

# JURNAL

## EKONOMI DAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN (JEPP)

Volume : 3. NO. 02, JULI - DESEMBER 2010



ISSN 1979-7338  
9 771979 733824

PENGARUH PENGELUARAN PEMERINTAH DAERAH  
TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI  
KABUPATEN BENGKULU UTARA  
TAHUN 1993 - 2008  
Bambang Suradi, Ridwan Nurazi, Sunoto

ANALISIS PEMBIAYAAN PROGRAM KESEHATAN  
DI KABUPATEN BENGKULU UTARA  
Eka Yuliani, Lizar Alfansi, BIE. Indraswanti

MODEL PENGEMBANGAN KECAMATAN SEBAGAI  
PUSAT PERTUMBUHAN EKONOMI  
KABUPATEN REJANG LEBONG  
Deby Septika, Heri Sunaryanto, Yusnida

ANALISIS KELAYAKAN EKONOMI  
PEMBANGUNAN RUAS JALAN LINGKAR (RING ROAD)  
KOTA BENGKULU  
Yudian Budi Krishna, Ketut Sukiyono, Benardin

ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN ASKESKIN DAN JAMKESMAS  
PADA PROGRAM PELAYANAN KESEHATAN  
BAGI MASYARAKAT MISKIN  
Sabar Imam Santosa, Moch. Ridwan, Aris Almahmudi

IDENTIFIKASI PUSAT PERTUMBUHAN EKONOMI  
DI KABUPATEN MUSI RAWAS  
Risika Apriana, M. Abduh, M. Rusdi

ANALISIS KEMANDIRIAN FISKAL  
KABUPATEN MUSI RAWAS  
Tulhanan, Retno Agustina Ekaputri, Purmini

STRATEGI OPTIMALISASI PELAYANAN APARATUR  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KAB. MUSI RAWAS PROPINSI SUMATERA SELATAN  
Darwin, Handoko Hadiyanto, Bambang Agoes Hermanto

PENERBIT PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN PEMBANGUNAN  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS BENGKULU

Gedung S Jln. Raya Kandang Limun Kec. Muara Bangkahulu Kota Bengkulu  
Telp 0736 - 28481 Fax : 0736 - 28481 email : mpp\_feunib@yahoo.com

# STRATEGI OPTIMALISASI PELAYANAN APARATUR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KAB. MUSI RAWAS PROPINSI SUMATERA SELATAN

By:

Darwin, Handoko Hadiyanto, Bambang Agoes Hermanto

## ABSTRACT

*The objective of this research is to identify the strategic for public service of human resources in the office of demography and civil statistic in Musi Rawas Regency South Sumatera Province by using analysis SWOT that included internal and external factors to judge the strength, weaknees, threats, and opportunities and the sample with use is the people who need the service of demography document and human resources in the office of demography and civil statistic with the method accidental sampling. The strategic which can be done is the turn around strategic at the third quadrant that is strategy focus by minimizing the internal problem and opportunities which are in improve the public service of human resources.*

*Key words: Service strategic, SWOT, human resources, siak on line*

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi strategis untuk pelayanan publik sumber daya manusia di kantor kependudukan dan statistik sipil di Kabupaten Musi Rawas Propinsi Sumatera Selatan dengan menggunakan analisis SWOT yang meliputi faktor internal dan eksternal untuk jugde kekuatan, weaknees, ancaman, dan peluang dan sampel dengan menggunakan adalah orang yang membutuhkan pelayanan dokumen kependudukan dan sumber daya manusia di kantor kependudukan dan statistik sipil dengan metode sampling kebetulan. Strategis yang dapat dilakukan adalah berbalik strategis di kuadran ketiga yang berfokus pada strategi dengan meminimalkan masalah internal dan peluang yang dalam meningkatkan pelayanan public sumber daya manusia.

Kata kunci: Layanan strategis, SWOT, sumber daya manusia, Siak on line

## PENDAHULUAN

Masyarakat selalu menghendaki agar pelayanan oleh pemerintah beserta administrasi negaranya dilakukan dengan baik, dalam arti cepat, tepat, murah dan ramah. Di samping itu juga, pelayanan yang didambakan oleh masyarakat adalah pelayanan yang prima dan tidak diskriminatif. Salah satu harapan masyarakat (selaku konsumen pelayanan) adalah pelayanan yang adil dan merata.

Masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan mendambakan adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat, memperoleh pelayanan secara wajar, mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu, serta pelayanan yang jujur dan terus terang.

Pemerintah sebagai lembaga yang memberi pelayanan sering menjadi sasaran kritik masyarakat karena terkesan mahal, kaku, menutup diri, bahkan birokratis/ berbelit-belit. Kritikan ini bermuara dari kesan umum bahwa

penyelenggaraan pelayanan (birokrat) sering kali menafsirkan pelayanan sebagai pelayanan itu sendiri. Akibatnya pelayanan menjadi kaku, karena dilaksanakan berdasarkan peraturan yang juga kaku. Dalam realitas sehari-hari hal tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat masih jauh dari apa yang diharapkan oleh masyarakat, bahkan pelayanan yang diberikan kurang memadai.

Fenomena yang sekarang terjadi memang kenyataan bahwa pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dari aparat pemerintah belum sesuai dengan harapan. Sehingga terbesit di benak masyarakat, bahwa untuk mengurus sesuatu harus siap dengan uang banyak, lama prosesnya, dipersulit, harus melalui beberapa meja dan keluar masuk ruangan, serta berhadapan dengan wajah yang tidak ramah.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat Kabupaten Musi Rawas yang merupakan salah satu misi dari Bupati Musi Rawas diperlukan aparatur yang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap tugas pokok dan fungsi yang wajib dijalankannya. Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas adalah satuan kerja perangkat daerah (SKPD) Pemerintah Kabupaten Musi Rawas yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Musi Rawas Nomor 2 Tahun 2008, maka struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas terdiri dari Kepala Dinas, Sekretaris, 4 Kepala Bidang dan 15 Kepala Seksi. Dengan jumlah pegawai sampai saat ini sebanyak 27 Pegawai negeri sipil yang terdiri dari 21 orang menduduki jabatan struktural eselon IV, III dan II serta 6 Orang sebagai staf. Untuk mendukung kegiatan operasional dibantu 30 Orang tenaga honorer sebagai pembantu operator komputer Siak On Line dan staf pelayanan yang bertugas melayani masyarakat yang berurusan dengan dokumen kependudukan dan Pencatatan sipil.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Musi Rawas Nomor 19 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Nomor 01/KPTS/DKCS/2009 Tentang Standard Operating Procedure pelayanan bidang kependudukan dan catatan sipil, berarti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas harus memberikan pelayanan baik untuk pemenuhan hak dasar penduduk dengan memberikan identitas dan perubahan status kependudukan dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan dengan motto "Syarat Lengkap Pelayanan Cepat – KTP, KK dan Akta – Dapat".

Namun karena sampai saat ini seluruh pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil berada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Musi Rawas, berarti masyarakat yang akan berurusan dengan dokumen kependudukan harus ke dinas tersebut di Muara Beliti sebagai pusat Pemerintah Kabupaten Musi Rawas. Dengan melihat jarak tempuh antara 21 kecamatan dalam lingkungan wilayah Pemerintah Kabupaten Musi Rawas dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Muara Beliti cukup jauh, sehingga masyarakat yang akan berurusan akan mengeluarkan tambahan biaya transportasi dan waktu yang dibutuhkan.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dieumuskan permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini. permasalahan tersebut meliputi hal-hal yang dapat menentukan bagaimana strategi peningkatan pelayanan aparatur dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Musi Rawas ?

### **Tujuan Penelitian:**

Merumuskan Rekomendasi Strategi Peningkatan Pelayanan Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas.

