

**MANAJEMEN STRATEGI PENGEMBANGAN KECAMATAN
DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI KABUPATEN ACEH TENGGARA**

TESIS



Oleh

WAHYUDIN PELIS

NPM. 041801064

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2006**

**MANAJEMEN STRATEGI PENGEMBANGAN KECAMATAN
DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI KABUPATEN ACEH TENGGARA**

TESIS

Untuk Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik (MAP)
Pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area



Oleh

WAHYUDIN PELIS

NPM. 041801064

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2006**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Manajemen Strategik Pengembangan Kecamatan
Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan
Publik di Kabupaten Aceh Tenggara**

N a m a : Wahyudin Pelis

N I M : 041801064

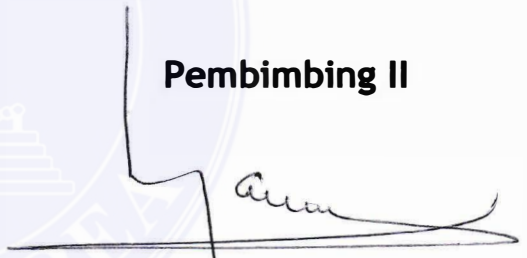
Menyetujui

Pembimbing I



Drs. Kariono, MA

Pembimbing II



Drs. Usman Tarigan, MS

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**



Drs. Kariono, MA

**Direktur
Program Pascasarjana-UMA**

Drs. Heri Kusmanto, MA

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini telah dipertahankan di depan Panitia Penguji Tesis

Pada Hari : Sabtu
Tanggal : 29 Juli 2006
Tempat : Ruang Sidang Program Pascasarjana MAP-UMA

TIM PENGUJI

Ketua : Drs. Heri Kusmanto, MA (.....)
Sekretaris : Taufik Siregar, SH, M.Hum (.....)
Anggota I : Drs. Kariono, MA (.....)
Anggota II : Drs. Usman Tarigan, MS (.....)
Penguji Tamu : Drs. Amru Nasution, M. Kes (.....)

ABSTRAK

MANAJEMEN STRATEGI PENGEMBANGAN KECAMATAN DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN ACEH TENGGARA

N a m a : WAHYUDIN PELIS
N I M : 041801064
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Drs. Kariono, MA
Pembimbing II : Drs. Usman Tarigan, MS

Sejalan dengan pelaksanaan otonomi daerah, yaitu dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggungjawab kepada daerah secara proporsional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumberdaya nasional yang berkeadilan, serta perimbangan keuangan Pusat dan Daerah, maka kewenangan kebijakan pelayanan juga diserahkan kepada daerah dimana unit-unit birokrasi seperti kecamatan memegang peranan penting karena sangat dekat dengan keberadaan masyarakat yang dilayani. Birokrasi pelayanan di kecamatan kemudian menjadi kekuatan yang penting dan sangat menentukan, karena menjadi kekuatan yang tersendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis strategi peningkatan pelayanan Publik pada kantor kecamatan dari segi perspektif manajemen strategik sektor publik dengan mengandalkan analisis lingkungan internal maupun eksternal melalui peta SWOT. Serta untuk mengetahui isue strategik terbaik dalam upaya membuat agenda strategik secara terpadu dan komprehensif. Sampel diambil secara purposive sampling dengan pendekatan analisis kuantitatif yang diperoleh dengan wawancara mendalam terhadap sampel seperti Camat dan pejabat lainnya di tingkat kecamatan. Untuk mengetahui gambaran pelayanan dilakukan dengan menyebarkan kuisioner terhadap masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan kecamatan pada kecamatan terpilih. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode SWOT untuk mengetahui lingkungan internal maupun eksternal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara gambaran kualitas pelayanan diukur dari 14 unsur pelayanan sesuai dengan Kepmenpan nomor KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, menunjukkan hasil dalam kategori Baik. Sementara hasil dari analisis SWOT menunjukkan elaborasi Teknik SWOT sebagai berikut:

1. Strategi Pengembangan 11 kecamatan yang ada dengan pemekaran kecamatan sebagai komitmen dan keseriusan penanganan layanan yang belum terjangkau.
2. Strategi Mengintegrasikan kegiatan pelayanan publik di kantor kecamatan dengan instansi terkait dengan pola pelayanan terpadu satu atap.
3. Strategi Peningkatan kemampuan aparatur yang handal yang mampu melayani secara maksimal kebutuhan publik.
4. Strategi Peningkatan sarana dan prasarana kecamatan sebagai kompensasi dari retribusi dan pajak yang dipungut dari masyarakat.
5. Strategi Peningkatan Pelayanan Publik dan pemberdayaan pembangunan yang bernuansa kedaerahan dan professional.
6. Strategi Melibatkan pihak instansi terkait dalam memajukan skill dan SDM aparatur kecamatan yang ada.

