

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN CATATAN SIPIL DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG
(Studi Kasus Kepemilikan Akta Kelahiran)**

Oleh:

Dina Ismira Dewi, Herbasuki Nurcahyanto

**Departemen Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : [http:// www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Service improvement have goals to fix the service to be better. Public service is the focus of public administration in Indonesia and still become a problem that need attention and solution. When the child was born, every parents must to report their child to the institute so it will be noted and have a recognition as a citizen that called birth certificate. Birth certificate is the main identity that must be owned by every people so it will increasing the good administration that corresponding on Region's Rule of Central Java Province No. 1/2017 that manage about population administration. The low of the ownership of birth certificate cause by the service that so difficult, so the writer need to do a research about service improvement. The method of the research using the qualitative descriptive approach, and the technique of the data collecting are interview, observation, and document research. When searching the best strategy in this research, the writer using SWOT analysis and Litmus Test. The result of the research are gotten six strategy issues that trait strategy. The strategy are increasing the coordination between employees so the need of the service of civil registration become higher and to increasing the service of civil registration with the stakeholder's involvement. The recommendation that given are doing coordinating conference once in a month by all of the employees to make the employee's thought become similar so that will not any chaotic between them and to increasing the cooperation with the hospital to give the updated data of the new born babies so the publishing of the birth certificate can be done soon.

Keywords: Service Improvement, Birth Certificate, Coordination.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi fokus disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia dan masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian. Banyaknya tuntutan publik membuktikan bahwa terdapat tanda ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Pada penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pengertian dasar yang dituliskan didalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Akta kelahiran merupakan identitas utama yang harus dimiliki setiap masyarakat guna meningkatkan tertib administrasi sesuai dengan Peraturan daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 1 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan bahwa

dalam rangka pemanfaatan data dan akses data kependudukan diperlukan pengelolaan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib administrasi dan bertanggung jawab. Berdasarkan penelitian terdahulu akta kelahiran merupakan kebutuhan utama dan dokumen penting yang harus dimiliki warga negara sebagai jaminan atas kedudukan dan status hukum (H.L,(2012); Hunter(2016); Susilowati (2014); Sari (2014); Santy (2012)). Berdasarkan wawancara, pelayanan akta kelahiran masih terdapat kekurangan yang dirasakan oleh masyarakat. Salah satu kekurangan yang sering disebut yakni fasilitas yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, salah satunya kursi tempat menunggu antrian. Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat kondisi pelayanan yang kurang memuaskan pada beberapa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kondisi tersebut terkait sarpras dan prosedur pembuatan akta kelahiran seperti keadaan ruang tunggu pelayanan dan kursi tunggu yang tidak mencukupi untuk jumlah pemohon, pemberian prosedur dan syarat pelayanan kepada masyarakat yang tidak jelas (Susilowati (2014); Faizun (2013); Sari (2014); Santy (2012)).

Perlu adanya keselarasan antara teori dan praktek pada strategi manajemen dalam sektor publik. Strategi

mencakup dampak eksternal dan internal yang meliputi kekuatan – kelemahan dan peluang – ancaman baik langsung maupun tidak langsung. Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Rahmoona, 2015 dijelaskan definisi strategi lain bahwa dalam merumuskan strategi dibutuhkan Analisis lingkungan internal, analisis lingkungan eksternal dan analisis isu-isu strategis berdasarkan SWOT yang dihasilkan. Strategi peningkatan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang adalah melengkapi sarana dan prasarana untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, namun saat ini sarana dan prasarana yang ada masih kurang dan masih perlu untuk dilakukan penambahan. Upaya yang dilakukan saat ini sebatas pemeliharaan perlengkapan kantor. Kondisi pelayanan saat ini masih belum sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan seperti belum ditetapkannya strategi di bidang pencatatan sipil termasuk akta kelahiran, belum terpenuhinya jumlah SDM, dan jaringan internet yang belum optimal.

Tabel 1.1
Target dan Realisasi Kinerja Akta Kelahiran

Tahun	Target kinerja (%)	Capaian (%)
2011	81	64

2012	82	65
2013	83	66
2014	84	68
2015	85	68

Sumber : LKPJ Kota Semarang Tahun 2011-2015

Berdasarkan Tabel 1.3 Data Target Dan Realisasi Kinerja Akta Kelahiran untuk urusan pencatatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil presentase capaian yang dimiliki belum sesuai dengan target yang direncanakan. Selisih antara target dengan capaian berkisar antara 16 % hingga 17 %. Selama empat tahun memiliki selisih yang sama yakni 17 %. Pada tahun 2014 selisih antara target dan capaian 16 %. Tahun 2014 sampai 2015 tidak mengalami peningkatan capaian. Berdasarkan data ini kinerja dalam akta kelahiran belum maksimal, hal ini dibuktikan dengan capaian yang belum sesuai dengan target.

