama lengkap Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Angelbertus Silubun (Ano)

2. Usia Bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

a. 21 -- 30 Tahun

b. 31 – 40 Tahun

c. 41 – 50 Tahun

d. 51 - 60 Tahun

3. Pekerjaan / Jabatan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

a. Petani / Nelayan

b. Swasta

4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini:

a. SD

- b. SMP
- c. SMA

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, terbagi habis untuk dua (2) kelompok responden yakni Staf Kecamatan, Disdukcapil Malra dan Masyarakat Penerima Layanan.

- a. Sumber informasi tentang syarat-syarat pengurusan Akte Kelahiran.
Tanggapan : *Sumber informasi didapat dari,petugas di ohoi.*
- b. Ketepatan pengisian Akte Kelahiran sesuai dengan yang ditentukan.
Tanggapan : *ya,sesuai.*
- c. Lama waktu yang diperlukan untuk mengurus Akte Kelahiran.
Tanggapan : *Seminggu.*
- d. Apakah biaya pengurusan Akte Kelahiran tersebut memberatkan.
Tanggapan : *Gratis.*
- e. Perilaku pegawai pembuat Akte Kelahiran pada waktu pengurusan.
Tanggapan : *Ramah,sopan,baik.*
- f. Target waktu tertentu dalam mengurus akte kelahiran.
Tanggapan : *satu minggu.*
- g. Apakah ada biaya tambahan dalam pembuatan Akte Kelahiran agar pengurusannya lebih dipercepat.
Tanggapan : *Tidak ada biaya tambahan.*

Hasil Wawancara Hari / Tanggal, Minggu 14 Oktober 2012

Transkrip Hasil Wawancara

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang saya hormati,

Untuk dapat menyelesaikan penyusunan TAPM pada *Program Study Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara berdasarkan pada Judul penelitian yang disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka “ **Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara** “.

Sangat saya harapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat memberi jawaban secara obyektif atau normatif, agar dapat digunakan penulis dalam mengolah data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam memberikan keterangan baik lisan maupun tertulis berdasarkan tata urutan sebagai berikut :

I. Biodata Responden.

1. Tulislah nama lengkap Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Imbron Betubun

2. Usia Bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

- a. 21 – 30 Tahun
- b. 31 – 40 Tahun
- c. 41 – 50 Tahun
- d. 51 - 60 Tahun

3. Pekerjaan / Jabatan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

- a. Petani / Nelayan
- b. Swasta

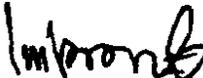
4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah jawaban di bawah ini:

- b. SMP
- c. SMA

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, terbagi habis untuk dua (2) kelompok responden yakni Staf Kecamatan, Disdukcapil Malra dan Masyarakat Penerima Layanan.

- a. Sumber informasi tentang syarat-syarat pengurusan Akte Kelahiran.
Tanggapan : Informasi dari,petugas kecamatan.
- b. Ketepatan pengisian Akte Kelahiran sesuai dengan yang ditentukan.
Tanggapan : ya,sesuai.
- c. Lama waktu yang diperlukan untuk mengurus Akte Kelahiran.
Tanggapan : Satu minggu.
- d. Apakah biaya pengurusan Akte Kelahiran tersebut memberatkan.
Tanggapan : Di kecamatan Gratis.
- e. Perlakuan pegawai pembuat Akte Kelahiran pada waktu pengurusan.
Tanggapan : Ramah,sopan,baik
- f. Target waktu tertentu dalam mengurus akte kelahiran.
Tanggapan : satu minggu.
- g. Apakah ada biaya tambahan dalam pembuatan Akte Kelahiran agar pengurusannya lebih dipercepat.
Tanggapan : Tidak ada tambahan.

Hasil Wawancara Hari / Tanggal, Minggu 14 Oktober 2012


Imbron Betaubun

Transkrip Hasil Wawancara

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang saya hormati,

Untuk dapat menyelesaikan penyusunan TAPM pada *Program Study Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara berdasarkan pada Judul penelitian yang disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka “ **Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara** “.