### **KAJIAN PUSTAKA**

Definisi Birokrasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi ketiga yang terbit Tahun 2002. disitu dikatakan bahwa birokrasi adalah (1) sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai bayaran yang tidak dipilih oleh rakyat ; (2) cara pemerintahan yang sangat disukai oleh pegawai. Disini dapat disimpulkan bahwa pegawai atau karyawan dari birokrasi tersebut diperoleh dari penunjukan atau ditunjuk (*appointed*) dan bukan dipilih (*elected*). Sementara itu birokrasi menurut Sugiyono (2004:41) adalah segala aspek yang terkait dalam pengkridaan wewenang, wewenang, tugas dan tanggung jawab pemerintah melalui (oleh) para pejabat atau pegawainya.

Sejauh ini ada lima ciri fungsi birokrasi yaitu (1) memenuhi tatanan internal organisasi dan keamanan eksternal organisasi; (2) menjamin keadilan di lingkungan masyarakat; (3) melindungi kebebasan individu berdasarkan peraturan dan norma adat istiadat yang berlaku di masyarakat; (4) mengatur tindakan individu agar individu tidak menjadi liar; (5) meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa birokrasi sangat diperlukan untuk mensejahterakan bangsa melalui pelayanan baik bagi rakyat.

Selanjutnya untuk memudahkan atau kelancaran dalam menjalankan birokrasi dan regulasi saat ini dibutuhkan sebuah proses reformasi, yakni proses penyesuaian dengan tuntutan perkembangan zaman. Reformasi pemerintahan daerah itu sendiri diperlukan karena beberapa alasan penting. Pertama, karena struktur organisasi dan administrasi pemerintahan daerah yang ada saat ini dipandang tidak lagi efektif dalam mengemban

misinya, terutama jika dikaitkan dengan perkembangan kehidupan masyarakat dan tuntutan globalisasi. Kedua, karena dalam kenyataan sensitifitas pemerintah daerah dalam mencermati perkembangan keadaan sudah mulai lemah dan hal ini diperparah dengan rendahnya kinerja aparatur pemerintah daerah. Ketiga, image (citra) masyarakat tentang organisasi pemerintah termasuk pemerintah daerah makin jelek.

Hal itu menyebabkan timbulnya berbagai tuntutan terhadap perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Dengan demikian reformasi pemerintahan daerah dilakukan untuk membentuk organisasi pemerintah daerah yang benar-benar dapat memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat dengan pelayanan yang lebih cepat (*faster*) lebih murah (*cheaper*) dan lebih baik (*better*). Diharapkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mampu memenuhi Standar Pelayanan Minimal.

### **Good Governance**

Gagasan good governance berkembang yang oleh beberapa pihak diterjemahkan dengan pemerintahan yang baik dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Marzuki, 2006:21). Istilah Governance menunjukkan suatu proses di mana rakyat bisa mengatur ekonominya, institusi dan sumber-sumber sosial dan politiknya tidak hanya dipergunakan untuk pembangunan, tetapi juga untuk menciptakan kohesi, integrasi, dan untuk kesejahteraan rakyat. Dengan demikian, bahwa kemampuan suatu negara mencapai tujuan negara sangat tergantung pada kualitas tata pemerintahannya dimana pemerintah melakukan interaksi dengan sektor swasta dan masyarakat (Thoha, 2000:12).

Selanjutnya Marzuki (2006:19) menyebutkan bahwa good governance adalah suatu bentuk paradigma baru manajemen pembangunan yang dilakukan melalui sinergi antara pemerintah, masyarakat dan dunia usaha dengan melakukan pemberdayaan masyarakat, pengembangan istitusi yang sehat, menungjang sistem produksi yang efisien dan mendorong adanya perubahan yang terencana (*planned change*).

Lembaga Administrasi Negara (2005:6) mendefinisikan good governance sebagai

penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif dengan menjaga “kesinergisan” interaksi yang konstruktif di antara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat (*society*). Pada tataran ini, good governance berorientasi pada dua hal pokok, yakni : Pertama, orientasi ideal negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional.

Pada tataran ini, good governance mengacu pada demokratisasi dalam kehidupan bernegara dengan elemen-elemen konstituennya, seperti *legitimacy, accountability, scuring of human right, autonomy and devolution of power dan assurance of civilian control*; Kedua, pemerintahan yang berfungsi secara ideal yaitu secara efektif dan efisien dalam melakukan upaya mencapai tujuan nasional. Dalam konteks ini, good governance tergantung pada pada sejauh mana struktur serta mekanisme politik dan administratif berfungsi secara efektif dan efisien.

