

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN
KEPENDUDUKAN
DI KABUPATEN WONOSOBO
TAHUN 2005**

(Studi Kasus Pada Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil)

**"THE STRATEGY TO INCREASE SERVICES
OF DEMOGRAPHY
IN WONOSOBO DISTRICT IN 2005"**

(A Case Study On Office Of Demography And Civil Record)

SKRIPSI



Disusun Oleh:

NURINDAYAH
20020520175

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN
KEPENDUDUKAN
DI KABUPATEN WONOSOBO TAHUN 2005
(Studi Kasus Pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil)**

**"THE STRATEGY TO INCREASE SERVICES
OF DEMOGRAPHY
IN WONOSOBO DISTRICT IN 2005"
(A Case Study On Office Of Demography And Civil Record)**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Disusun Oleh :

**NURHIDAYAH
20020520175**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Telah dipertimbangkan dan disahkan di depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

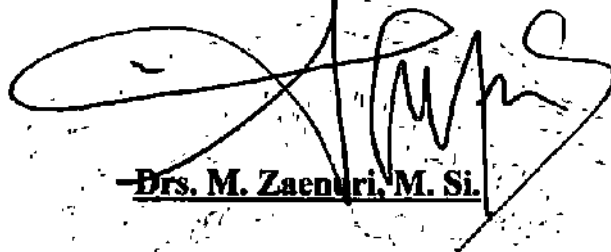
Pada :

Hari / Tanggal : Selasa, 1 Agustus 2006

Tempat : Ruang Referensi Lantai 1 FISIPOL UMY

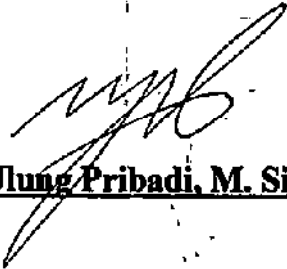
SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua :



Dr. M. Zaenuri, M. Si.

Penguji I



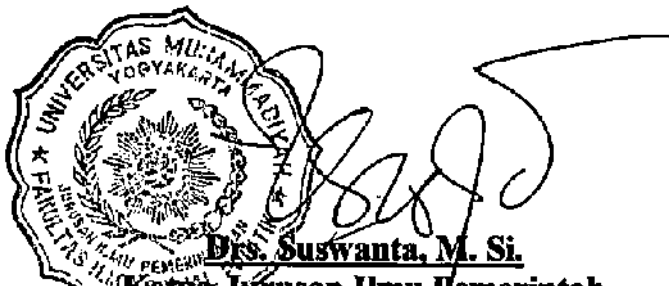
Dr. Ulung Pribadi, M. Si.

Penguji II



Dra. Atik Septi W, M. Si.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
Persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)
Tanggal : 9 Agustus 2006



Dr. Suswanta, M. Si.

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar hasil karya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang telah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun. Selama sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atas pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam daftar pustaka.

Selanjutnya apabila di kemudian hari terbukti terdapat duplikasi dan ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggung jawab dan menanggung segala konsekuensi yang bersangkutan.

"Jangan mengharapkan menjadi apa-apa selain menjadi dirimu sendiri, dan

(Diriwayatkan Muslim)

"mewujudkan jalan baginya ke surga"

"Barang siapa meniti suatu jalan untuk mencari ilmu, maka Allah

(QS Alam Nasyah 6 – 7)

yang lain dan kepada Allah-lah engkau berserah"

telah selesai (dari satu urusan) karenanya dengan sungguh-sungguh (urusan)

"Sungguhnya sesudah kesulitan terdapat kemudahan, maka apabila kamu

MOTTO

OTPOIS

... ..
... ..
... ..

"... .."

(... ..)

... ..

"... .."

(... ..)

... ..

"... .."

(... ..)