Sangat saya harapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat memberi jawaban secara obyektif atau normatif, agar dapat digunakan penulis dalam mengolah data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam memberikan keterangan baik lisan maupun tertulis berdasarkan tata urutan sebagai berikut :

I. Biodata Responden.

1. Tulislah nama lengkap Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Marten Derwunubun

2. Usia Bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

a. 21 – 30 Tahun

b. 31 – 40 Tahun

c. 41 – 50 Tahun

d. 51 - 60 Tahun

3. Pekerjaan / Jabatan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

a. Petani / Nelayan

b. Swasta

4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah jawaban di bawah ini:

- c. SMP
- d. SMA

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, terbagi habis untuk dua (2) kelompok responden yakni Staf Kecamatan, Disdukcapil Malra dan Masyarakat Penerima Layanan.

- a. Sumber informasi tentang syarat-syarat pengurusan Akte Kelahiran.

Tanggapan : Sumber informasi didapat dari petugas kecamatan dan ohoi.

- b. Ketepatan pengisian Akte Kelahiran sesuai dengan yang ditentukan.

Tanggapan : ya, sesuai.

- c. Lama waktu yang diperlukan untuk mengurus Akte Kelahiran.

UNIVERSITAS TERBUKA

Transkrip Hasil Wawancara

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang saya hormati,

Untuk dapat menyelesaikan penyusunan TAPM pada *Program Study Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara berdasarkan pada Judul penelitian yang disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka “ **Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara** “.

Sangat saya harapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat memberi jawaban secara obyektif atau normatif, agar dapat digunakan penulis dalam mengolah data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam memberikan keterangan baik lisan maupun tertulis berdasarkan tata urutan sebagai berikut :

I. Biodata Responden.

1. Tulislah nama lengkap Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Agus Silubun

2. Usia Bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

a. 21 – 30 Tahun

b. 31 – 40 Tahun

c. 41 – 50 Tahun

d. 51 - 60 Tahun

3. Pekerjaan / Jabatan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

a. Petani / Nelayan

b. Swasta

4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah jawaban di bawah ini:

b.SMP

c.SMA

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, terbagi habis untuk dua (2) kelompok responden yakni Staf Kecamatan, Disdukcapil Malra dan Masyarakat Penerima Layanan.

a. Sumber informasi tentang syarat-syarat pengurusan Akte Kelahiran.

Tanggapan : Sumber informasi dapat dari petugas kecamatan.

b. Ketepatan pengisian Akte Kelahiran sesuai dengan yang ditentukan.

Tanggapan : Sesuai.

c. Lama waktu yang diperlukan untuk mengurus Akte Kelahiran.

Tanggapan : Kelatif, tergantung petugas yang mengurus.

d. Apakah biaya pengurusan Akte Kelahiran tersebut memberatkan.

Tanggapan : Tidak

e. Perlakuan pegawai pembuat Akte Kelahiran pada waktu pengurusan.

Tanggapan : Ramah, baik.

f. Target waktu tertentu dalam mengurus akte kelahiran.

Tanggapan : satu bulan.

g. Apakah ada biaya tambahan dalam pembuatan Akte Kelahiran agar pengurusannya lebih dipercepat.

Tanggapan : Tidak ada biaya tambahan.

Hasil Wawancara Hari / Tanggal, Minggu 14 Oktober 2012

Agus Silubun
Agus Silubun

Transkrip Hasil Wawancara

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang saya hormati,

Untuk dapat menyelesaikan penyusunan TAPM pada *Program Study Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara berdasarkan pada Judul penelitian yang disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka “ **Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara** “.

Sangat saya harapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat memberi jawaban secara obyektif atau normatif, agar dapat digunakan penulis dalam mengolah data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam memberikan keterangan baik lisan maupun tertulis berdasarkan tata urutan sebagai berikut :

I. Biodata Responden

1. Tulislah nama lengkap Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Linus Betaubun

2. Usia Bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

a. 21 – 30 Tahun

b. 31 – 40 Tahun

c. 41 – 50 Tahun

d. 51 - 60 Tahun

3. Pekerjaan / Jabatan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

a. Petani / Nelayan

b. Swasta

4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah jawaban di bawah ini:

b.SMP

c.SMA

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, terbagi habis untuk dua (2) kelompok responden yakni Staf Kecamatan, Disdukcapil Malra dan Masyarakat Penerima Layanan.

