

STRATEGI PERENCANAAN PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK
**(Studi pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di
Kabupaten Sampang)**

TESIS
**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister**



Oleh

SITI MARYAM
NIM. 146030111111015

PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
KEKHUSUSAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2015

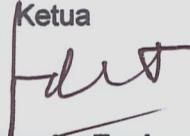
Lembar Pengesahan
T E S I S
STRATEGI PERENCANAAN
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi pada Pelayanan Administrasi Kependudukan
di Kabupaten Sampang)

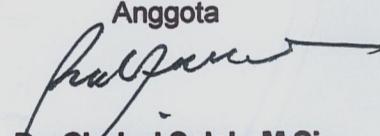
Oleh :

Siti Maryam
14603011111015

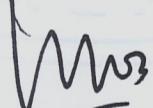
telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 11 Desember 2015
dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui
Komisi Pembimbing

Ketua 
Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS
NIP. 19540306 197903 1 005

Anggota 
Dr. Choirul Saleh, M.Si
NIP. 19600112 198701 1 001

Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik


Dr. Irwan Noor, MA
NIP. 19611024 198601 1 002



IDENTITAS PENGUJI

JUDUL TESIS:

STRATEGI PERENCANAAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sampang)

Nama Mahasiswa : Siti Maryam
NIM : 146030111111015
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Minat : Perencanaan Pembangunan Daerah

KOMISI PEMBIMBING

Ketua : Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS
Anggota : Dr. Choirul Saleh, M.Si

TIM DOSEN PENGUJI

Dosen Penguji 1 : Prof. Dr. Abdul Hakim, M.Si
Dosen Penguji 2 : Dr. Suryadi, MS

Tanggal Ujian : 11 Desember 2015
SK Penguji :

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah TESIS ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah TESIS ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TESIS ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (MAGISTER) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU NO. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, Desember 2015

Mahasiswa,



Nama : SITI MARYAM
NIM : 146030111111015
PS : Magister Ilmu Administrasi Publik
PPSUB

15 0431 T



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
PROGRAM PASCASARJANA



SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

Nomor: 3463/UN10.14/PI/2015

Sertifikat ini diberikan kepada:

Siti Maryam

Dengan Judul Tesis:

Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
(Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sampang)
Telah didetectasi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi $\leq 5\%$, dan
dinyatakan Bebas dari Plagiasi.

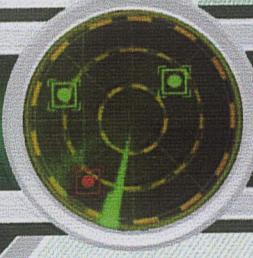


Malang, 2 Desember 2015
Ketua Tim Deteksi Plagiasi

Dr. Ir. Harsuko Riniwati, MP
NIP. 19660604 199002 2 001

plagiarism-detector

Cutting-edge class tool for plagiarism detection and prevention



Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu.
Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah.
Bacalah, dan Tuhanmulah yang maha mulia.
Yang mengajar manusia dengan pena,
Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya
(QS: Al-'Alaq 1-5)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,
maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan,
kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain dan
hanya kepada Allah hendaknya kamu berharap.
(QS. Alam nasyrah 94:6-8)

Kupersembahkan karya tulis ini kepada yang tercinta
Ayahanda Alm. Matsari dan Ibunda Hosna serta
seluruh saudara/i dan keluargaku tersayang dan
teman-teman yang selama ini mendukungku.

RIWAYAT HIDUP PENULIS

SITI MARYAM, lahir di Sampang pada tanggal 11 Oktober 1986, merupakan anak ketujuh dari tujuh bersaudara dari ayah MATSARI (Alm) dan ibu HOSNA. Menempuh pendidikan dasar di SDN Banyuanyar 2 Sampang lulus tahun 1998, dilanjutkan di SLTPN 3 Sampang lulus tahun 2001, kemudian dilanjutkan di SMUN 2 Sampang lulus tahun 2004. Pendidikan S1 di Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Madura lulus tahun 2011 kemudian melanjutkan studi Magister Ilmu Administrasi Publik kekhususan Perencanaan Pembangunan Daerah pada Fakultasi Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Bekerja sebagai PNS sejak tahun 2005 dan sekarang ditempatkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang.

