

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Tujuan pembangunan nasional adalah untuk mewujudkan kesejahteraan lahir batin dengan terpenuhinya kebutuhan jasmani dan rohani bagi seluruh rakyat Indonesia yang dilaksanakan secara adil dan merata sesuai dengan kehendak dari apa yang diamanatkan dalam Pembukaan UUD 1945.

Tetapi bagaimana jika pembangunan yang dilaksanakan tidak merata? Hal inilah yang terjadi di Indonesia sebelum diterapkannya otonomi daerah. Pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah pusat cenderung bersifat sentralistik, sehingga terjadi ketimpangan-ketimpangan pembangunan antara daerah yang satu dengan daerah yang lainnya. Selain itu pembangunan yang bersifat sentralistik tersebut membawa akibat yang bermacam-macam, yaitu semakin banyaknya proses pembangunan yang tidak sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan di daerah. Disisi lain dengan keterbatasan kewenangan untuk menggali dan mengelola dana berikut sumber-sumbernya di daerah tidak dapat berbuat banyak dan masyarakat tergantung pada pemerintah pusat.

Sejalan dengan proses demokratisasi yang berkembang pesat dan dengan terjadinya krisis ekonomi yang menjalar di hampir semua sendi kehidupan, akhirnya tuntutan terhadap desentralisasi dan otonomi daerah semakin bergema. Hingga dikeluarkannya Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 yang kemudian diperbaharui dengan Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.

Dengan diterapkannya undang-undang otonomi daerah tersebut telah membawa perubahan yang mendasar terhadap sistem pemerintahan pada daerah. Hal ini ditandai dengan adanya tatanan penyelenggaraan pemerintah daerah yang bercorak sentralistik menjadi desentralistik, dimana setiap daerah diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Secara luas ada beberapa macam keuntungan desentralisasi diantaranya<sup>1</sup>:

1. Mengurangi bertumpuknya pekerjaan di pemerintah pusat
2. Dalam menghadapi masalah yang amat mendesak yang membutuhkan tindakan cepat, daerah tidak perlu menunggu lagi instruksi dari pusat
3. Dapat mengurangi birokrasi dalam arti yang buruk karena setiap keputusan dapat langsung dilaksanakan
4. Dalam sistem desentralisasi, dapat diadakan pembedaan (diferensiasi) dan pengkhususan (spesialisasi) yang berguna bagi kepentingan tertentu
5. Mengurangi kemungkinan kesewenang-wenangan dari pemerintah pusat.

Pemberian otonomi daerah merupakan suatu keharusan dan konsekuensi logis dalam tatanan konsepsi dan desentralisasi. Dalam otonomi

---

<sup>1</sup> Josef Riwu Kaho, *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia*, PT Raja Grafindo, Jakarta 1995, hal. 13.

daerah ini titik beratnya adalah kabupaten atau kota, meskipun desa mempunyai otonomi asli dan propinsi mempunyai otonomi terbatas. Dengan demikian jelas bahwa kewenangan pemerintah akan lebih banyak diberikan kepada aparat tingkat kabupaten atau kota. Sementara itu pemberian otonomi daerah dimaksudkan untuk mengoptimalkan penyelenggaraan fungsi-fungsi pemerintahan secara efektif dan efisien, meliputi : a) pemberian pelayanan kepada masyarakat yang baik; b) peningkatan kemampuan masyarakat yang lebih mandiri; c) peningkatan kehidupan demokrasi di lapisan bawah dan; d) terlaksananya kelancaran pembangunan bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Dengan semakin majunya pola berpikir masyarakat, mendorong munculnya kabutuhan-kebutuhan pelayanan publik baru oleh pemerintah, sehingga tuntutan pelayanan publik semakin kompleks dan rentan kritik dari masyarakat. Untuk itulah dibutuhkan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Untuk itu Kabupaten Magelang berusaha mengadakan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang yang salah satunya adalah adanya Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana.

Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Magelang berwenang di bidang pengelolaan informasi kependudukan, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, kesehatan reproduksi dan pembangunan keluarga sejahtera

Salah satu tugas dari Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana adalah melakukan pencatatan dan penerbitan akta-akta catatan sipil sesuai dengan peristiwa-peristiwa yang dimohonkan oleh pemohon agar dibuatkan aktanya, seperti terhadap peristiwa kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian dan sebagainya. Manfaat dari akta-akta catatan sipil adalah:

1. Menentukan status hukum seseorang
2. Merupakan alat bukti paling akurat dimuka pengadilan
3. Memberikan kepastian tentang peristiwa itu sendiri
4. Meningkatkan tertib administrasi kependudukan

Begitu banyak peristiwa-peristiwa yang harus ditangani oleh kantor Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana sehingga mau tidak mau masyarakat lebih sering berhubungan dengan kantor tersebut. Dan kantor Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana sebagai pelaksana pelayanan publik harus mampu melayani masyarakat secara optimal. Baik dalam bentuk pelayanannya, produktivitas kerjanya maupun mekanisme kerja serta prinsip keadilan dan pemerataan yang kesemuanya tersebut akan dapat menghasilkan performance suatu organisasi. Adapun kinerja dalam organisasi dapat mempengaruhi setiap bentuk pelayanan.

Berdasarkan kondisi di Kantor Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Magelang, menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan belum optimal karena faktor keterbatasan dana serta

kurang lengkapnya sarana dan prasarana<sup>2</sup>. Disamping itu ada beberapa hal yang kadang dikeluhkan oleh masyarakat, diantaranya munculnya pungutan-pungutan di luar ketentuan yang ada, lambatnya proses, pelayanan yang birokratis serta kurang ramahnya pegawai.<sup>3</sup>

Dengan adanya berbagai keluhan dari masyarakat tersebut, organisasi pelayanan seperti Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana harus dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, karena dari adanya berbagai saran dan kritik dari masyarakat dapat mendukung keberhasilan sebuah organisasi. Sehingga tujuan dari diberlakukannya otonomi daerah yaitu berupa peningkatan pelayanan dan kesejahteraan dapat terwujud.

Sesuai tugas dan fungsi Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana yang sangat vital di bidang pengelolaan informasi kependudukan, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, kesehatan reproduksi dan pembangunan keluarga sejahtera, maka diperlukan suatu kecermatan dalam setiap landasan hukum yang berlaku maupun langkah secara koordinasi antar instansi yang terkait, untuk menunjang suatu hasil yang optimal.

Sehubungan dengan fungsi sebagai unsur pelayanan maka diharapkan dapat meningkatkan mutu dan produktivitas hasil pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pelayanan, di samping itu juga mendorong untuk

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan Bapak Arif, Pegawai Bagian Umum Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Magelang tanggal 07 Oktober 2006

<sup>3</sup> Wawancara dengan Saudara Wulan, tanggal 06 Oktober 2006

mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan dapat diselenggarakan dengan baik.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang diungkapkan di atas maka masalah yang ingin penulis teliti adalah sebagai berikut :

- 1. Apa yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Magelang dalam menjalankan manajemen strategis?*
- 2. Isu-isu strategis apa yang dapat diidentifikasi?*
- 3. Bagaimana pelaksanaan strategi Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Magelang dalam meningkatkan pelayanan publik?*

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan dari penelitian ini adalah :
  - a. Untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, ancaman, atau hambatan di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Magelang.
  - b. Untuk mengetahui isu-isu strategis yang ada di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Magelang.

c. Untuk mengetahui pelaksanaan strategi Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Magelang dalam meningkatkan pelayanan publik.