- a. Sumber informasi tentang syarat-syarat pengurusan Akte Kelahiran.
Tanggapan : *Sumber informasi didapat dari petugas kecamatan.*
- b. Ketepatan pengisian Akte Kelahiran sesuai dengan yang ditentukan.
Tanggapan : *ya, sesuai.*
- c. Lama waktu yang diperlukan untuk mengurus Akte Kelahiran.
Tanggapan : *Biasanya seminggu.*
- d. Apakah biaya pengurusan Akte Kelahiran tersebut memberatkan.
Tanggapan : *Di kecamatan Gratis.*
- e. Perlakuan pegawai pembuat Akte Kelahiran pada waktu pengurusan.
Tanggapan : *Baik.*
- f. Target waktu tertentu dalam mengurus akte kelahiran.
Tanggapan : *satu minggu.*
- g. Apakah ada biaya tambahan dalam pembuatan Akte Kelahiran agar pengurusannya lebih dipercepat.
Tanggapan : *Tidak ada biaya tambahan.*

Hasil Wawancara Hari / Tanggal, Minggu 14 Oktober 2012

Transkrip Hasil Wawancara

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang saya hormati,

Untuk dapat menyelesaikan penyusunan TAPM pada *Program Study Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara berdasarkan pada Judul penelitian yang disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka “ **Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara** “.

Sangat saya harapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat memberi jawaban secara obyektif atau normatif, agar dapat digunakan penulis dalam mengolah data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam memberikan keterangan baik lisan maupun tertulis berdasarkan tata urutan sebagai berikut :

I. Biodata Responden.

1. Tulislah nama lengkap Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Gerardus Werbitu

2. Usia Bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

- a. 21 – 30 Tahun
- b. 31 – 40 Tahun
- c. 41 – 50 Tahun
- d. 51 - 60 Tahun

3. Pekerjaan / Jabatan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

- a. Petani / Nelayan
- b. Swasta

4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah jawaban di bawah ini:

b.SMP

c.SMA

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, terbagi habis untuk dua (2) kelompok responden yakni Staf Kecamatan, Disdukcapil Malra dan Masyarakat Penerima Layanan.

- a. Sumber informasi tentang syarat-syarat pengurusan Akte Kelahiran.
Tanggapan : Dari pegawai camat.
- b. Ketepatan pengisian Akte Kelahiran sesuai dengan yang ditentukan.
Tanggapan : ya, sesuai.
- c. Lama waktu yang diperlukan untuk mengurus Akte Kelahiran.
Tanggapan : satu minggu.
- d. Apakah biaya pengurusan Akte Kelahiran tersebut memberatkan.
Tanggapan : Di kecamatan Gratis.
- e. Perilaku pegawai pembuat Akte Kelahiran pada waktu pengurusan.
Tanggapan : Ramah.
- f. Target waktu tertentu dalam mengurus akte kelahiran.
Tanggapan : satu minggu.
- g. Apakah ada biaya tambahan dalam pembuatan Akte Kelahiran agar pengurusannya lebih dipercepat.
Tanggapan : Tidak.

Hasil Wawancara Hari / Tanggal, Minggu 14 Oktober 2012

Transkrip Hasil Wawancara

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang saya hormati,

Untuk dapat menyelesaikan penyusunan TAPM pada *Program Study Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara berdasarkan pada Judul penelitian yang disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka “ **Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara** “.

Sangat saya harapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat memberi jawaban secara obyektif atau normatif, agar dapat digunakan penulis dalam mengolah data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam memberikan keterangan baik lisan maupun tertulis berdasarkan tata urutan sebagai berikut :

I. Biodata Responden.

1. Tulislah nama lengkap Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Noho Silubun

2. Usia Bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

a. 21 – 30 Tahun

b. 31 – 40 Tahun

c. 41 – 50 Tahun

d. 51 - 60 Tahun

3. Pekerjaan / Jabatan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

a. Petani / Nelayan

b. Swasta

4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah jawaban di bawah ini:

- b. SMP
- c. SMA

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, terbagi habis untuk dua (2) kelompok responden yakni Staf Kecamatan, Disdukcapil Malra dan Masyarakat Penerima Layanan.