Key words : *Pengembangan Kecamatan, Analisis SWOT..*

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul *Manajemen Strategi Pengembangan Kecamatan Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Aceh Tenggara*.

Adapun penulisan Tesis ini adalah isebagai suatu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih dirasakan sekali banyak kekurangan dan kelemahan, mengingat keterbatasan ilmu pengetahuan yang dimiliki dan belum mampunya penulis menyajikan suatu permasalahan secara keseluruhan mengenai hal-hal yang belum terungkap dengan baik. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, kreatif dan inovatif dari para pembaca untuk kemudian ditambah atau dikurangi sesuai dengan hasil daya nalarnya masing-masing dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari tesis ini.

Dalam penyelesaian Tesis ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mempunyai keharusan dan kewajiban moral yang tinggi untuk menyampaikan ucapan terima kasih atas terselesaikannya tesis ini, terutama kepada mereka yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian tesis ini, yaitu : Yang terhormat kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Drs. Heri Kusmanto, MA, Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

3. Bapak Drs. Kariono, MA, Ketua Program Studi MAP, sekaligus sebagai pembimbing I yang selalu memberikan bimbingannya kepada penulis.
4. Bapak Drs. Usman Tarigan, MS, selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis .
5. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar PPs Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini.

Terimakasih pula kepada kedua orang tua, dan keluarga, yang tidak pernah putus mengalirkan do'a dan memompakan semangat demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.

Semoga amal sholeh mereka semua mendapat taufik dan rahmat Allah Subhanahu wataala, Amin Ya Rabbal Alamin.

Medan, Juli 2006

P e n u l i s

Wahyudin P.

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAKSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Konsep Manajemen Strategis	8
2.2. Pelayanan Publik	19
2.3. Konsep Pelayanan Publik	28
2.4. Analisis SWOT	31
BAB III : METODE PENELITIAN	37
3.1. Bentuk Penelitian	37
3.2. Lokasi Penelitian	37
3.3. Variabel Penelitian.....	38
3.4. Teknik Pengumpulan Data	39
3.5. Teknik Analisis Data	39
3.6. Kerangka Analisis.....	40



BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN42

- 4.1. Gambaran Umum Kabupaten Aceh Tenggara..... 42
 - 4.1.1. Administrasi Pemerintahan Kabupaten..... 42
 - 4.1.2. Demografi..... 43
 - 4.1.3. Geografi..... 45
 - 4.1.4. Ekonomi 49
 - 4.1.5. Sosial Budaya..... 50
 - 4.1.6. Transportasi dan Komunikasi..... 51
- 4.2. Gambaran Umum Tentang Pengembangan Kecamatan 52

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN57

- 5.1. Kewenangan Kecamatan..... 57
- 5.2. Pelayanan Publik Kecamatan di Kab. Aceh Tenggara 59
- 5.3. Strategi Pengembangan Kecamatan 81
 - 5.3.1. Visi yang ingin diwujudkan 81
 - 5.3.2. Misi yang ingin dicapai 81
 - 5.3.3. Analisis lingkungan eksternal 82
 - 5.3.4. Analisis lingkungan internal..... 95
- 5.4. Analisis SWOT 103
 - 5.4.1. Faktor eksternal 103
 - 5.3.2. Faktor internal 108
- 5.5. Ringkasan SWOT 113
- 5.6. Matriks SWOT dan Identifikasi Isu Strategis 115
- 5.7. Strategi Pengembangan Kecamatan Kab. Aceh Tenggara..... 118

BAB VI : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	124
6.1. Kesimpulan	124
6.2. Rekomendasi	126
DAFTAR PUSTAKA.....	128

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang direncanakan dan prosedural dalam rangka membantu kebutuhan publik akan sesuatu hal dalam kehidupan sosialnya. Pelayanan yang diberikan negara untuk rakyatnya adalah hal-hal yang berhubungan dengan perangkat kependudukan dan kebutuhan sosial sehingga tugas yang telah menjadi tugas negara kerap menjadi permasalahan, manakala pelayanan yang diperoleh publik tidak seperti yang mereka harapkan sebagaimana dukungan dan partisipasi yang rakyat berikan kepada negara/pemerintah.