### **Kinerja**

kinerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang baik dalam organisasi, perusahaan dan instansi. Perbaikan kinerja baik individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai dan hasil penilaian kinerja merupakan bagian penting dalam melaksanakan perencanaan kedepan suatu organisasi.

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan atau instansi.

### **Pelayanan**

Pemberian pelayanan harus memperhatikan kepentingan orang banyak yakni lebih mengutamakan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi atau golongan. Berdasarkan pendapat moenir (2002:10)

kepentingan umum adalah "suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma atau aturan, yang berkepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat) hidup orang banyak/ masyarakat itu". Paradigma rakyat pelayan pemerintah dewasa ini telah berubah menjadi pemerintah pelayan masyarakat. Perubahan ini terjadi karena perkembangan dari pemikiran manusia modern.

Pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi, lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak diatur berorientasi kepada laba (profit). Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan merupakan perwujudan dari fungsi aparatur sebagai abdi negara di samping sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Jika penyediaan jasa memusatkan perhatian pada upaya pemuas keinginan pelanggan, rancang proses produk yang mampu menghasilkan produk sesuai keinginan pelanggan dan wujudkan rancangan proses produk tersebut kedalam praktek kegiatan produksi sehari-hari.

Dari uraian tersebut diatas dapat dikemukakan bahwa indikator kualitas pelayanan versi pelanggan, adalah pelayanan perusahaan yang dapat diandalkan efisiensinya, keahlian petugas pelayanan, perhatian terhadap kepentingan pelanggan, kemudahan, kecepatan dan ketepatan pelayanan.

#### **Landasan Norma dan Kebijakan**

Pelayanan kepada masyarakat meliputi berbagai bidang antara lain pendidikan, transportasi, kesehatan, perusahaan kesejahteraan, sosial, gizi, listrik, kebutuhan pangan dan lain sebagainya. Tetapi secara umum dapatlah dipahami bahwa pengertian pelayanan kepada masyarakat adalah sebagai aktivitas aparatur pemerintah dalam tingkatan apapun dan dalam jabatan apapun untuk memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tuntutan dan dinamika perkembangan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

#### **Penelitian Terdahulu**

Fitri (2009) melakukan penelitian tentang "Pelayanan Prima dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Kantor Camat Lubuk Linggau Selatan II" dengan menggunakan metode diskriptif dengan pendekatan induktif, yaitu metode penelitian yang menggambarkan secara sistematis keadaan faktual yang ada menyangkut suatu keadaan yang bersifat spesifik untuk kemudian ditarik suatu kesimpulan umum.

Hasil penelitiannya dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Prima dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk secara umum sudah baik, namun demikian masih perlu adanya perbaikan dan peningkatan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat agar kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat pada masa yang akan datang menjadi lebih baik dan meningkat.

#### **METODE PENELITIAN**

##### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian diskriptif kualitatif, yakni suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk pengukuran cermat terhadap fenomena sosial tertentu. Di mana penelitian ini mengembangkan konsep dan menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa. Dalam hal ini disesuaikan dengan tujuan penelitian yang akan dicapai yaitu menyusun strategi peningkatan pelayanan aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas.

##### **Definisi Operasional**

1. Strategi adalah secara terpadu yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas dalam Peningkatan Pelayanan Aparatur.

2. SWOT (strength-weakness-opportunity-treath) adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi kondisi internal (kekuatan dan kelemahan), dan kondisi eksternal (peluang dan ancaman) yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas, sehingga dapat diketahui strategi-strategi kebijakan yang dapat diambil.

3. Kekuatan merupakan setiap faktor/kondisi positif yang berasal dari dalam (Internal) yang

mempunyai daya dukung yang kuat dalam peningkatan pelayanan aparatur yang lebih baik.

4. Kelemahan merupakan setiap faktor/kondisi negatif yang berasal dari dalam (Internal) yang menghambat peningkatan pelayanan aparatur.