Malang, Desember 2015

Penulis

SITI MARYAM

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam kesempatan ini, penulis sampaikan rasa hormat dan terimakasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. IRWAN NOOR, MA selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, beserta para dosen pengajar Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik kekhususan Perencanaan Pembangunan Daerah;
2. Prof. Dr. SOESILO ZAUHAR, MS selaku ketua komisi pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta arahan dalam penulisan tesis ini;
3. Dr. CHOIRUL SALEH, M.Si selaku anggota komisi pembimbing yang dengan tekun dan sabar memberikan bimbingan dalam penulisan tesis ini;
4. Bupati Sampang yang telah memberikan ijin tugas belajar kepada penulis untuk mengikuti Program Pascasarjana di Universitas Brawijaya Malang;
5. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang yang telah memberikan fasilitasi penelitian serta arahan kepada penulis sehingga dapat melakukan penelitian;
6. Seluruh teman-teman Tailor Made angkatan XI Magister Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Sampang;
7. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam memperlancar semua kegiatan dalam upaya menyusun tesis ini.

Semoga penulisan tesis ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi kita semua.

Malang, Desember 2015

Penulis

RINGKASAN

Siti Maryam, Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang. Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sampang). Komisi Pembimbing, Ketua: Prof. Dr. SOESILO ZAUHAR, MS, Anggota: Dr. CHOIRUL SALEH, M.Si.

Latar belakang penelitian ini adalah pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang masih belum mampu memenuhi tuntutan masyarakat dan perubahan lingkungan. Dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan tersebut diperlukan strategi perencanaan yang berbasis pada perencanaan desentralisasi dan mengadopsi konsep dynamic Governance dengan berdasar atas analisis lingkungan internal dan eksternal sebagai acuan utama dalam perumusan strategi. Selanjutnya, *Strategy Formulation Framework* oleh Fred R. David digunakan untuk membantu dalam merumuskan strategi perencanaan yang tepat melalui pendekatan terhadap pilihan strategi yang lebih sistematis, logis, dan rasional.

Rumusan Masalah dalam Penelitian ini: Bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang?; Bagaimanakah analisis faktor-faktor strategis lingkungan internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor-faktor strategis lingkungan eksternal (peluang dan ancaman) pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang?; Bagaimanakah alternatif-alternatif strategi yang dapat digunakan dalam perencanaan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang?; Bagaimanakah prioritas strategi perencanaan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang? Tujuan dari penelitian ini adalah 1) Terdeskripsikannya kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang; 2) Teridentifikasikannya faktor-faktor strategis lingkungan internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor-faktor strategis lingkungan eksternal (peluang dan ancaman) pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang; 3) Ditemukannya alternatif-alternatif strategi yang dapat digunakan dalam perencanaan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang; 4) Ditemukannya prioritas strategi perencanaan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang.

Jenis penelitian termasuk dalam penelitian survei deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data primer. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Strategy Formulation Framework* oleh Fred R. David dengan tiga tahapan yaitu Tahap pertama, *The Input Stage* yang menganalisis Matriks IFE, Matriks EFE. Tahap kedua, *The Matching Stage* yang mencakup Matriks IE, dan Matriks SWOT. Tahap ketiga adalah tahap *The Decision Stage* dengan menggunakan QSPM.

Dari analisis data pada tahap input, pada Matriks IFE diperoleh hasil yaitu skor untuk faktor kekuatan sebesar 1,51 dan kelemahan sebesar 1,49 dengan nilai total skor matriks IFE sebesar 3,00, menunjukkan bahwa faktor internal organisasi cukup kuat untuk meminimalisir kelemahan yang ada. Sedangkan pada matriks EFE yaitu skor untuk faktor peluang sebesar 1,55 dan faktor ancaman sebesar 1,47 dengan nilai total skor matriks EFE sebesar 3,02,

menunjukkan bahwa peluang organisasi lebih besar daripada ancaman yang harus disikapi dengan bijak oleh organisasi.

Pada tahap pencocokan, dari analisis Matriks IE, organisasi berada pada sel I yang digambarkan sebagai bertumbuh dan berkembang dengan alternatif strategi yang cocok yaitu strategi intensif yaitu *market penetration*, *market development*, dan *product development* atau strategi integrasi yaitu *backward integration*, *forward integration*, *horizontal integration*. Sedangkan pada Matriks SWOT, organisasi berada pada kuadran I yang menandakan organisasi berada pada posisi *Aggressive* dengan strategi utama yaitu *forward integration strategy*, *market penetration strategy*, dan *product development strategy*. Dari hasil pencocokan kedua matriks tersebut diperoleh tiga alternatif strategi yaitu: *forward integration strategy*, *market penetration strategy*, dan *product development strategy*.