Dinegara maju pada umumnya, pembangunan dikelola oleh swasta karena mereka mempunyai fasilitas, keahlian dan dana untuk pembangunan. Pemerintah lebih banyak bergerak dibidang peraturan dan undang-undang serta bidang pengawasan pembangunan. Namun di negara berkembang termasuk Indonesia masih kekurangan dalam hal dana, fasilitas dan keahlian. Kelangkaan ini sering menjadi hambatan pada penyelenggaraan pembangunan yang berkesinambungan. Pemerintah dapat mengusahakan dana dari dalam dan luar negeri. Oleh sebab itu peranan aktif dari birokrasi diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian peranan birokrasi begitu menentukan

dalam menggerakkan dan mengendalikan pembangunan, Disamping tugas rutin menerapkan peraturan undang-undang pada warganya.

Sejalan dengan pelaksanaan otonomi daerah, yaitu dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggungjawab kepada daerah secara proporsional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumberdaya nasional yang berkeadilan, serta perimbangan keuangan Pusat dan Daerah, maka kewenangan kebijakan pelayanan juga diserahkan kepada daerah dimana unit-unit birokrasi seperti kecamatan memegang peranan penting karena sangat dekat dengan keberadaan masyarakat yang dilayani. Birokrasi pelayanan di kecamatan kemudian menjadi kekuatan yang penting dan sangat menentukan, karena menjadi kekuatan yang tersendiri.

Dalam rangka memantapkan kerangka landasan pembangunan pemerintah menyadari betapa pentingnya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian perlu adanya birokrasi yang baik. Dalam hal ini setiap organisasi baik pemerintah maupun swasta sudah tentu mendambakan suatu birokrasi yang baik dalam mencapai tujuannya.

Birokrasi yang baik dalam suatu organisasi memegang peranan yang penting dalam melayani masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut perlu pembinaan dan penataan serta dan pendayagunaan aparatur yang bersih dan berwibawa, baik ditingkat pusat maupun di daerah juga termasuk perusahaan-perusahaan milik negara dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bryson, M. John, 1995, *Strategic Planning For Public & Non Profit Organization*, Jossey-Bass Inc, USA.
- Handoko, T. Hani, 1995, *Manajemen*, BPFE, Yogyakarta.
- Kast, E. Fremont, Rosenzweig, E. James, 1995, *Organization and Management*, Mc Graw Hill Inc., New York.
- Rangkuty, Freddy, 1997, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis: Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis Untuk Menghadapi Abad 21*, Gramedia, Jakarta.
- Reksohadiprodjo, Sukanto, Handoko, T. Hani, 1997, *Organisasi Perusahaan: Teori, Struktur dan Perilaku*, BPFE, Yogyakarta.
- Reksohadiprodjo, Sukanto, 1999, *Dasar-dasar Manajemen*, BPFE, Yogyakarta.
- Riwu Kaho, Josef, 1997, *Prospek Otonomi Daerah Di Negara Republik Indonesia: Identifikasi Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Penyelenggaraannya*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Robbins, P. Stephen, 1994, *Management*, Prentice-Hall International, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Salusu, 1998, *Pengembangan Keputusan Stratejik: Untuk Organisasi Publik Dan Organisasi Non Profit*, Grasindo, Jakarta.
- Santoso, Budi dan Tangkilisan, Hessel Nogi S, 2005, *Strategi Pengembangan Sektor Pariwisata, Perspektif Manajemen Strategik Sektor Publik*, Penerbit YPAPI, Jakarta
- Sarundajang, 1999, *Arus Balik Kekuasaan Pusat Ke Daerah*, Sinar Garapan Press, Jakarta.
- Stoner, James A.F., Freeman, R. Edward, Gilbert, Daniel R., 1995, *Management*, Prentice Hall International, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey

Undang-undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

Wahyudi, Sri Agustinus, 1996, *Manajemen Strategis: Pengantar Proses Berpikir Stratejik*, Binarupa aksara, Jakarta.