Berdasarkan alasan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Strategi Peningkatan Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Kepemilikan Akta Kelahiran)**”.

B. Perumusan Masalah

Bagaimana strategi peningkatan pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

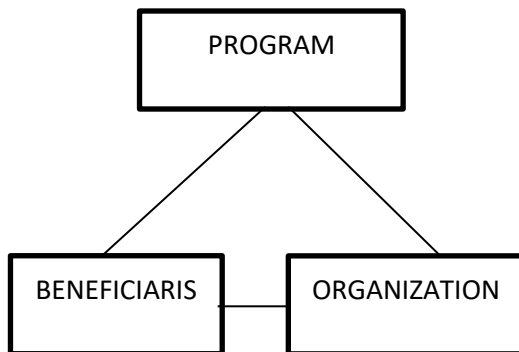
C. Tujuan Penelitian

Untuk merumuskan strategi peningkatan pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

D. Kerangka Pemikiran Teoritis

1. Fit Theory (Kesesuaian)

Gambar 1.1
Gambar Skematis Mengenal
Persyaratan Kelayakan dengan
Pendekatan Cetak Biru



Sumber : Korten
(dalam Abadi, 1998:241)

Fit Theory (Kesesuaian) digunakan untuk melihat kecocokan atau kesesuaian antara strategi dengan pelayanan. Kesesuaian tersebut terdapat pada gambar yang menunjukkan adanya program, organisasi, dan penerima layanan, ketiga komponen tersebut saling

berhubungan. Program yang diterapkan pada suatu organisasi mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan. Program yang ditetapkan oleh organisasi harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2. Administrasi Publik

Administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas – tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif (Pasolong, 2013: 8). Berkembang konsep yang berlabel baru untuk memberdayakan konsep ilmu administrasi publik. Konsep – konsep itu antara lain *Old Public Administration*, *New Public Management*, dan *New Public Service* (Thoha, 2011:71). Menurut Sandel (dalam Thoha, 2011:85) model yang biasanya dipergunakan untuk menjelaskan hubungan warga negara dan negara bahwa pemerintah itu diperlukan untuk menjamin warga negaranya bisa membuat pilihan yang bebas selaras dengan kepentingan individu. *Citizenship* yang demokratis itu adalah adanya keterlibatan yang aktif dari warga Negara dalam proses pemerintahan. Spirit publik perlu untuk dipelihara dan dikembangkan dengan tetap berlandaskan prinsip – prinsip keadilan, partisipasi publik,

dan adanya kebebasan mengeluarkan pendapat.

3. Manajemen Publik

Manajemen publik adalah suatu studi

interdisipliner dari aspek – aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi, dan politik (Pasolong, 2013: 83). J Steven Ott dkk berpendapat bahwa pada tahun 1990an, manajemen publik mengalami masatransisi dengan beberapa isu terpenting yang akan sangat menantang, yaitu : (1) privatisasi sebagai suatu alternatif bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, (2) rasionalitas dan akuntabilitas, (3) perencanaan dan kontrol, (4) keuangan dan penganggaran, dan (5) produktivitas sumber daya manusia. Menurut Budiman (2010:4.2) sumber daya diartikan sebagai input yang dibutuhkan oleh organisasi untuk menjalankan suatu proses. Sumber daya manusia harus memiliki pengalaman, loyalitas, dan komitmen. Sumber daya manusia sangat mendominasi kegiatan dalam organisasi, dengan begitu sumber daya manusia harus memadai baik itu kuantitas maupun kualitasnya.

a) Fungsi Manajemen

Menurut Allison (1997: 358 dalam

Pasolong , 2013: 99) melihat bahwa seorang manajer umum, baik yang bekerja di swasta maupun pemerintah, paling tidak menjalankan fungsi manajemen berikut : (1) menciptakan tujuan dan prioritas, (2) menyusun rencana operasional, (3) melakukan pengorganisasian dan staffing, (4) mengarahkan para pegawai dan sistem manajemen kepegawaian, (5) mengendalikan kinerja, (6) berurusan dengan unit – unit luar, (7) berurusan dengan organisasi independen, dan (8) berurusan dengan media masa dan publik.