- ❖ *Alhamdulillah*
- ❖ *Teman-teman seperjuangan*
- hidupku*
- ❖ *Seseorang yang akan menjadi imam dalam*
- (Ma, Mbak Lis dan Vira)*
- tersayang (Ka Is, Ka Qi, Bang Medyn, Mbak*
- ❖ *Kagok-kagokku tercinta dan keponakanku yang*
- untuk keberhasilanku*
- semantasa membimbing dan selalu mendukung*
- ❖ *Kdua orang tuaku, Bapak dan Ibu yang*
- ❖ *Allah SWT atas Karuni-Nya*
- Kupersembahkan skripsi ini untuk:*

PERSEMBAHAN

❖ Կրթություն

❖ Գիտություն և արհեստագիտություն

Կրթություն

❖ Հետազոտությունը կարող է լինել հարկային կամ արհեստագիտական

(արհեստագիտական)

Կրթությունը (և արհեստագիտությունը) կարող է լինել հարկային կամ արհեստագիտական

❖ Կրթությունը կարող է լինել հարկային կամ արհեստագիտական

արհեստագիտական

արհեստագիտական կամ արհեստագիտական

❖ Կրթությունը կարող է լինել հարկային կամ արհեստագիտական

❖ Կրթությունը կարող է լինել հարկային կամ արհեստագիտական

Կրթությունը կարող է լինել հարկային կամ արհեստագիտական

Կրթությունը

KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah puji syukur panjatkan kehadiran Allah SWT Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang yang telah memberikan rahmat, karunia, hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN WONOSOBO (Studi Kasus Pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil).**

Skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan (S-1) pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih kurang sempurna, baik konsistensi, sistematika maupaun segi bahasanya. Tetapi dengan tulisan yang sederhana ini mungkin dapat menyumbangkan sedikit pengetahuan bagi penulis sendiri maupun teman-teman Jurusan Ilmu Pemerintahan.

Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karenanya pada kesempatan ini penulis dengan sepenuh hati mengucapkan terima kasih yang tak terhingga

1. Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya
2. Ibunda tercinta dan tersayang, Sumarti yang senantiasa memberikan do'anya serta memotivasi.
3. Ayahanda tercinta dan tersayang, Ahsan Akhyadi yang senantiasa memberikan do'anya serta memotivasi.
4. Kakak-kakakku tercinta yang senantiasa memberikan dukungan, doa dan merindukan agar adiknya cepat menyelesaikan studi di Yogyakarta. Buat Mas Yogi (cepat donk kerjain skripsinya, jangan molor terus !!!).
5. Bapak Bambang Eka Cahya Widada, S.IP., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Bapak Drs. Muhammad Zaenuri, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan pengarahan, dorongan, nasehat dan masukan- masukan sehingga skripsi ini dapat selesai.
7. Seluruh Dosen Pengampu Mata Kuliah yang telah memberikan ilmunya sebagai modal penulis setelah menyelesaikan studi.
8. Teman-teman IP : Tembayat (terima kasih atas semua perhatiannya, kapan main ke Jogja lagi? aku kagen nih pengen curhat...!), Dhuhha (temen curhatku yang berbagi kesedihan yang selalu kasih nasehat yang selalu mengerti aku.), Darti (yang sudah bisa tersenyum kembali karena sudah menemukan tambalan hatinya.he.. he.), Irham (yang selalu baik hati...), Wiyana dan Ambar (aku lunge undangannya ya...), Agung, Lely, Rini,

(Nurhidayah)

Penulis

Yogyakarta, 10 Agustus 2006

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

mamfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang memerlukannya.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan

baiknya tak ternilai itu.

semoga Allah SWT memberikan imbalan yang setimpal sesuai dengan amal

Kepada semua pihak, penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih,

membantu penulis dalam melaksanakan penelitian

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wonosobo yang telah

SH, Suprayitno, SH, Akhmad Muttagien selaku Pegawai Kantor

10. Bapak Drs. Adi Koespryono selaku Kepala Kantor dan Bapak Siswanto,

persahabatan jangan terputus hanya di bangku kuliah saja.

9. Teman-teman KKN Girangan Februari-Maret 2005 Pererat terus tali

langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

membantu proses penyusunan skripsi ini baik langsung maupun tidak

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
SINOPSIS.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Kerangka Dasar Teori.....	7
1. Organisasi Pemerintahan Daerah.....	7
2. Manajemen Strategi.....	9
3. Manajemen Relevanan.....	14

4. Pelayanan Publik.....	16
5. Kualitas Pelayanan.....	19
6. Administrasi Kependudukan.....	20
F. Definisi Konseptual.....	24
G. Definisi Operasional.....	25
H. Metode Penelitian.....	28
1. Jenis Penelitian.....	28
2. Unit Analisis.....	28
3. Sumber Data.....	28
4. Teknik Pengumpulan Data.....	28
5. Tekni Analisis Data.....	29

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....