2. Manfaat dari penelitian ini adalah :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Magelang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### D. Kerangka Dasar Teori

Menurut Peter Hagul teori adalah :

Teori adalah serangkaian konsep, definisi dan proposisi yang saling berkaitan dan bertujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis tentang suatu fenomena gambaran yang sistematis itu dijabarkan dengan menghubungkan variabel yang satu dengan yang lainnya dengan tujuan untuk menjelaskan fenomena tersebut.<sup>4</sup>

Dengan demikian dalam penelitian ini dasar-dasar teori yang akan dikemukakan meliputi sebagai berikut :

##### 1. Strategi

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani, dari kata *strategy* gabungan dari "*stratos*" atau militer dan "*ego*" atau pemimpin. Dalam kegiatan ekonomi strategi adalah rencana yang disatukan, menyeluruh dan terpadu yang mengaitkan keunggulan strategi perusahaan dengan tantangan lingkungan dan yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh

<sup>4</sup> Peter Hagul dkk, *Penemuan Variabel Penelitian dan Hubungan antara Variabel, Metode Penelitian survai*, LP3ES, Jakarta, 1982, hal. 25.

perusahaan. Definisi lain strategi adalah sarana yang digunakan untuk mencapai tujuan akhir.

Menurut Bryson strategi adalah :

Strategi merupakan pola tujuan, kebijakan program, kegiatan, putusan, maupun pengalokasian sumber daya yang menentukan organisasi itu, apa yang dikerjakannya dan mengapa ia lakukan itu.<sup>5</sup>

Dengan demikian strategi merupakan pengembangan dari misi organisasi yang menghubungkan organisasi itu dengan lingkungannya, sehingga strategi merupakan outline respon organisasi terhadap tantangan mendasar yang dihadapi.

Lebih lanjut strategi adalah suatu rencana untuk mencapai tujuan tertentu yang disusun sedemikian rupa oleh suatu organisasi sesuai dengan misi yang hendak diraihnya sekaligus untuk melaksanakan mandat atau tugas-tugas yang diembannya dengan mempertimbangkan pengaruh faktor-faktor lingkungan eksternal maupun internal.

Sebagai suatu rencana, maka strategi tidak dengan sendirinya akan mampu meraih apa yang diharapkan begitu selesai disusun. Faktor implementasi dari suatu strategi, tidak akan berhasil apabila buruk dalam implementasinya. Sebaliknya apabila biasa-biasa saja suatu strategi disusun, namun bagus dalam melaksanakannya niscaya akan membuat berhasil rencana tersebut.

---

<sup>5</sup> Jhon M. Bryson, *Perencanaan Strategi Bagi Organisasi Sosial*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 1999, Hal. 189.

Dengan definisi strategi tersebut diatas, maka pada dasarnya setiap organisasi memiliki strategi, karena tentu saja untuk mewujudkan tujuan-tujuan organisasi harus mempunyai rencana kegiatan. Strategi organisasi tampak pada pola-pola tujuannya, kebijakannya, program-programnya, kegiatan penelitian dan pengalokasian sumber dayanya.

Dalam suatu organisasi, strategi yang dipandang bagus dan sesuai serta nyata dapat memberikan kontribusi kemajuan perlu dipertahankan keadaannya. Sedangkan untuk strategi yang dipandang sudah sesuai dan tidak dapat memberikan kontribusi kemajuan pada organisasi, perlu untuk dirumuskan kembali dengan maksud agar hubungan antar internal dan eksternal organisasi dapat sesuai.

Suatu strategi yang efektif harus memenuhi beberapa kriteria seperti yang dinyatakan Bryson:<sup>6</sup>

- a. Strategi secara teknis harus dapat dijalankan.
- b. Strategi secara politis dapat diterima oleh para *key stakeholders*.
- c. Strategi harus sesuai dengan filosofi dan nilai-nilai organisasi.
- d. Strategi seyogyanya bersifat etis, moral, legal dan merupakan keinginan organisasi untuk menjadi lebih baik.
- e. Strategi harus sesuai dengan isu strategis yang hendak dipecahkan.

Seperti dikemukakan sebelumnya, bahwa strategi bagi suatu organisasi merupakan alat untuk meraih tujuan. Sementara itu dalam konsep strategi organisasi terdiri dari sub-sub sistem yang lebih kecil,

---

<sup>6</sup> Ibid, hal. 132

masing-masing mempunyai tujuan khusus, sehingga terdapat tingkatan-tingkatan tujuan tertentu yakni : tujuan menyeluruh organisasi dan tujuan incremental sub-sub sistem, yang tentunya masing-masing memerlukan strategi pencapaiannya.