- a. Sumber informasi tentang syarat-syarat pengurusan Akte Kelahiran.
Tanggapan : *Sumber informasi didapat dari petugas kecamatan dan ohoi.*
- b. Ketepatan pengisian Akte Kelahiran sesuai dengan yang ditentukan.
Tanggapan : *ya, sesuai.*
- c. Lama waktu yang diperlukan untuk mengurus Akte Kelahiran.
Tanggapan : *Biasanya seminggu/kadang sampai dua minggu.*
- d. Apakah biaya pengurusan Akte Kelahiran tersebut memberatkan.
Tanggapan : *Di kecamatan tidak dipungut biaya.*
- e. Perilaku pegawai pembuat Akte Kelahiran pada waktu pengurusan.
Tanggapan : *Ramah, sopan, baik.*
- f. Target waktu tertentu dalam mengurus akte kelahiran.
Tanggapan : *satu minggu/tergantung.*
- g. Apakah ada biaya tambahan dalam pembuatan Akte Kelahiran agar pengurusannya lebih dipercepat.
Tanggapan : *Tidak ada biaya tambahan.*

Hasil Wawancara Hari / Tanggal Minggu 14 Oktober 2012


Noho Silubun

Transkrip Hasil Wawancara

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang saya hormati,

Untuk dapat menyelesaikan penyusunan TAPM pada *Program Study Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara berdasarkan pada Judul penelitian yang disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka “ **Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara** ”.

Sangat saya harapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat memberi jawaban secara obyektif atau normatif, agar dapat digunakan penulis dalam mengolah data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam memberikan keterangan baik lisan maupun tertulis berdasarkan tata urutan sebagai berikut :

I. Biodata Responden.

1. Tulislah nama lengkap Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Selwanus Silubun

2. Usia Bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

a. 21 – 30 Tahun

b. 31 – 40 Tahun

c. 41 – 50 Tahun

d. 51 - 60 Tahun

3. Pekerjaan / Jabatan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

a. Petani / Nelayan

b. Swasta

4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini:

a. SD

b.SMP

c.SMA

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, terbagi habis untuk dua (2) kelompok responden yakni Staf Kecamatan, Disdukcapil Malra dan Masyarakat Penerima Layanan.

a. Sumber informasi tentang syarat-syarat permohonan Akte Kelahiran.

Tanggapan : *Sumber informasi didapat dari, kepala ohoi.*

b. Ketepatan pengisian Akte Kelahiran sesuai dengan yang ditentukan.

Tanggapan : *ya.*

c. Lama waktu yang diperlukan untuk mengurus Akte Kelahiran.

Tanggapan : *Se minggu.*

d. Apakah biaya pengurusan Akte Kelahiran tersebut memberatkan.

Tanggapan : *Di kecamatan kami, tidak dipungut biaya, (Gratis).*

e. Perlakuan pegawai pembuat Akte Kelahiran pada waktu pengurusan.

Tanggapan : *Ramah, sopan, baik.*

f. Target waktu tertentu dalam mengurus akte kelahiran.

Tanggapan : *satu minggu.*

g. Apakah ada biaya tambahan dalam pembuatan Akte Kelahiran agar pengurusannya lebih dipercepat.

Jawab : *Tidak ada biaya tambahan.*

Hasil Wawancara Hari / Tanggal Minggu, 14 Oktober 2012

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang kami hormati,

Untuk dapat menyelesaikan penyusunan TAPM pada *Program Study Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara berdasarkan pada Judul penelitian yang disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka “ **Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara** “.

Sangat saya harapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat memberi jawaban secara obyektif atau normatif, agar dapat digunakan penulis dalam mengolah data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam memberikan keterangan baik lisan maupun tertulis berdasarkan tata urutan sebagai berikut :

I. Biodata Responden.

1. Tulislah nama lengkap Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Jance Silubun

2. Usia Bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

a. 21 – 30 Tahun

b. 31 – 40 Tahun

c. 41 – 50 Tahun

d. 51 – 60 Tahun

3. Pekerjaan / Jabatan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

a. Petani / Nelayan

b. swasta

4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah jawaban di bawah ini:

a. SD

- b. SMP
- c. SLTA
- d. SI

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, terbagi habis untuk dua (2) kelompok responden yakni :

Staf Kecamatan, Disdukcapil Malra dan Masyarakat Penerima Layanan.