Dalam Pasolong (2013: 85-86) terdapat tujuh fungsi manajemen yang bersifat universal yaitu :

- 1) *Planning* (perencanaan)
- 2) *Organizing* (pengorganisasian)
- 3) *Staffing* (pengadaan tenaga kerja)
- 4) *Directing* (pemberian pengarahan)
- 5) *Coordinating* (pengkoordinasian)
- 6) *Reporting* (pelaporan)
- 7) *Budgeting* (penganggaran)

4. Pelayanan publik

Pelayanan adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab

dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (Ratminto, 2008:5).

Sesuai dengan KEMENPAN NO.63 Tahun 2003 (dalam Mukarom 2015:84-85) Prinsip pelayanan publik yang baik harus mewujudkan indikator sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit – belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, mencakup : (a) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, (b) unit kerja yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelayanan.
3. Kepastian waktu, pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggungjawab, penyelenggara pelayanan publik bertanggungjawab

atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelayanan publik

7. Kelengkapan sarana dan prasarana, seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai

8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi yang dapat digunakan oleh semua pihak yang membutuhkan

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.

10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir yang luas, toilet, tempat ibadah dan lain – lain.

Menurut Kasali (dalam Mukarom 2015:17-19) dalam manajemen pelayanan publik, terdapat istilah publik dan istilah *stakeholder*.

- a. *Stakeholder* internal
- b. *Stakeholder* eksternal

Manajemen pelayanan yang baik tidak bisa diwujudkan karena adanya lima

gap zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Ratminto, 2008: 81-82) yaitu :

- 1) Gap 1 (persepsi kualitas). Akan terjadi bila terdapat perbedaan antara persepsi manajemen dengan kualitas pelayanan.
- 2) Gap 2 (kualitas pelayanan). Terjadi karena pelayanan yang diharapkan konsumen tidak sama dengan pelayanan yang diterima oleh konsumen.
- 3) Gap 3 (penyelenggaraan pelayanan). Terjadi bila pelayanan yang diberikan berbeda dengan kualitas pelayanan yang dijanjikan.
- 4) Gap 4 (persepsi manajemen). Ini terjadi apabila terdapat perbedaan antara harapan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen.
- 5) Gap 5 (komunikasi pasar). Terjadi apabila adanya perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap konsumen.

5. Perencanaan strategi

Bryson (2007:161) mengidentifikasi isu – isu strategis adalah jantung dalam proses perencanaan strategi, isu strategis merupakan pilihan kebijakan pokok yang mempengaruhi mandate, nilai organisasi, tingkat dan kombinasi pelayanan, biaya, struktur, proses, dan manajemen.

a) Analisis lingkungan strategi

Menurut Hubeis (2014: 32-33) tujuan analisis lingkungan yaitu : (a) untuk menyediakan kemampuan menanggapi masalah – masalah dalam lingkungan bagi manajemen perusahaan, (b) untuk menyelidiki kondisi masa depan lingkungan organisasi dan memasukkannya ke pengambilan keputusan organisasi, (c) untuk mengenali masalah – masalah mendesak saat ini yang nyata. Menurut Yunus (2016:83) Lingkungan internal merupakan lingkungan yang berada di dalam organisasi. Lingkungan internal juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi *strengths* (kekuatan) dan *weakness* (kelemahan).

Menurut Yunus (2016:62) analisis lingkungan eksternal mencakup pemahaman berbagai faktor di luar organisasi yang mengarah pada munculnya kesempatan dan ancaman bagi organisasi. Faktor yang terdapat pada lingkungan eksternal yaitu faktor ekonomi, faktor sosial budaya, dan faktor politik.

b) Analisis SWOT sebagai alat analisis

Analisa SWOT merupakan kajian sistematis terhadap faktor – faktor kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) yang dihadapi organisasi. Kegiatan – kegiatan yang

dilakukan dalam penggunaan analisis SWOT adalah dengan melakukan analisis lingkungan, baik lingkungan internal maupun lingkungan eksternal organisasi (Yunus, 2016:83). Untuk mengembangkan empat jenis strategi yaitu (Yunus, 2016:86) :

- a. Strategi SO
- b. Strategi ST
- c. Strategi WO
- d. Strategi WT

E. Metode Penelitian

Penelitian ini fokus kepada strategi peningkatan pelayanan catatan sipil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dengan (studi kasus kepemilikan akta kelahiran). Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, Jl. Kanguru Raya No.3 Semarang, Jawa Tengah. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan studi dokumen. Analisis dan interpretasi data yang digunakan peneliti adalah alat analisis SWOT dan Uji Litmus.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Lingkungan Internal

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang perlu mengidentifikasi lingkungan internal agar dapat mengetahui kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*) yang dimiliki. Identifikasi lingkungan internal meliputi kondisi pelayanan Dispendukcapil Kota Semarang, kesesuaian visi dan misi Dispendukcapil Kota Semarang, koordinasi antar pegawai organisasi dalam peningkat pelayanan, sumber daya manusia Dispendukcapil Kota Semarang, anggaran dan sarana prasarana Dispendukcapil Kota Semarang.