## 2. Manajemen Strategis

Manajemen strategis memiliki peran yang sangat signifikan dalam membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Manfaat dari manajemen strategis adalah membantu organisasi membuat strategi yang lebih baik dengan menggunakan pendekatan yang lebih sistematis, logis dan rasional pada pilihan strategis.

Menurut Fred R. David manajemen strategis adalah :

Manajemen strategis dapat didefinisikan sebagai seni dan pengetahuan untuk merumuskan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi keputusan lintas fungsional yang membuat organisasi mampu mencapai obyektifnya.<sup>7</sup>

Manfaat dari manajemen strategis :

### a. Manfaat finansial

Organisasi yang menggunakan konsep manajemen strategis lebih mendatangkan laba dan hasil ketimbang yang tidak.

### b. Manfaat nonfinansial

Disamping membantu perusahaan menghindari hancur keuangannya, manajemen strategis menawarkan manfaat berwujud yang lain, meningkatnya kesadaran ancaman eksternal, pemahaman yang lebih baik mengenai strategi pesaing, meningkatkan produktivitas karyawan,

---

<sup>7</sup> Fred R. David, *Manajemen Strategis Konsep*, PT Prenhallindo, Jakarta, 2002, hal. 5.

berkurangnya penolakan terhadap perubahan dan pemahaman yang lebih jelas mengenai hubungan prestasi-penghargaan.

Greenley dalam bukunya Fred R. David menyatakan bahwa manajemen strategis menawarkan manfaat berikut ini:

1. Memungkinkan mengenali, menetapkan prioritas, dan memanfaatkan berbagai peluang.
2. Menjadi kerangka kerja untuk memperbaiki koordinasi dan pengendalian aktivitas.
3. Meminimalkan pengaruh kondisi dan perubahan yang merugikan.
4. Memungkinkan alokasi waktu dan sumber daya yang lebih efektif untuk mengenali peluang.<sup>8</sup>

Tahap-tahap manajemen strategis :

#### 1. Perumusan Strategi

Perumusan strategi termasuk mengemban misi bisnis, mengenali peluang dan ancaman eksternal perusahaan, menetapkan kekuatan dan kelemahan internal, menetapkan obyektif jangka panjang, menghasilkan strategi alternatif, dan memilih strategi tertentu untuk dilaksanakan. Isu perumusan strategi termasuk memutuskan bisnis baru apa yang perlu dimasuki, bisnis apa yang harus dihentikan, bagaimana mengalokasikan sumber daya, apakah memperluas operasi atau diversifikasi, apakah akan memasuki pasar internasional, apakah

---

<sup>8</sup> Ibid, hal. 19

akan melakukan merger atau membentuk usaha patungan, dan bagaimana menghindari pengambilalihan perusahaan pesaing.

Karena tidak ada organisasi sumber daya tak terbatas, ahli strategi harus memutuskan strategi alternatif mana yang akan memberi keuntungan terbesar kepada perusahaan. Keputusan perumusan strategi mengikat suatu organisasi pada produk, pasar, sumber daya, dan teknologi spesifik selama periode waktu tertentu. Strategi menetapkan keunggulan bersaing jangka panjang. Apa pun yang akan terjadi, keputusan strategis mempunyai konsekuensi berbagai fungsi utama dan pengaruh jangka panjang pada suatu organisasi. Manajer puncak mempunyai persepsi terbaik untuk memahami sepenuhnya keterkaitan dari keputusan perumusan.

## 2. Implementasi Strategi

Implementasi strategi menuntut perusahaan untuk menetapkan obyektif tahunan, memperlengkapi dengan kebijakan, memotivasi karyawan, dan mengalokasikan sumber daya sehingga strategi yang dirumuskan dapat dilaksanakan; implementasi strategi termasuk mengembangkan budaya pendukung strategi, menciptakan struktur organisasi yang efektif, mengubah arah usaha pemasaran, menyiapkan anggaran, mengembangkan dan memanfaatkan sistem informasi, dan menghubungkan kompensasi karyawan dengan prestasi organisasi.