5. Peluang merupakan setiap faktor/kondisi positif yang berasal dari luar (Eksternal) yang mendorong peningkatan pelayanan aparatur yang lebih baik.

6. Ancaman merupakan setiap faktor/kondisi negatif yang berasal dari luar (Eksternal) yang menghambat atau sebagai ancaman peningkatan pelayanan aparatur.

7. Pelayanan adalah Suatu proses pemenuhan kebutuhan orang lain melalui birokrasi sebagai perwujudan dari fungsi aparatur sebagai abdi masyarakat.

8. Aparatur adalah pegawai yang merupakan aset dalam suatu instansi yang selalu ikut aktif berperan dan paling menentukan tercapai atau tidaknya tujuan instansi tersebut.

9. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI/AK) On Line adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan yang dilakukan secara tersambung.

#### **Metode Pengambilan Sampel**

Arikunto (2002:17) mengatakan bahwa: "Sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi." Lebih lanjut Arikunto menjelaskan bahwa kata sampling berarti "mengambil sampel" atau mengambil sesuatu bagian populasi atau semesta sebagai wakil (representasi) populasi atas semesta itu.

Yang dijadikan sampel pada penelitian ini adalah 10 orang pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, 8 orang pegawai kecamatan, 7 orang kades dalam wilayah lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Rawas dan 5

orang masyarakat yang sedang berurusan dengan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Adapun metode yang digunakan adalah metode accidental sampling yaitu metode pengambilan sampel dengan cara menentukan responden sesuai dengan tujuan yang akan diteliti.

#### **Metode Pengumpulan Data**

Cara pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Teknik Observasi, yaitu dengan melakukan pengamatan langsung keadaan objek di lapangan, yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi dalam peningkatan pelayanan aparatur di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas dalam menentukan parameter yang digunakan.

2. Teknik Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dan informasi dengan cara mengajukan daftar pertanyaan secara tertulis yang bersifat tertutup karena pilihan jawaban telah ditentukan kepada orang yang menjadi responden.

3. Dokumentasi, yaitu dengan melakukan pengkajian terhadap data-data yang tersedia pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas, artikel-artikel baik dari majalah, surat kabar serta buku-buku yang mendukung penelitian ini.

#### **Metode Analisis**

Untuk menentukan strategi peningkatan pelayanan aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas digunakan alat analisis SWOT. Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi suatu organisasi. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Musi Rawas**

Pengukuran capaian kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas dilakukan dengan menggunakan metode perbandingan capaian kinerja sasaran

dengan membandingkan antara rencana kerja yang dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas, yang akan menghasilkan suatu nilai capaian kinerja sasaran. Penilaian dengan menggunakan metode capaian kinerja sasaran lebih realistis bila dibandingkan dengan metode pembobotan.

Nilai capaian kinerja sasaran dicerminkan dengan capaian kinerja dari indikator kinerja sasaran, indikator sasaran dicerminkan oleh kinerja dari outcome suatu kegiatan. Oleh karena kinerja sasaran pada hakekatnya merupakan pencapaian outcome atau fungsi langsung dari suatu keluaran (out put) dari suatu kegiatan dengan formula ini, maka dapat diperoleh informasi mengenai semua kegiatan yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas.

#### **Analisis SWOT**

Penetapan tujuan dan sasaran organisasi pada umumnya didasarkan kepada faktor-faktor kunci keberhasilan yang dilakukan setelah penetapan Visi dan Misi. Hal ini penting agar tujuan dan sasaran yang ditetapkan lebih terarah sesuai dengan potensi, hambatan dan kendala yang ada. Karenanya diperlukan analisis terhadap lingkungan organisasi baik internal maupun eksternal guna menentukan faktor-faktor penentu keberhasilan tersebut.

Adapun Visi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas adalah "Tertib Administrasi Kependudukan Menuju Terciptanya Akurasi data dan Informasi Kependuduk" Sedangkan Misi yang diemban oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas adalah :

- a. Memberikan pelayanan prima untuk pemenuhan hak dasar penduduk dengan memberikan identitas dan perubahan status kependudukan dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan.
- b. Menyediakan dan mengembangkan informasi kependudukan secara akurat, lengkap dan up to date untuk kepentingan publik dan pembangunan.
- c. Meningkatkan Sumber Daya Manusia aparatur di bidang pengelolaan administrasi kependudukan.