A. Keadaan Umum Wilayah Kabupaten Wonosobo.....	31
1. Kondisi Geografis.....	31
2. Luas Wilayah.....	31
3. Keadaan Iklim.....	32
4. Keadaan Penduduk.....	33
B. Deskripsi Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wonosobo.....	35
1. Tujuan dan Dasar Hukum Didirikan.....	35
2. Tujuan, Ruang Lingkup dan Fungsi.....	36

3. Struktur Organisasi Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wonosobo.....	38
4. Syarat dan Prosedur Dalam Pengurusan Kartu Penduduk dan Pencatatan Sipil.....	40
5. Waktu Pemrosesan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil.....	52
6. Kegunaan atau Manfaat KK, KTP, dan Akta-akta Catatan Sipil.....	52

**BAB III ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN
KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN WONOSOBO.....**

A. Identifikasi Lingkungan Internal.....	54
B. Identifikasi Lingkungan Eksternal.....	59
C. Visi Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wonosobo.....	69
D. Misi Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wonosobo.....	69
E. Tujuan dan Sasaran.....	70
F. Strategi Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wonosobo.....	71
G. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wonosobo.....	79
H. Kesimpulan Melalui Indeks	07

BAB IV PENUTUP.....	
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	104

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
II.1	Pembagian Wilayah Administrasi Menurut Kecamatan..... 33
II.2	Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin.....33
II.3	Kepadatan Penduduk Wonosobo Menurut Kecamatan.....34
II.4	Rincian Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wonosobo Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....40
II.5	Waktu Pemrosesan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil..... 52
III.1	Jumlah Personel Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wonosobo Menurut Golongan / Ruang dan Tingkat Pendidikan.....55
III.2	Belanja Rutin Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wonosobo..... 56
III.3	Data Penggunaan Pelayanan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wonosobo..... 58
III.4	Biaya Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil.....61
III.5	Sarana dan Prasarana Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wonosobo..... 63
III.6	Faktor-Faktor Internal..... 65
III.7	Faktor-Faktor Eksternal..... 65
III.8	Demikian Interaksi Faktor..... 66

III.9	Matriks SWOT Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wonosobo.....	68
III.10	Data Realisasi Pelaksanaan Sistem Jemput Bola Akta Kelahiran di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wonosobo.....	76
III.11	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
III.12	Jumlah Responden Berdasarkan Kelompok Umur.....	81
III.13	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	81
III.14	Persepsi Masyarakat Terhadap Penilaian Fasilitas Fisik.....	82
III.15	Persepsi Masyarakat Terhadap Prosedur Pelayanan Yang Diinformasikan Secara Tertulis.....	83
III.16	Persepsi Masyarakat Terhadap Besarnya Biaya Yang Dikeluarkan.....	84
III.17	Persepsi Masyarakat Terhadap Jadwal Pelayanan Yang Diberikan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil.....	85
III.18	Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Yang Cepat dan Tepat.....	86
III.19	Persepsi Masyarakat Terhadap Daya Tanggap Yang Cepat Dalam Setiap Permasalahan.....	87
III.20	Persepsi Masyarakat Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Informasi.....	88
III.21	Persepsi Masyarakat Terhadap Kemampuan Dalam Membantu Permasalahan.....	89
III.22	Persepsi Masyarakat Terhadap Kemampuan Dan Keterampilan Pegawai Sesuai Dengan Pekerjaannya.....	90

III.23	Persepsi Masyarakat Terhadap Kesopanan Dan Keramahan Pegawai.....	91
III.24	Persepsi Masyarakat Terhadap Kejujuran Dan Kepercayaan Pegawai....	92
III.25	Persepsi Masyarakat Terhadap Kemampuan Aparat Dalam Penyelesaian Pekerjaan.....	93
III.26	Persepsi Masyarakat Terhadap Kemampuan Pegawai Dalam Keutuhan Berkas.....	94
III.27	Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Tanpa Memandang Status Sosial.....	95
III.28	Persepsi Masyarakat Terhadap Kepedulian Menerima Keluhan Dan Kritikan.....	96
III.29	Indeks Pelayanan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil.....	98
III.30	Derajat Delapanan	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model Analisis Matrik SWOT Menurut Kearm (1992).....	13
2. Struktur Organisasi Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil.....	38