Implementasi strategi sering disebut tahap tindakan manajemen strategis. Strategi implementasi berarti memobilisasi karyawan dan manajer untuk mengubah strategi yang dirumuskan menjadi tindakan. Sering dianggap sebagai tahap paling sulit dalam manajemen strategis, implementasi strategi memerlukan disiplin pribadi, komitmen, dan pengorbanan. Keberhasilan implementasi strategi tergantung pada kemampuan manajer untuk memotivasi karyawan, yang lebih merupakan seni ketimbang pengetahuan. Strategi yang dirumuskan tetapi tidak diimplementasikan sama sekali tidak ada gunanya. Tantangan implementasi adalah untuk merangsang para manajer dan karyawan di seluruh organisasi untuk bekerja dengan bangga dan antusias ke arah pencapaian obyektif yang telah dinyatakan.

### 3. Evaluasi Strategi

Evaluasi strategi adalah tahap akhir dalam manajemen strategi. Para manajer sangat perlu mengetahui kapan strategi tertentu tidak berfungsi dengan baik; evaluasi strategi terutama berarti usaha untuk memperoleh informasi ini. Semua strategi dapat dimodifikasi di masa depan karena faktor eksternal dan internal selalu berubah. Tiga macam aktivitas mendasar untuk mengevaluasi strategi adalah 1) meninjau faktor-faktor eksternal dan internal yang menjadi dasar strategi yang sekarang, 2) mengukur prestasi, dan 3) mengambil tindakan korektif.

### 3. Isu Strategis

Isu strategis adalah pilihan kebijakan pokok yang mempengaruhi mandat, misi, nilai organisasi, tingkat perpaduan produk dan jasa, keuangan organisasi atau manajemen. Lebih lanjut Bryson menjelaskan bahwa pernyataan isu strategis harus mengandung tiga elemen. Pertama, isu harus dikerangkakan sebagai pertanyaan mengenai apa yang dapat dilakukan organisasi. Kedua, faktor-faktor yang menjadikannya sebagai kebijakan yang fundamental harus didaftar. Secara khusus harus diketahui mandat, misi, nilai atau kekuatan dan kelemahan serta peluang dan tantangan eksternal menjadi strategis. Ketiga, kita harus mampu menyebutkan konsekuensi jika kita gagal menangani isu-isu strategis.<sup>9</sup>

### 4. Analisis SWOT

Penilaian sistematis terhadap kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dikenal sebagai analisis SWOT adalah kekuatan utama model Harvard, model yang dikembangkan di *Harvard Business School* sejak 1920an.<sup>10</sup>

Model ini merupakan inspirasi terpenting di balik kebanyakan model mutakhir yang dikutip secara luas dalam perencanaan strategis sektor publik dan nirlaba. Dalam pendekatan ini, dengan menganalisis kekuatan (*Strengths*) dan kelemahan (*weakness*) internal perusahaan dan menggali ancaman (*threats*) dan peluang (*opportunities*) eksternal dalam

---

<sup>9</sup> Jhon M. Bryson, Op.Cit hal. 162

<sup>10</sup> Ibid, hal. 27

lingkungan dan kewajiban sosial perusahaan, maka dapat dilihat dari strategi yang terbaik.

#### a. Lingkungan Internal

Lingkungan internal adalah lingkungan yang berada di dalam organisasi. Penilaian terhadap lingkungan internal organisasi digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan organisasi. Ada tiga kategori utama yang dinilai dan merupakan unsur pokok dalam model sistem sederhana yaitu:<sup>11</sup>

1. Sumber daya (input)
2. Strategi sekarang (proses)
3. Kinerja (output)

Kategori tersebut juga merupakan kategori pokok yang harusnya menjadi dasar pembangunan sistem informasi manajemen (MIS) yang efektif (Wetherbe, 1984). Organisasi dengan sistem MIS yang efektif seharusnya berada dalam proses yang lebih baik untuk menilai kekuatan dan kelemahannya dibanding organisasi tanpa sistem tersebut.