- a. Sumber informasi tentang syarat-syarat pengurusan Akte Kelahiran.
Tanggapan : Sumber informasi didapat dari kepala ohoi.
- b. Ketepatan pengisian Akte Kelahiran sesuai dengan yang ditentukan.
Tanggapan : sesuai.
- c. Lama waktu yang diperlukan untuk mengurus Akte Kelahiran.
Tanggapan : Tergantung.
- d. Apakah biaya pengurusan Akte Kelahiran tersebut memberatkan.
Tanggapan : Gratis.
- e. Perilaku pegawai pembuat Akte Kelahiran pada waktu pengurusan.
Tanggapan : Ramah, sopan, baik.
- f. Target waktu tertentu dalam mengurus akte kelahiran.
Tanggapan : Tergantung.
- g. Apakah ada biaya tambahan dalam pembuatan Akte Kelahiran agar pengurusannya lebih dipercepat.
Tanggapan : Tidak ada.

Hasil Wawancara Hari / Tanggal Minggu, 14 Oktober 2012

Transkrip Hasil Wawancara

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang kami hormati,

Untuk dapat menyelesaikan penyusunan TAPM pada *Program Study Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara berdasarkan pada Judul penelitian yang disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka “ **Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara** “.

Sangat saya harapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat memberi jawaban secara obyektif atau normatif, agar dapat digunakan penulis dalam mengolah data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam memberikan keterangan baik lisan maupun tertulis berdasarkan tata urutan sebagai berikut :

I. Biodata Responden.

1. Tulislah nama lengkap Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Oktovianus Betaubun

2. Usia Bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

a. 21 – 30 Tahun

b. 31 – 40 Tahun

c. 41 – 50 Tahun

d. 51 – 60 Tahun

3. Pekerjaan / Jabatan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

a. Petani / Nelayan

b. swasta

4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah jawaban di bawah ini:

a. SD

- b. SMP
- c. SLTA

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, terbagi habis untuk dua (2) kelompok responden yakni :

Staf Kecamatan, Disdukcapil Malra dan Masyarakat Penerima Layanan.

- a. Sumber informasi tentang syarat-syarat pengurusan Akte Kelahiran.
Tanggapan : Sumber informasi didapat dari Kepala ohoi.
- b. Ketepatan pengisian Akte Kelahiran sesuai dengan yang ditentukan.
Jawab : ya,sesuai.
- c. Lama waktu yang diperlukan untuk mengurus Akte Kelahiran.
Tanggapan : Bisa seminggu.
- d. Apakah biaya pengurusan Akte Kelahiran tersebut memberatkan.
Tanggapan : Gratis.
- e. Pertakuan pegawai pembuat Akte Kelahiran pada waktu pengurusan.
Tanggapan : Ramah,sopan,baik
- f. Target waktu tertentu dalam mengurus akte kelahiran.
Tanggapan : satu minggu.
- g. Apakah ada biaya tambahan dalam pembuatan Akte Kelahiran agar pengurusanya lebih dipercepat.
Tanggapan : Tidak ada biaya tambahan.

Hasil Wawancara Hari / Tanggal Minggu 14 Oktober 2012

Transkrip Hasil Wawancara

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang kami hormati,

Untuk dapat menyelesaikan penyusunan TAPM pada *Program Study Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara berdasarkan pada Judul penelitian yang disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka “ **Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara** “.

Sangat saya harapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat memberi jawaban secara obyektif atau normatif, agar dapat digunakan penulis dalam mengolah data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam memberikan keterangan baik lisan maupun tertulis berdasarkan tata urutan sebagai berikut :

I. Biodata Responden.

1. Tulislah nama lengkap Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Wensilas Betaubun

2. Usia Bapak/Ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

a. 21 – 30 Tahun

b. 31 – 40 Tahun

c. 41 – 50 Tahun

d. 51 – 60 Tahun

3. Pekerjaan / Jabatan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

a. Petani / Nelayan

b. swasta

4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah jawaban di bawah ini:

a. SD

b. SMP

c. SLTA

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, terbagi habis untuk dua (2) kelompok responden yakni :

Staf Kecamatan, Disdukcapil Malra dan Masyarakat Penerima Layanan.

a. Sumber informasi tentang syarat-syarat pengurusan Akte Kelahiran.

Tanggapan : *Sumber informasi didapat dari petugas kecamatan dan ohoi.*

b. Ketepatan pengisian Akte Kelahiran sesuai dengan yang ditentukan.

