



TESIS
PENINGKATAN KOMPETENSI PEGAWAI DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(STUDI PADA KANTOR CAMAT PAMOTAN
KABUPATEN REMBANG)

Oleh;
ANGGIA NOPSA IRISTYANI

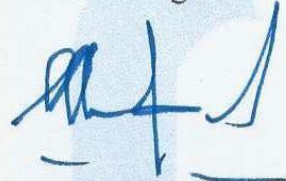
Telah disetujui untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis
Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Tanggal: Agustus 2024

Pembimbing I


(Dr. Mamik Indaryani, MS)
NIDK. 8908501024

Pembimbing II


(Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM)
NIDN. 0618066201

Mengetahui
Ketua Program Studi Magister Manajemen


(Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM.)
NIDN. 0618066201

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2024

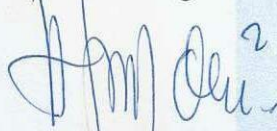
TESIS
PENINGKATAN KOMPETENSI PEGAWAI DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(STUDI PADA KANTOR CAMAT PAMOTAN
KABUPATEN REMBANG)

Oleh :
Anggia Nopsa Iristyani
202101085

Telah disetujui dan dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tesis
Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

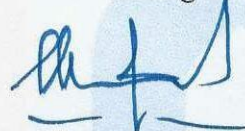
Tanggal: Agustus 2024

Pembimbing I



Dr. Mamik Indaryani, MS
NIDK. 8908501024

Pembimbing II



Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM
NIDN. 0618066201

Mengetahui

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM.
NIDN. 0618066201

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2024

IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS

PENINGKATAN KOMPETENSI PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI PADA KANTOR CAMAT PAMOTAN KABUPATEN REMBANG)

Nama Mahasiswa : Anggia Nopsa Iristyani
NIM : 202101085
Tanggal Ujian : Agustus 2024

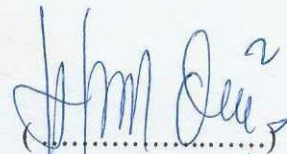
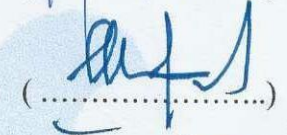
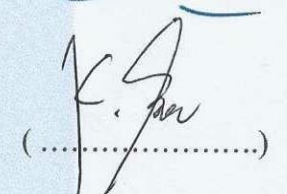
TIM PEMBIMBING

Ketua : (Dr. Mamik Indaryani, MS)

Anggota : (Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM)

TIM PENGUJI

Dosen Penguji : (Dr. Kertati Sumekar, SE., MM)


.....

.....

.....

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa di dalam Naskah Tesis dengan judul:

PENINGKATAN KOMPETENSI PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI PADA KANTOR CAMAT PAMOTAN KABUPATEN REMBANG)

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 gelar MAGISTER MANAJEMEN dicabut, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kudus,

Agustus 2024



Penulis

Anggia Nopsa Iristyani

202101085

RIWAYAT HIDUP

NAMA : ANGGIA NOPSA IRISTYANI
TEMPAT / TANGAL LAHIR : REMBANG, 4 NOVEMBER 1985
ALAMAT : DESA PAMOTAN RT.03 / RW.12
KECAMATAN PAMOTAN
KABUPATEN REMBANG

RIWAYAT PENDIDIKAN:

1. SD NEGERI 1 PAMOTAN, LULUS TAHUN 1997
2. SMP NEGERI 1 PAMOTAN, LULUS TAHUN 2000
3. SMA NEGERI 2 REMBANG, LULUS TAHUN 2003
4. FAKULTAS ILMU SOSIAL, UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG (UNNES) LULUS TAHUN 2007
5. MAGISTER MANAJEMEN UNIVERSITAS MURIA KUDUS (UMK)

RIWAYAT PEKERJAAN:

1. CPNS PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG TAHUN 2010
2. PNS PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG TAHUN 2011
3. STAF BENDAHARA GAJI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN REMBANG TAHUN 2010 - 2013
4. STAF KASI KESEJAHTERAAN RAKYAT KECAMATAN PAMOTAN TAHUN 2013 – 2019
5. KEPALA SEKSI TATA PEMERINTAHAN KECAMATAN PAMOTAN TAHUN 2019 - 2021
6. KEPALA SEKSI PEMERINTAHAN DAN PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN PAMOTAN TAHUN 2021 - SEKARANG