#### b. Lingkungan Eksternal

Lingkungan eksternal adalah lingkungan yang berada diluar organisasi, yang berpengaruh terhadap organisasi. Untuk itu penilaian lingkungan eksternal sangat diperlukan untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman yang dihadapi. Tiga kategori penting yang mungkin dipantau adalah kekuatan dan kecenderungan klien, pelanggan,

---

<sup>11</sup> Ibid, hal. 145

pembayar, serta pesaing dan kolaborator yang aktual dan potensial. Kekuatan dan kecenderungan biasanya dipecah menjadi empat kategori: politik, ekonomi, sosial dan teknologi (PESTs).

## 5. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan dapat diartikan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan, mengkoordinasi dan menyelesaikan untuk tercapainya suatu tujuan.

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seorang/sekelompok orang dengan landasan faktor metode melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak-haknya.<sup>12</sup>

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum mendefinisikan pelayanan umum sebagai:

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>13</sup>

Pelayanan umum timbul karena adanya kepentingan dalam masyarakat, peran layanan dalam proses itu adalah sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan yang seharusnya.

<sup>12</sup> Moenir, H. AS, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bina Aksara, Jakarta, 1995, hal 26.

<sup>13</sup> Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.

Menurut Clieve Holtham pelayanan publik mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :<sup>14</sup>

- a. Tidak memilih konsumen
- b. Peranannya dibatasi oleh peraturan perundang-undangan
- c. Politik menginstitutionalkan konflik
- d. Pertanggungjawaban yang kompleks
- e. Sangat sering diteliti
- f. Semua tindakan harus mendapat justifikasi
- g. Tujuan dan output sulit diukur dan ditentukan

Di dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 di sebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :<sup>15</sup>

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan
- c. Kepastian waktu
- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. Tanggung jawab
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
- h. Kemudahan Akses
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
- j. Kenyamanan

---

<sup>14</sup> A. Nurmandi, *Publik-Private Partnership Dalam Pelayanan Public Perkotaan Di Indonesia*, Laporan Penelitian, UMY, 1996, hal 6

<sup>15</sup> Atik Septi W, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hal. 21

Di dalam pelaksanaan pelayanan ini terdapat hubungan saling menguntungkan, agar hubungan ini dapat berlangsung dengan baik diusahakan untuk memberikan kemudahan, ketepatan, kemanfaatan dan kenyamanan kepada pengguna pelayanan. Oleh karena itu seluruh aktifitas yang berhubungan dengan pelayanan harus berorientasi pada kepuasan pelanggan.

#### **6. Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia<sup>16</sup>, dinas diartikan sebagai bagian kantor pemerintah yang mengurus pekerjaan tertentu. Dari sini, dinas dapat didefinisikan sebagai unit kerja yang menjadi bagian dalam struktur organisasi pemerintah secara keseluruhan yang memiliki tugas, wewenang, dan tanggung jawab dalam mengurus dan mengelola sebagian tugas-tugas pemerintah secara lebih khusus.

Di dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, Dinas Daerah merupakan unsur pelaksana otonomi daerah yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang diangkat dan diberhentikan oleh Kepala Daerah dari Pegawai Negeri Sipil dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah.<sup>17</sup>

Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Magelang merupakan instansi Pemerintah Daerah yang berwenang di bidang pengelolaan informasi kependudukan, pendaftaran

---

<sup>16</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 2001, hal. 265.

<sup>17</sup> Undang-undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah Pasal 124.

penduduk, pencatatan sipil, kesehatan reproduksi dan pembangunan keluarga sejahtera.

#### **E. Definisi Konsepsional**

1. Strategi adalah pola tujuan, kebijakan program, kegiatan, putusan yang menentukan organisasi itu, apa yang dikerjakannya dan mengapa ia lakukan itu.
2. Manajemen strategis adalah sebagai seni dan pengetahuan untuk merumuskan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi keputusan lintas fungsional yang membuat organisasi mampu mencapai obyektifnya.
3. Analisa SWOT adalah penilaian sistematis terhadap kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dihadapi oleh sebuah organisasi.
4. Pelayanan publik adalah sebuah pelayanan yang diberikan dan dikelola kewenangannya oleh pemerintah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat.
5. Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Magelang adalah instansi Pemerintah Daerah yang berwenang di bidang pengelolaan informasi kependudukan, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, kesehatan reproduksi dan pembangunan keluarga sejahtera.