Pada tahap pengambilan keputusan, ketiga alternatif strategi tersebut dianalisis dengan menggunakan QSPM untuk diketahui nilai daya tariknya (AS). Hasil analisis QSPM menunjukkan bahwa strategi yang menduduki prioritas pertama adalah *forward integration strategy*. Strategi-strategi fungsional yang dapat dilaksanakan berkenaan untuk meningkatkan jaringan distribusi pelayanan administrasi kependudukan yang lebih luas sehingga lebih mudah dijangkau oleh masyarakat pengguna layanan antara lain: 1) Penambahan wewenang pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan, 2) Pembentukan UPTD, 3) Perluasan akses distribusi pelayanan, dan 4) Peningkatan dan penguatan sistem manajemen antar intansi terkait.

Kata Kunci: Perencanaan, Pelayanan, Kerangka Kerja Perumusan Strategi, QSPM

SUMMARY

Siti Maryam, Magister of Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Science, University of Brawijaya, Malang. Planning Strategies to Improve the Quality of Public Services (Studies in Population Administration Service in Sampang Regency). Supervisor: Prof. Dr. SOESILO ZAUHAR, MS, Co-supervisor: Dr. CHOIRUL SALEH, M.Si.

The population administration service in Sampang Regency, East Java Province, is still not able to meet the demands of society and environmental changes. Improving the quality of population administration service requires planning strategies with regard to decentralized planning and the adoption of concept of dynamic governance followed by the analysis of internal and external environment as the main reference in the formulation of the strategies. Furthermore, Strategy Formulation Framework proposed by Fred R. David is used in order to help formulate better strategies in terms of more systematic, logical, and rational.

Problems determined in this research are: How is the quality of population administration service in Sampang Regency?; How is the analysis of strategic factors of internal environment (strengths and weaknesses) and strategic factors of external environment (opportunities and threats) population administration service in Sampang regency?; How are alternative strategies that can be used to plan an improvement to the quality of the population administration service in Sampang Regency?; What are the priorities in planning strategies for quality improvement of population administration service in Sampang Regency? The objectives of the research are: 1) to describe the quality of population administration service in Sampang Regency; 2) identify the strategic factors of internal environment (strengths and weaknesses) and strategic factors of external environment (opportunities and threats) population administration service in Sampang regency; 3) discover alternative strategies that can be used in quality improvement planning of population administration service in Sampang Regency; 4) identify priorities in quality improvement planning strategies of population administration service in Sampang Regency.

The present research is a descriptive survey research with quantitative approach equipped with a questionnaire as the primary data collection instrument. The method used in this research is Strategy Formulation Framework by Fred R. David with three stages: the Input Stage containing the analysis to the IFE Matrix and Matrix EFE; the Matching Stage including Matrix IE and SWOT Matrix; and the Decision Stage by using QSPM.

Based on the data analysis of the input stage, the results of IFE Matrix are as follows. The strength factor score is 1.51, while the weakness factor score is 1.49, summing up the total score of IFE matrix 3.00. This indicates that the internal factors of organization are strong enough to minimize the weaknesses. Furthermore, the result of EFE matrix are as follows. The opportunity factor score is 1.55 and the threat factor score is 1.47, summing up the total score of EFE matrix 3.02. This shows that the opportunity factor of organization is greater than the threat one, so that the organization needs to use the opportunities wisely.

At the Matching Stage, based on the analysis of IE Matrix, the position of the organization is in cell I, described as grow and built, so the alternative strategy that fits with this situation is intensive strategy (including market

penetration, market development, and product development) or integration strategy (including backward integration, forward integration, and horizontal integration). Whereas the SWOT matrix, the organization is in quadrant I which indicates the organization is in an Aggressive position. For this position, the main strategy have to be forward integration strategy, market penetration strategy, and product development strategy. From the results of matching the two matrix, three alternative strategies are obtained, namely, forward integration strategy, market penetration strategy, and product development strategy.

At the Decision Stage, three alternatives were analyzed using the QSPM to know the attractiveness score (AS). QSPM analysis results show that the first priority falls to the forward integration strategy. Functional strategies that can be implemented to broader distribute the network of population administration service so that it is more easily accessed by people who use the services are: 1) an addition of authority to population administration service at the district level, 2) the establishment of UPTD, 3) the expansion of distribution services access, and 4) the improvement and strengthening of the management system among related institutions.