Kudus, Agustus 2024

Penulis

Anggia Nopsa Iristyani

202101085

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus yang telah memberikan izin studi di Magister Manajemen Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, SE.MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan arahan dalam pembuatan tesis ini.
3. Dr. H. Mochamad Edris., Drs., MM. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muria Kudus yang telah membantu selama menyelesaikan pendidikan serta selaku dosen pembimbing 2 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan serta memberi saran hingga terwujudnya tesis ini.
4. Dr. Mamik Indaryani, MS. selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan semangat dan dorongan hingga terwujudnya tesis ini.
5. Suami dan anak-anakku tercinta, beserta keluarga besar yang tak bosan memberikan semangat, dan dorongan serta fasilitas dalam Pembuatan tesis ini.
6. Keluarga besar Program Studi Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Muria Kudus.
7. Sahabat seperjuangan yang telah memberikan semangat, doa dan bantuannya hingga selesainya tesis ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih untuk semuanya.

Kudus, Agustus 2024
Penulis

Anggia Nopsa Iristyani
202101085

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk (1) mendiskripsikan praktek pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Pamotan; (2) Menganalisis faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kompetensi pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Pamotan; (3) Menyusun strategi peningkatan kompetensi pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Pamotan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif yang bersifat diskriptif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan wawancara mendalam kepada informan internal (Camat Pamotan, Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, dan Pegawai yang memberikan layanan administrasi kependudukan) dan informan eksternal (komponen masyarakat penerima layanan administrasi kependudukan). Analisa strategi berdasarkan matrik SWOT. Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) praktek pelayanan adminduk khususnya Kartu Keluarga di Kantor Camat Pamotan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku; (2) Terdapat faktor internal IFAS sebesar 1,500 dan faktor eksternal EFAS sebesar 0,214, sehingga berada pada KUADRAN 1, yang merupakan strategi Agresif, yang berada pada kondisi menguntungkan dan mampu mengoptimalkan kekuatan yang dimiliki dan memanfaatkan peluang yang ada. Sedangkan hasil analisis matrik IE diperoleh nilai 2,63 pada sumbu X dan 1,64 pada sumbu Y sehingga berada pada sel VIII, merupakan strategi yang terkonsentrasi pada pelayanan; (3) Berdasarkan hasil IFAS dan EFAS serta matrik IE, strategi kebijakan yang dapat dilakukan antara lain, memerinci kebijakan SOP, memanfaatkan media sosial untuk sosialisasi, menambah sarana dan SDM untuk sosialisasi, mengembangkan pelatihan *softskill*, dan membuat kontak hotline untuk sarana komunikasi dengan masyarakat.

Kata Kunci: Kompetensi, Administrasi Kependudukan, SWOT, Matrik IE.

ABSTRACT

The aims of this research are to (1) describe the practice of population administration services at the Pamotan Subdistrict Office; (2) Analyzing internal and external factors that influence employee competency in population administration services at the Pamotan District Head Office; (3) Develop a strategy to increase employee competency in population administration services at the Pamotan District Head Office. The research method used is descriptive qualitative. Data collection techniques used observation, interviews and in-depth interviews with internal informants (Pamotan Subdistrict Head, Head of the Government and Public Services Section, and employees who provide population administration services) and external informants (components of the community receiving population administration services). Strategy analysis based on the SWOT matrix. The results of this research are as follows: (1) the practice of population administration services, especially Family Cards at the Pamotan District Head Office, has been running well in accordance with applicable regulations; (2) There is an IFAS internal factor of 1.500 and an EFAS external factor of 0.214, so it is in QUADRANT 1, which is an Aggressive strategy, which is in a favorable condition and is able to optimize its strengths and take advantage of existing opportunities. Meanwhile, the results of the IE matrix analysis obtained a value of 2.63 on the X axis and 1.64 on the Y axis so that it is in cell VIII, which is a strategy that is concentrated on service; (3) Based on the results of IFAS and EFAS as well as the IE matrix, policy strategies that can be implemented include detailing SOP policies, utilizing social media for outreach, adding facilities and human resources for outreach, developing soft skills training, and creating hotline contacts for communication with the community.