#### **F. Definisi Operasional**

Yang dimaksud definisi operasional adalah bagaimana cara mengukur atau melihat suatu variabel, sehingga penelitian ini akan benar-benar terarah dengan baik dan jelas.

## 1. Menganalisa Lingkungan Internal dan Eksternal

### a. Lingkungan Internal

Pemahaman atas lingkungan internal berguna untuk mengetahui kekuatan (*strenght*) dan kelemahan (*weakness*). Analisis lingkungan internal dilakukan terhadap:

- Sumber daya (input)
- Strategi yang digunakan (proses)
- Kinerja (output)

### b. Lingkungan Eksternal

Pemahaman atas lingkungan eksternal berguna untuk mengetahui ancaman (*threats*) dan peluang (*opportunities*). Analisis lingkungan eksternal dilakukan terhadap:

- Politik
- Ekonomi
- Sosial
- Teknologi

## 2. Mengidentifikasi isu-isu strategis

## 3. Strategi yang dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan publik

## G. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Dalam menganalisis data penyusun menggunakan metode deskriptif kualitatif. Deskriptif adalah untuk menggambarkan atau mencari hubungan

yang terdapat pada suatu permasalahan yang bertujuan mengumpulkan data.

Menurut Hadari Nawawi :

“Metode penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek obyek (seseorang, lembaga masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang nyata atau tampak atau sebagaimana adanya.”<sup>18</sup>

Selanjutnya metode penelitian deskriptif ini sering disertai ciri-ciri sebagaimana berikut ini <sup>19</sup>:

- a. Memusatkan diri pada pemecahan masalah yang ada pada saat sekarang pada masalah-masalah aktual.
- b. Data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan kemudian dianalisa.

Sedangkan yang dimaksud deskriptif kualitatif yaitu suatu analisa data telah masuk, untuk kemudian diadakan pengelolaan dari data tersebut sehingga akan tersusun dalam bentuk pengurutan, gambaran, dan pengklasifikasian terhadap masalah-masalah yang sedang diteliti sehingga dapat diambil suatu kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.

## 2. Unit Analisis

Sesuai dengan permasalahan yang ada pada pokok pembahasan masalah dalam penelitian ini, maka yang akan dijadikan unit analisis

<sup>18</sup> Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Sosial*, Gajah Mada University Pers. Yogyakarta, 1983, hal. 67.

<sup>19</sup> Winarno Surachmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Tarsito, Bandung, 1982, hal. 140.

adalah staf dan karyawan beserta pimpinan Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Magelang.

### **3. Sumber Data**

#### **a. Data Primer**

Data yang diperoleh dari keterangan pihak-pihak yang terkait dalam penelitian, dimana data tersebut diperoleh terutama dari pihak Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana.

#### **b. Data Sekunder**

Data yang diperoleh dari media massa, buku, kliping, dan dokumen-dokumen yang dianggap relevan dengan masalah yang diteliti.

### **4. Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah pengumpulan data yang diperoleh dari berbagai literatur: buku, jurnal, media massa, serta sumber-sumber yang menunjang serta terkait langsung dengan permasalahan yang diangkat.

#### **b. Wawancara**

Data yang diperoleh secara langsung dengan aktifitas penulis yaitu dengan tanya jawab secara tatap muka dengan responden.

#### **c. Observasi**

Melakukan pengamatan dan pencatatan baik langsung maupun tidak langsung terhadap obyek penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan.

## 5. Teknik Analisa Data

Berdasarkan metode penelitian yang digunakan, maka penulis menggunakan analisis data kualitatif, yaitu data yang sudah terkumpul diperoleh responden atau sampel dilapangan kemudian diklasifikasikan berdasarkan jenis data-data kemudian disusun secara logis untuk menjawab berbagai permasalahan.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Ibid, hal. 63