- d. Membangun pusat data kependudukan sebagai dasar perencanaan dan perumusan kebijakan pembangunan daerah.

#### **Analisis Lingkungan**

Analisis lingkungan menggunakan metode SWOT, ada dua lingkungan yang berpengaruh yaitu lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Lingkungan internal adalah faktor-faktor/lingkungan yang berasal dari dalam Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas yang mempengaruhi dalam peningkatan pelayanan aparatur terdiri dari faktor kekuatan dan kelemahan.

Sedangkan lingkungan eksternal adalah faktor-faktor/lingkungan yang berasal dari luar Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas yang mempengaruhi peningkatan pelayanan aparatur terdiri dari faktor peluang dan ancaman. Hasil penelitian menunjukkan faktor-faktor SWOT sebagai berikut ;

#### **Lingkungan Internal**

##### **a. Kekuatan**

Sejak Tahun 2005 sampai dengan Tahun 2008 secara bertahap Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas telah memberikan sarana dan prasarana pendukung SIAK kepada 21 Kecamatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Rawas. Hal ini disebabkan perekaman data kependudukan dilakukan secara Of Line di kecamatan dan hasil sub copinya di entri pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas.

Adanya pengangkatan 155 orang Sekretaris Desa menjadi Pegawai Negeri Sipil. Hal ini disebabkan verifikasi dan validasi data kependudukan lebih terjamin karena status kepegawaiannya sehingga ada rasa tanggung jawab terhadap kewajiban dalam menjalankan tugasnya dan tunduk dengan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980.

Tersedianya Sarana Gedung yang representatif untuk pelayanan. Hal ini menimbulkan kenyamanan bagi masyarakat yang berurusan dengan dokumen kependudukan.

Teknologi yang sudah siap untuk memberikan pelayanan secara On Line. Hal ini dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan secara cepat, tepat dan akurat.

b. Kelemahan

Belum tersambungnya jaringan SIAK On Line dari 21 Kecamatan dalam lingkungan wilayah Pemerintah Kabupaten Musi Rawas ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Hal ini menyebabkan perekaman data kependudukan dilakukan dengan dua tahap yaitu dikecamatan itu sendiri dan outputnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas.

Masih minimnya kemampuan dan keterampilan Sumber Daya Manusia baik di tingkat Kabupaten maupun di tingkat kecamatan dalam pengelolaan SIAK. Hal ini disebabkan latar belakang pendidikan pegawai kurang mendukung dalam penempatan pegawai itu sendiri dan minimnya pelatihan tentang tenaga pengelola SIAK karena teknologi informasi dibutuhkan skil yang khusus.

Sumber Daya Manusia kelurahan/desa dan kecamatan sebagai petugas registrasi validasi data kependudukan masih banyak yang berstatus honorer. Hal ini menyebabkan kurangnya rasa tanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas registrasi data kependudukan dan tidak tunduk dengan peraturan pemerintah nomor 30 Tahun 1980.

Sering terjadinya gangguan koneksi serta software dan hardware yang berhubungan dengan data base kependudukan. Hal ini menyebabkan aplikasi SIAK On Line belum optimal.

**Lingkungan Eksternal.**

a. Peluang

Globalisasi Teknologi informasi lewat media internet, sehingga informasi terkini dapat dengan mudah diakses. Hal ini dapat memudahkan masyarakat dalam pelayanan dokumen kependudukan dan pihak-pihak lain yang membutuhkan data kependudukan.

Tekad Pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dengan mengelola sistem dan pelayanan administrasi kependudukan terpadu berbasis teknologi informasi melalui komitmen semua pihak. Pemerintah menyediakan dana dan regulasi untuk menunjang pelayanan administrasi kependudukan.

Adanya keinginan Pemerintah untuk melaksanakan tertib administrasi kependudukan dengan cara memberikan perlindungan, pengakuan dan status pribadi dan status hukum (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006).