Tanggapan : *ya, sesuai.*

c. Lama waktu yang diperlukan untuk mengurus Akte Kelahiran.

Tanggapan : *Biasanya seminggu.*

d. Apakah biaya pengurusan Akte Kelahiran tersebut memberatkan.

Tanggapan : *Di kecamatan kami tidak dipungut biaya, jadi Gratis.*

e. Perlakuan pegawai pembuat Akte Kelahiran pada waktu pengurusan.

Tanggapan : *Ramah, sopan, baik.*

f. Target waktu tertentu dalam mengurus akte kelahiran.

Tanggapan : *satu minggu.*

g. Apakah ada biaya tambahan dalam pembuatan Akte Kelahiran agar pengurusannya lebih dipercepat.

Tanggapan : *Tidak ada biaya tambahan.*

Hasil Wawancara Hari/Tanggal Minggu, 14 Oktober 2012


Wensislaus Beladaban

Transkrip Hasil Wawancara

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang kami hormati,

Untuk dapat menyelesaikan penyusunan TAPM pada *Program Study Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara berdasarkan pada Judul penelitian yang disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka “ **Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara** “.

Sangat saya harapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat memberi jawaban secara obyektif atau normatif, agar dapat digunakan penulis dalam mengolah data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam memberikan keterangan baik lisan maupun tertulis berdasarkan tata urutan sebagai berikut :

I. Biodata Responden.

1. Tulislah nama lengkap Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Emanuel Rahayaan

2. Usia Bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

a. 21 – 30 Tahun

b. 31 – 40 Tahun

c. 41 – 50 Tahun

d. 51 – 60 Tahun

3. Pekerjaan / Jabatan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

a. Petani / Nelayan

b. swasta

4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah jawaban di bawah ini:

a. SD

b.SMP

c.SLTA

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, terbagi habis untuk dua (2) kelompok responden yakni :

Staf Kecamatan, Disdukcapil Malra dan Masyarakat Penerima Layanan.

a. Sumber informasi tentang syarat-syarat pengurusan Akte Kelahiran.

Tanggapan : *Sumber informasi didapat dari petugas kecamatan dan ohoi.*

b. Ketepatan pengisian Akte Kelahiran sesuai dengan yang ditentukan.

Tanggapan : *ya, sesuai.*

c. Lama waktu yang diperlukan untuk mengurus Akte Kelahiran.

Tanggapan : *seminggu.*

d. Apakah biaya pengurusan Akte Kelahiran tersebut memberatkan.

Tanggapan : *tidak dipungut biaya, Gratis.*

e. Perlakuan pegawai pembuat Akte Kelahiran pada waktu pengurusan.

Tanggapan : *Ramah, sopan, baik.*

f. Target waktu tertentu dalam mengurus akte kelahiran.

Tanggapan : *seminggu.*

g. Apakah ada biaya tambahan dalam pembuatan Akte Kelahiran agar pengurusannya lebih dipercepat.

Tanggapan : *Tidak ada biaya tambahan.*

Lokasi Wawancara Ohoi Hollat Solair

Hasil Wawancara Hari / Tanggal Minggu, 14 Oktober 2012

Transkrip Hasil Wawancara

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang kami hormati,

Untuk dapat menyelesaikan penyusunan TAPM pada *Program Study Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara berdasarkan pada Judul penelitian yang disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka “ **Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara** “.

Sangat saya harapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat memberi jawaban secara obyektif atau normatif, agar dapat digunakan penulis dalam mengolah data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam memberikan keterangan baik lisan maupun tertulis berdasarkan tata urutan sebagai berikut :

I. Biodata Responden.

1. Tulislah nama lengkap Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Velixius Ulukyanan

2. Usia Bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

a.21 – 30 Tahun

b.31 – 40 Tahun

c. 41 – 50 Tahun

d.51 – 60 Tahun

3. Pekerjaan / Jabatan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

a.Petani / Nelayan

b.swasta

4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah jawaban di bawah ini:

- a) SD
- b. SMP
- c. SLTA

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, terbagi habis untuk dua (2) kelompok responden yakni :

Staf Kecamatan, Disdukcapil Malra dan Masyarakat Penerima Layanan.