Keywords: Planning, Service, Strategic Formulation Framework, QSPM

KATA PENGANTAR

Dengan adanya otonomi daerah yang membawa pergeseran dari pengutamaan dekonsentrasi menjadi desentralisasi maka tuntutan masyarakat akan peningkatan kualitas pelayanan publik juga semakin tinggi. Untuk memenuhi tuntutan tersebut berbagai upaya telah dilakukan oleh Pemerintah. Namun dalam kenyataannya masih banyak kekecewaan masyarakat pengguna layanan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Salah satu pelayanan publik adalah pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di daerah masih banyak kekurangan, seperti halnya pada pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang. Strategi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang selaku instansi pelaksana pelayanan administrasi kependudukan masih belum mampu memenuhi tuntutan masyarakat dan perubahan lingkungan.

Penelitian yang berjudul Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sampang) ini dilakukan dengan tujuan yaitu: terdeskripsikannya kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang, teridentifikasikannya faktor-faktor strategis lingkungan internal dan eksternal pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang, ditemukannya alternatif-alternatif strategi serta prioritas strategi perencanaan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang.

Selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berupa alternatif-alternatif strategi dan prioritas strategi berdasarkan atas analisis lingkungan internal dan eksternal bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang selaku pelaksana pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang dalam peningkatan kualitas pelayanannya.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, masih dirasakan ada kekurangtepatan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang bersifat membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, Desember 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
IDENTITAS PENGUJI	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
HALAMAN PERUNTUKAN	v
RIWAYAT HIDUP PENULIS	vi
UCAPAN TERIMAKASIH	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	x
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR SINGKATAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	16
1.3. Tujuan Penelitian	17
1.4. Manfaat Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	19
2.1.1. Penelitian Terdahulu yang Berkaitan dengan Kualitas Pelayanan dan Administrasi Kependudukan	19
2.1.2. Penelitian Terdahulu yang Berkaitan dengan Strategi Perencanaan dan Inovasi	20
2.2. Kerangka Dasar Teoritik	30
2.2.1. Perencanaan Desentralisasi	30
2.2.2. <i>Dynamic Governance</i>	37
2.2.3. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan	45
2.2.3.1. Kualitas Pelayanan Publik	45
2.2.3.2. Pelayanan Administrasi Kependudukan	53
2.2.4. Strategi Perencanaan	56
BAB III KERANGKA KONSEP PENELITIAN	
3.1. Kerangka Konseptual	81
3.2. Bagan Alur Penelitian	83
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1. Jenis Penelitian	86
4.2. Populasi dan Sampel	88
4.3. Konsep dan Variabel Penelitian	92
4.4. Lokasi Penelitian	96
4.5. Metode Pengumpulan Data	97
4.6. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	100
4.7. Metode Analisa Data	101

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1. Hasil Penelitian	105
5.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	105
5.1.1.1. Gambaran Umum Kabupaten Sampang ...	105
5.1.1.2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang ..	122
5.1.2. Analisis Data	136
5.1.2.1. Tahap Input (<i>The Input Stage</i>)	136
5.1.2.1.1. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampang	136
5.1.2.1.2. Faktor-Faktor Strategis Lingkungan Internal dan Lingkungan Eksternal Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sampang	146
5.1.2.1.3. Matriks IFE dan Matriks EFE	163
5.1.2.2. Tahap Pencocokan (<i>The Matching Stage</i>) ..	169
5.1.2.2.1. Matriks IE	169
5.1.2.2.2. Matriks SWOT	170
5.1.2.2.3. Alternatif Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sampang	177
5.1.2.3. Tahap Pengambilan Keputusan (<i>The Decision Stage</i>)	180
5.1.2.3.1. QSPM	180
5.2. Pembahasan	185
5.2.1. Identifikasi Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan	185
5.2.2. Identifikasi Faktor-faktor Strategis Lingkungan Internal dan Lingkungan Eksternal Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sampang	195
5.2.2.1. Faktor-faktor Strategis Lingkungan Internal	195
5.2.2.2. Faktor-faktor Strategis Lingkungan Eksternal	214
5.2.3. Penentuan Alternatif-Alternatif Strategi yang Dapat Digunakan dalam Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sampang	223
5.2.4. Penentuan Prioritas Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sampang	238
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	241
6.2. Saran	244
DAFTAR PUSTAKA	246