Keywords: Competency, Population Administration, SWOT, IE Matrix.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Mu penulis dapat menyajikan tulisan tesis yang berjudul Peningkatan Kompetensi Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Kantor Camat Pamotan).

Tulisan ini menyajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi kajian teori, metode penelitian, dan analisis data. Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi masih dirasakan banyak kekurangtepatan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Kudus, Agustus 2024

Penulis

Anggia Nopsa Iristyani

202101085

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	v
RIWAYAT HIDUP	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Telaah Teori	11
2.2.1 Kompetensi Pegawai	11
2.2.2 Pelayanan Publik	16
2.2.3 Pelayanan Administrasi Kependudukan.	20
2.2.4 Dasar Hukum	24

	Halaman
2.2.5 Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK)	
Kecamatan Pamotan	28
2.2.6 Pengembangan Sumber Daya	
Manusia	32
2.2.7 Analisis SWOT	34
BAB III KERANGKA KONSEP PENELITIAN	
3.1 Kerangka Konsep Penelitian	44
3.2 Definisi Operasional	45
3.2.1 Kompetensi Pegawai	45
3.2.2 Pelayanan Publik	45
3.3 Metode Analisis SWOT (<i>Strengths, Weaknesses, Opportunity, Threats</i>)	48
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1 Jenis Penelitian	50
4.2 Fokus Penelitian	52
4.3 Tempat dan Waktu Penelitian	52
4.4 Subyek Penelitian	52
4.4.1 Informan Internal	52
4.4.2 Informan Eksternal	53
4.5 Teknik Pengumpulan Data	53
4.5.1 Observasi.....	53
4.5.2 Wawancara	54
4.5.3 Wawancara Mendalam.....	54
4.5.4 Triangulasi Data	54
4.5.5 Reduksi Data	55
4.5.6 Penyajian data	55
4.5.7 Menarik Kesimpulan	55

	Halaman
4.6 Keabsahan Data	55
4.7 Tahap Melaksanakan Penelitian	56
4.7.1 Observasi	56
4.7.2 Penyajian Hasil Penelitian	57
4.8 Sistematika Penulissan Tesis	57
BAB V HASIL TEMUAN STUDI	
5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	59
5.1.1 Geografi	59
5.1.2 Desa / Kelurahan	59
5.1.3 Demografi	60
5.2 Hasil Penelitian	71
5.2.1 Praktek Pelayanan	71
5.2.2 Analisa Faktor Internal dan Faktor Eksternal	83
5.2.3 Strategi Peningkatan Kompetensi Pegawai	86
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan	95
6.2 Implikasi Teorotis	98
6.3 Implikasi Manajerial	98
6.4 Keterbatasan Penelitian	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	105

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Indek Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Di Kantor Camat Pamotan	4
Tabel 2.1	Matrik IFAS	39
Tabel 2.2	Matrik EFAS	41
Tabel 2.3	Matrik SWOT	41
Tabel 2.4	Matrik Internal Eksternal (IE)	43
Tabel 3.1	Matrik Analisis SWOT	49
Tabel 3.2	Matrik Internal Eksternal	49
Tabel 4.1	Komponen Informan (Narasumber)	53
Tabel 5.1	Penduduk Kecamatan menurut usia (jiwa)	61
Tabel 5.2	Standar pelayanan perubahan biodata penduduk/cetak KTP	70
Tabel 5.3	Analisa SWOT Faktor Strategis	85
Tabel 5.4	Matrik Internal Factor Analysis Summary (IFAS)	87
Tabel 5.5	Eksternal Factor Analysis Summary (EFAS)	88
Tabel 5.6	Matriks Analisa SWOT Strategi Peningkatan Kompetensi Pegawai dalam Pelayananann Administrasi Kependudukan	93

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Struktur Organisasi Kecamatan Pamotan di Kabupaten Rembang tahun 2021	31
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual Penelitian	44
Gambar 5.1	Fokus Layanan yang diteliti	62
Gambar 5.2	Kuadran SWOT	90
Gambar 5.3	Matrik Internal Eksternal	92

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Pedoman Wawancara	105
Lampiran 2	Transkrip Hasil Wawancara.....	106
Lampiran 3	Dokumentasi Wawancara	116