- a. Sumber informasi tentang syarat-syarat pengurusan Akte Kelahiran.

Tanggapan : *(Fel naon i ia, am denar intal turan turan camat in hov soa), Sumber informasi didapat dari, bapak camat dan kepala ohoi.*

- b. Ketepatan pengisian Akte Kelahiran sesuai dengan yang ditentukan.

Tanggapan: *(afa ed, wen am na inti rook i) ya, sesuai data yang kami sampaikan .*

- c. Lama waktu yang diperlukan untuk mengurus Akte Kelahiran.

Tanggapan : *(ming lean ain te inru, fah ne jaid) Biasanya seminggu bahkan sampai sebulan, tergantung yang mengurusnya, kalau mendesak bisa langsung menghubungi (Turan camat) Bapak camat, (fel intal turan I, ia kensesahek am yoat), menurut beliau jika melalui camat mungkin pada hari yang sama bisa dikeluarkan keterangan untuk digunakan menunggu surat akte nya.*

- d. Apakah biaya pengurusan Akte Kelahiran tersebut memberatkan.

Tanggapan : *(na a am I ia, afa i ni enan fuuk ed) Di kecamatan kami tidak dipungut biaya, jadi Gratis.*

- e. Perlakuan pegawai pembuat Akte Kelahiran pada waktu pengurusan.

Tanggapan : *(bok-bok sus a) Ramah, sopan, baik.*

f. Target waktu tertentu dalam mengurus akte kelahiran.

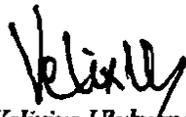
Tanggapan : *satu minggu bahkan sebulan tidak menjadi patokan yang terpenting adalah kami dapat menerima akte nya. Soalnya Mereka menolong kami/membantu mengurusnya (ming laen ain, te fuan ain te afa ed, ni hir ratung am).*

g. Apakah ada biaya tambahan dalam pembuatan Akte Kelahiran agar pengurusanya lebih dipercepat.

Tanggapan : *(am fear taba ed), Kami tidak ada biaya tambahan.*

Lokasi Wawancara Ohoi HOLLAT Solair

Hasil Wawancara Hari / Tanggal Minggu, 14 Oktober 2012.


Velixius Ulukyanan

Transkrip Hasil Wawancara

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang kami hormati,

Untuk dapat menyelesaikan penyusunan TAPM pada *Program Study Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta*, bersama ini disampaikan pedoman wawancara berdasarkan pada Judul penelitian yang disetujui Lembaga Pendidikan Universitas Terbuka “ **Kinerja Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kecamatan Kei Besar Utara Timur Kabupaten Maluku Tenggara** “.

Sangat saya harapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat memberi jawaban secara obyektif atau normatif, agar dapat digunakan penulis dalam mengolah data, analisis serta rekomendasi dalam mendukung penulisan ini.

Terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam memberikan keterangan baik lisan maupun tertulis berdasarkan tata urutan sebagai berikut :

I. Biodata Responden.

- a. Tuliskan nama lengkap Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Ambrosius Silubun

- b. Usia Bapak/ibu/sdr/sdri sekarang ini ?

Pilih salah satu dari jawaban di bawah ini :

a. 31 – 40 Tahun

b. 41 – 50 Tahun

c. 51 – 60 Tahun

3. Pekerjaan / Jabatan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekarang ini ? Pilih salah satu jawaban di bawah ini :

a. Petani / Nelayan

b. swasta

4. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat ini ? Pilih salah jawaban di bawah ini:

b.SMP

c.SMA

II. Pertanyaan yang akan dijawab oleh Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, terbagi habis untuk dua (2) kelompok responden yakni :

Staf Kecamatan, Disdukcapil Malra dan Masyarakat Penerima Layanan.

- a. Sumber informasi tentang syarat-syarat pengurusan Akte Kelahiran.

Tanggapan :

Sumber informasi didapat dari, kecamatan, melalui pendekatan dan penjelasan yang diberikan mereka kepada saya untuk pengurusan ya menurut saya ini sudah cukup baik

- b. Ketepatan pengisian Akte Kelahiran sesuai dengan yang ditentukan.

Tanggapan :

ya,sesuai, karena kami yang langsung memberikan data keluarga, keterangan soal anak dan tanggal dan waktu lahir anak kami .