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Acuan Petugas Pelayanan	7
2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	24
2.2	Empat Tipe Bentuk Desentralisasi	32
2.3	Macam-macam Strategi Utama oleh Fred R. David	66
2.4	Contoh Tabel Analisis IFAS/Matriks IFE	70
2.5	Contoh Tabel Analisis EFAS/Matriks EFE	72
2.6	Matriks SWOT	74
2.7	Contoh Tabel analisis QSPM	80
4.1	Data Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sampang Tahun 2014	88
4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) yang dikutip oleh Tjiptono (2012174)	93
5.1	Luas Wilayah dan Jumlah Desa/Kelurahan per Kecamatan Kabupaten Sampang	107
5.2	Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin di Kabupaten Sampang Tahun 2010-2014	110
5.3	Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Kabupaten Sampang per Kecamatan Tahun 2014	111
5.4	Perkembangan Angka Partisipasi Sekolah (APS) Kabupaten Sampang Tahun 2008–2012	117
5.5	Panjang Jalan dan Kondisi Jalan di Kabupaten Sampang (km) Tahun 2009-2013	118
5.6	Strategi dan arah kebijakan Kabupaten Sampang	121
5.7	Tujuan, Sasaran, Strategi, dan Kebijakan	125
5.8	Data Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang Tahun 2014	128
5.9	Laporan Kepegawaian Berdasarkan Tingkat Pendidikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang Tahun 2014	128
5.10	Data Kepemilikan KTP-el Kabupaten Sampang per 31 Desember 2014	130
5.11	Data Kepemilikan Akta Kelahiran Kabupaten Sampang per 31 Desember 2014	131
5.12	Tabel Capaian Sasaran Urusan Kependudukan dan Catatan Sipil Tahun 2014	131
5.13	Identitas Responden Kuesioner Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di kabupaten Sampang	137
5.14	Rangkuman Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Kuesioner I)	139
5.15	Hasil Rekapitulasi Kuesioner Kualitas Pelayanan	141
5.16	Ranking dan Presentasi Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan berdasarkan skala likert (skala 1 sampai 5)	143
5.17	Faktor-Faktor Lingkungan Internal (IFAS) Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sampang	156

5.18	Faktor-Faktor Lingkungan Eksternal (EFAS) Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sampang	162
5.19	Matriks IFE Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sampang	164
5.20	Matriks EFE Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sampang	167
5.21	Pengkodean Faktor-Faktor Lingkungan Internal Dan Eksternal	171
5.22	Matriks SWOT	173
5.23	Pembobotan Matriks SWOT	175
5.24	Rekomendasi Alternatif Strategi	178
5.25	Pemilihan Strategi Berdasarkan Hasil Analisis Tahap Pencocokan (<i>The Matching Stage</i>)	179
5.26	QSPM	181

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	<i>Planning and Funding Processes in the Centralized</i>	36
2.2	<i>The New Decentralized Environment</i>	37
2.3	<i>Framework for Dynamic Governance System</i>	42
2.4	Model Kualitas Jasa (Gap Model)	50
2.5	Proses Perencanaan yang Rasional	57
2.6	Model Manajemen Strategis	62
2.7	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Manajemen Strategi	62
2.8	Tiga Tahapan dalam Formulasi Strategi	67
2.9	Matriks IE (<i>Internal Eksternal</i>)	73
2.10	Diagram SWOT	76
3.1	Kerangka Konseptual	82
3.2	Bagan Alur Penelitian	85
5.1	Peta Administrasi Kabupaten Sampang	106
5.2	Grafik Perkembangan Pertumbuhan Ekonomi Daerah (PDRB ADHK) Tahun 2008-2012 (dalam %)	112
5.3	Grafik Perkembangan IPM Kabupaten Sampang 2008-2012 ..	114
5.4	Grafik Perkembangan IPM Kabupaten Sampang dan Provinsi Jawa Timur Tahun 2008-2012	114
5.5	Perkembangan Tingkat Pengangguran Terbuka Kabupaten Sampang dan Provinsi Jawa Timur Tahun 2008-2012	115
5.6	Grafik Perkembangan Angka Kemiskinan Tahun 2008- 2012 .	116
5.7	Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang	123
5.8	Struktur Jaringan Komputer Pelayanan Administrasi Kependudukan	134
5.9	Matriks Internal Eksternal (IE)	170
5.10	Diagram SWOT	176