Pemerintah mengeluarkan legalitas untuk pelaksanaan tertib administrasi kependudukan (Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007).

Adanya keinginan Pemerintah membuat standar pelayanan tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil (Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008).

Tekad Pemerintah untuk menghindari kesalahan dalam dokumen kependudukan dengan penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis nomor induk kependudukan secara nasional (Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009).

Pemerintah Daerah mendukung implementasi penyelenggaraan tertib administrasi kependudukan (Peraturan Daerah Kabupaten Musi Rawas Nomor 19 Tahun 2009).

Pemerintah Daerah memberikan legalitas dalam menunjang Pendapatan Asli Daerah yang bersumber dari Retribusi pelayanan pendaftaran penduduk dan catatan sipil (Peraturan Daerah Kabupaten Musi Rawas Nomor 20 Tahun 2009).

Adanya keinginan yang kuat dari berbagai pihak untuk penyelenggaraan SIAK On Line yang baik. Bagi pemerintah dengan menetapkan regulasi dan dana yang dibutuhkan untuk penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, serta bagi masyarakat dapat mempermudah pelayanan.

b. Ancaman.

Kurangnya kesadaran dan kejujuran masyarakat untuk memberikan biodata yang benar dan lengkap, sehingga mengancam ketidakvalidan database kependudukan. Hal ini disebabkan adanya keengganan bagi masyarakat untuk melengkapi pengisian formulir biodata penduduk yang dipersyaratkan dalam pelayanan.

Adanya persepsi masyarakat tentang sulit/mahalnya pengurusan administrasi kependudukan. Hal ini disebabkan kurangnya sosialisasi regulasi di bidang pelayanan kependudukan tentang standar pelayanan.

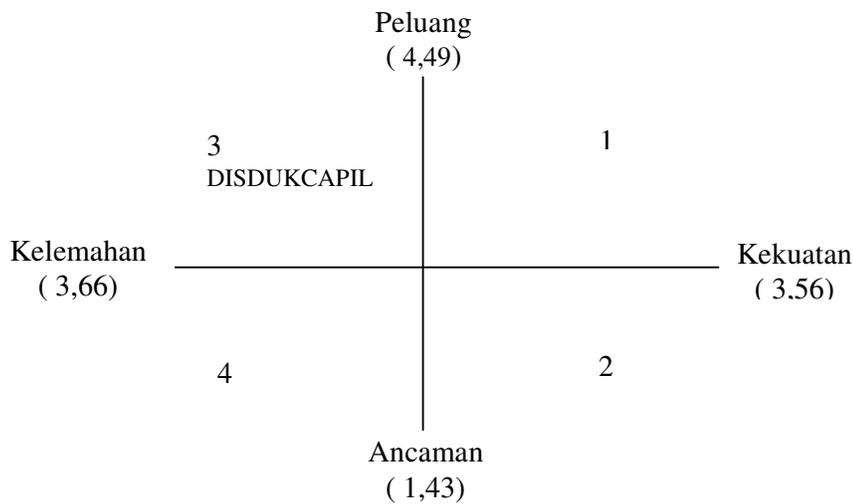
Kurangnya kesadaran masyarakat tentangnya pentingnya KTP, KK, Akta dan Produk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil lainnya. Hal ini disebabkan masyarakat belum begitu mengerti kepastian hukum tentang identitas diri dan bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Musi Rawas dapat menyebabkan data base kependudukan tidak valid.

**Pembahasan**

Setelah diketahui faktor-faktor internal Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

Musi Rawas, maupun faktor-faktor eksternal yang dapat menjadi peluang maupun ancaman dalam peningkatan pelayanan aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas, maka langkah berikutnya adalah menentukan faktor-faktor strategis baik untuk lingkungan internal (kekuatan dan kelemahan) maupun faktor eksternal (peluang dan ancaman).

Untuk menentukan faktor strategis langkah yang harus dilakukan adalah memberikan bobot nilai urgensi untuk masing-masing faktor jika dikaitkan dengan pencapaian Visi dan Misi, sehingga diperoleh Nilai Urgensi (NU), kemudian dari nilai urgensi masing-masing faktor dapat dicari Bobot Faktor (BF).