- c. Lama waktu yang diperlukan untuk mengurus Akte Kelahiran.

Tanggapan :

Biasanya seminggu, terkadang sebulan, tergantung kondisi alam (laut) pada musim timur.

- d. Apakah biaya pengurusan Akte Kelahiran tersebut memberatkan.

Tanggapan :

Di kecamatan kami tidak dipungut biaya, jadi Gratis.

- e. Perlakuan pegawai pembuat Akte Kelahiran pada waktu pengurusan.

Tanggapan :

Ramah, sopan, baik.

- f. Target waktu tertentu dalam mengurus akte kelahiran.

Tanggapan :

satu minggu.

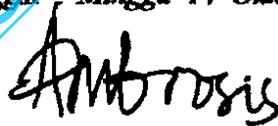
g. Apakah ada biaya tambahan dalam pembuatan Akte Kelahiran agar pengurusannya lebih dipercepat.

Tanggapan :

Tidak ada biaya tambahan

Lokasi Wawancara : Ohoi Hollar Solair.

Hari / Tanggal : Minggu 14 Oktober 2012


Ambrosius Silubun

Lampiran 13

Daftar Pedoman dan Hasil Observasi

NO	HAL YANG DIAMATI		HASIL OBSERVASI TANGGAL
	Aspek	Indikator	15 Oktober 2012
1	Kinerja Camat dalam Peningkatan Pelayanan AkteKelahiran	Kesiapan Aparatur dan Infrastruktur Pemerintahan di Kecamatan Kei Besar Utara Timur, Efisiensi Waktu Pelayanan, Ketepatan waktu dalam Pelayanan, Kepuasan Masyarakat Penerima Layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Peningkatan Kinerja Camat Kurang didukung Oleh Personil pada Bagian-Bagian tertentu seperti; Jabatan fungsional cukup memadai, dikecamatan ini - Hasil Observasi menunjukkan Peningkatan Kinerja Camat di terwujud melalui Kepuasan Masyarakat Selaku Penerima Layanan, Tanpa Pungutan (Gratis), Dilakukan Ditempat / Ohoi / Ohoi Soa / Ohoi Rat, dan dari sisi Efisiensi dan Efektivitas Kinerja Camat dinilai Baik
		Ketersediaan tenaga struktural	PNS yang menduduki jabatan struktural di Kecamatan Kei Besar Utara Timur memenuhi syarat diantaranya telah sesuai dengan latar belakang pendidikannya, Namun masih terdapat dua jabatan yang belum terisi antara lain Kasubag Umum dan Kepegawaian,

			serta Perencanaan dan Keuangan.
2.	Strategi Peningkatan Pelayanan	a. Program Jemput Bola	- Pembentukan tim jemput bola di Kecamatan Kei Besar Utara Timur, Melibatkan seluruh staf Kecamatan Disdukcapil dan Kepala Ohoi/Ohoi Soa / Ohoi Rat, dapat berhasil dalam meningkatkan pelayanan Akte Kelahiran Kepada Masyarakat di Kecamatan Kei Besar Utara Timur, Melalui Pelayanan Langsung ditempat.
		b. Penyediaan waktu Pelayanan	Dilakukan Pelayanan pada setiap hari kerja Senin-sabtu dengan tidak ada unsur Diskriminasi kepada pelanggan.

Lampiran 14**BIODATA PENELITI**

N a m a : Semoel Aren Melanton Metengoen

Tempat dan Tanggal Lahir : Frawav,14 April 1976

Jenis Kelamin : Laki-Laki

A g a m a : Kristen Protestan

Anggota Keluarga : -

Alamat Rumah : Un Kota Tual, Kelurahan Lodarel.Rt.003/Rw.03.

N o HP : 081252209825

Alamat Email : semoel76@gmail.com

P e n d i d i k a n : SD Negeri II Inpres Elat Tahun,1988
: SMP Negeri I Kei Besar Elat Tahun,1991
: SMA Negeri I Kei Besar Tahun,1996
: S1,Sekolah Tinggi Ilmu-Ilmu Sosial
(STIS) Mutiara Tual. Tahun 2007

P e k e r j a a n : Guru SMA Ronevan Tual
Tahun 2005 - Sekarang.

Tual, 19 Maret 2013

Penulis,

Semoel A. M. Metengoen