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- | | |
|----|--|
| 1 | Ijin penelitian |
| 2 | Kuesioner Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Kuesioner I) |
| 3 | Kuesioner IFAS dan EFAS (Kuesioner II) |
| 4 | Kuesioner QSPM (Kuesioner III) |
| 5 | Tabel nilai-nilai rProduct Moment |
| 6 | Hasil Rekapitulasi Kuesioner Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Kuesioner I) |
| 7 | Hasil Uji Validitas kuesioner I (SPSS versi 17.0) |
| 8 | Hasil Uji Reliabilitas kuesioner I (SPSS versi 17.0) |
| 9 | Hasil Rekapitulasi Kuesioner Bobot Lingkungan Internal (IFAS) dan Lingkungan Eksternal (EFAS) (Kuesioner II) |
| 10 | Hasil Rekapitulasi Kuesioner Ranking Lingkungan Internal (IFAS) dan Lingkungan Eksternal (EFAS) (Kuesioner II) |
| 11 | Hasil Rekapitulasi Kuesioner QSPM (Kuesioner III) Strategi Penetrasi Pasar/Market Penetration Strategi (ST 1) |
| 12 | Hasil Rekapitulasi Kuesioner QSPM (Kuesioner III) Strategi pengembangan Produk/Product Development Strategy (ST 2) |
| 13 | Hasil Rekapitulasi Kuesioner QSPM (Kuesioner III) Strategi Integrasi ke Depan/Forward Integration Strategy (ST 3) |
| 14 | Foto-Foto Penelitian |

DAFTAR SINGKATAN

AHP	: <i>Analytical Hierarchy Process</i>
Anjab	: Analisis Jabatan
ANP	: <i>Analytical Network Process</i>
APBD	: Anggaran Pendapatan Belanja Daerah
APBN	: Anggaran Pendapatan Belanja Nasional
APS	: Angka Partisipasi Sekolah
AS	: <i>Attractiveness Score</i>
ASN	: Aparatur Sipil Negara
BCG	: <i>Boston Consulting Group</i>
BKN	: Badan Kepegawaian Negara
BPS	: Badan Pusat Statistik
BSC	: <i>Balance Scorecard</i>
CP	: <i>Competitive Profile</i>
Dispendukcapil	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
DPA	: Dokumen Pelaksanaan Anggaran
DPRD	: Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
EFAS	: <i>External Strategic Factor Summary</i>
IE	: <i>Internal External</i>
IFAS	: <i>Internal Strategic Factor Summary</i>
IFE	: <i>External Factor Evaluation</i>
IFE	: <i>Internal Factor Evaluation</i>
IMB	: Ijin Mendirikan Bangunan
IP	: <i>Internet Protocol</i>
IPM	: Indeks Pembangunan Manusia
Kabid	: Kepala Bidang
Kasi	: Kepala Seksi
Kasubag	: Kepala Sub Bagian
Kepmenpan	: Keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
KIA	: Kartu Intensif Anak
KK	: Kartu Keluarga
KKN	: Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
km	: Kilometer
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
KTP-el	: Kartu Tanda Penduduk Elektronik
KUD	: Koperasi Unit Desa
MAUT	: <i>Multi Attribute Utility Theory</i>
NGO	: <i>Non Governmental Organizations</i>
OECD	: <i>Organisation for Economic Cooperation and Development</i>
ORI	: Ombudsman Republik Indonesia
PDRB ADHK	: Produk Domestik Regional Bruto Atas Dasar Harga Konstan
PDRB	: Produk Domestik Regional Bruto
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
PTSP	: Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu
PUPNS	: Pendataan Ulang Pegawai Negeri Sipil
QFD	: <i>Quality Function Deployment</i>

QSPM	: <i>Quantitative Strategy Planning Matrix</i>
RAPBD	: Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
RAPBN	: Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Nasional
Renstra	: Rencana Strategis
RPJMD	: Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah
RPJMN	: Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional
RPJPN	: Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional
SIAK	: Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
SIMDUK	: Sistem Informasi Manajemen Kependudukan
SKP	: Sasaran Kerja Pegawai
SKPD	: Satuan Kerja Perangkat Daerah
SMA	: Sekolah Menengah Atas
SMS	: <i>Short Message Service</i>
SOP	: Standar Operasional Prosedur
SPACE	: <i>Strategic Position and Action Evaluation</i>
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
SPP	: Standar Pelayanan Publik
SSM	: <i>Soft System Methodology</i>
SWOT	: <i>Strength-Weakness-Opportunities-threaths</i>
TIK	: Teknologi Informasi dan Komunikasi
TAS	: <i>Total Attractiveness Score</i>
UGM	: Universitas Gajah Mada
UPTD	: Unit Pelayanan Teknis daerah
UU	: Undang-Undang
VPN	: <i>Virtual Private Network</i>
WWW	: <i>World Wide Web</i>