Gambar Posisi internal dan eksternal Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan analisa SWOT, maka dapat disimpulkan bahwa strategi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas dalam peningkatan pelayanan aparatur adalah strategi turn around, yaitu strategi pada kuadran ketiga dengan meminimalkan masalah-masalah internal sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada. Adapun strategi yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut ;

- a. Meningkatkan Sumber Daya Manusia aparatur di bidang kependudukan dan pencatatan sipil terutama dalam aplikasi SIAK On Line dengan mengadakan pelatihan tenaga pengelola SIAK.
- b. Membangun pusat data kependudukan sebagai dasar perencanaan dan perumusan kebijakan pembangunan daerah sehingga terjadi kevalidan database kependudukan.
- c. Perlu terus ditingkatkan kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen-

dokumen identitas diri, sehingga memiliki kepastian hukum atas kepemilikan dokumen, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

### Saran

Implikasi strategi peningkatan pelayanan aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas diharapkan mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, sederhana dan murah. Strategi terhadap suatu program dan kegiatan, hendaknya mempertimbangkan berbagai unsur perencanaan, tidak hanya menjalankan sebuah program seadanya yang akhirnya mubazir dalam arti tidak dapat dimanfaatkan. Perencanaan hendaknya mempunyai unsur, berhubungan dengan hari depan, mendesain seperangkat kegiatan secara sistematis dan dirancang untuk mencapai tujuan tertentu.

Strategi Peningkatan Pelayanan Aparatur di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas dapat dilakukan jika perencanaan dilakukan dengan mendasarkan pada faktor-faktor internal maupun mempertimbangkan faktor-faktor eksternal. Sehingga dengan semakin terbukanya akses informasi dan pentingnya validitas data kependudukan, maka strategi ke depan hendaknya dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi yang semakin maju.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta. PT Rineka Cipta
- Fitri, Rizani. 2009. *Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Kantor Camat Lubuklinggau Selatan II*. Skripsi. STIE Musi Rawas
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara RI Nomor 63 Tahun 2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Kridalaksana, 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Depdikbud. Jakarta. Penerbit Balai Pustaka
- Kuncoro, Mudrajat. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta. Penerbit Erlangga
- Lembaga Administrasi Negara. 2005. *Peningkatan Kualitas Pelayanan publik*. Jakarta. Penerbit CV. Eka Jaya
- Marzuki, Dedi. 2006. *Bekerja Untuk Rakyat, Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Kebijakan dan Pelayanan Publik*. Jakarta. Penerbit Komunal.
- Moenir, HASS. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. Penerbit Bumi Aksara
- Peraturan Daerah Kabupaten Musi Rawas Nomor 19 Tahun 2009. *Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*. Lubuklinggau. Bagian Hukum Setda
- Peraturan Daerah Kabupaten Musi Rawas Nomor 20 Tahun 2009. *Retribusi Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*. Lubuklinggau. Bagian Hukum Setda
- Peraturan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Nomor 01/KPTS/DKCS/2009. *Standar Operating Procedure Pelayanan Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil*. Muara Beliti
- \_\_\_\_\_. 2010. *Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas*. Muara Beliti
- Rangkuti, Freddy. 2008. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama
- Rasyid, Ryas. 1998. *Pemekaran dan Penggabungan Daerah Otonom Berbasis Kinerja Penyelenggaraan Pemerintah*. Bandung. Penerbit Bina Grafika
- Riyadi, Deddy. 2005. *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama
- Sarundajang. 2008. *Birokrasi Dalam Otonomi Daerah*. Jakarta. Penerbit Kata Hasta Pustaka.
- Siagian, Sondang. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta. Penerbit Rineka Cipta
- Sianipar. 1998. *Pelayanan Prima Baban Diklat*, Jakarta. Penerbit Lembaga Administrasi Negara
- Sugiyono. 2004. *Administrasi Pemerintah*. Bandung. Penerbit Alfa Beta
- Thoha, Miftah. 2002. *Perpektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. *Administrasi Kependudukan*. Jakarta Departemen Dalam Negeri RI.