2. Analisis Lingkungan Eksternal

Faktor yang terdapat pada lingkungan eksternal yaitu faktor ekonomi, faktor sosial, faktor politik dan hukum. Hasil analisis lingkungan eksternal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang diketahui peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*). Peluang (*opportunities*) tersebut meliputi peraturan mengenai tertib administrasi, periode pembebasan biaya denda administratif, kebutuhan pelayanan yang semakin tinggi, keterlibatan stakeholder, budaya dan dukungan masyarakat, kesadaran masyarakat yang masih kurang dalam kepemilikan akta kelahiran, anggapan negative mengenai pelayanan, luas wilayah dan keberadaan organisasi, pemahaman teknologi belum optimal.

lingkungan eksternal berupa peluang dan ancaman yang dihadapi organisasi.

Analisis SWOT dilakukan untuk mengidentifikasi lingkungan internal berupa kekuatan dan kelemahan serta

Analisis SWOT

Dispendukcapil Kota Semarang

Internal Eksternal	Kekuatan (<i>strengths</i>) 1. Kesesuaian visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang 2. Pelaksanaan misi guna mencapai visi 3. Koordinasi antar pegawai 4. Adanya upaya memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat dengan cara peningkatan pelayanan	Kelemahan (<i>weakness</i>) 1. Sosialisasi yang dilakukan belum optimal 2. Kuantitas sumber daya manusia yang belum memadai 3. Kualitas SDM dalam pemahaman teknologi belum optimal 4. Minimnya jumlah anggaran 5. Sarana dan prasarana yang belum memadai
	Peluang (<i>opportunities</i>) 1. Peraturan mengenai tertib administrasi 2. Kebutuhan pelayanan pencatatan sipil yang semakin tinggi 3. Periode pembebasan biaya denda administratif 4. Keterlibatan <i>stakeholder</i>	S – O 1. Meningkatkan koordinasi antar pegawai agar kebutuhan pelayanan pencatatan sipil yang semakin tinggi dapat terpenuhi (S3-O2) 2. Meningkatkan pelayanan pencatatan sipil dengan keterlibatan <i>stakeholder</i> (S4-O4)

Ancaman (<i>threats</i>)	S – T	W – T
1. Budaya dan dukungan masyarakat 2. Kesadaran masyarakat yang masih kurang dalam kepemilikan akta kelahiran 3. Anggapan negatif masyarakat mengenai pelayanan pencatatan sipil 4. Luas wilayah dan keberadaan organisasi 5. Pemahaman teknologi belum optimal	1. Meningkatkan pelayanan pencatatan sipil melalui pemahaman teknologi yang optimal (S4-T5) 2. Meningkatkan pelaksanaan misi agar kesadaran masyarakat dalam kepemilikan akta kelahiran meningkat (S2-T2)	1. Meningkatkan kuantitas sumber daya manusia untuk pelayanan pinggir kota agar kepemilikan akta kelahiran meningkat (W2-T2) 2. Meningkatkan kuantitas SDM berdasarkan anggapan negatif masyarakat untuk memberikan pelayanan pencatatan sipil yang baik (W2-T3)

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 1.2 diketahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang terdapat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, sehingga dapat diidentifikasi isu – isu strategis. Hasil penelitian lingkungan internal dan lingkungan eksternal melalui analisis SWOT yang memunculkan beberapa strategi bagi peningkatan pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang melalui identifikasi isu – isu strategis. Hasil strategi melalui analisis SWOT meliputi:

a. S – O

1. Meningkatkan koordinasi antar pegawai agar kebutuhan pelayanan pencatatan sipil yang semakin tinggi dapat terpenuhi (S3-O2)
2. Meningkatkan pelayanan pencatatan sipil dengan keterlibatan *stakeholder* (S4-O4)

b. W – O

1. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dengan memanfaatkan peraturan mengenai tertib administrasi yang harus ditaati (W1-O1)
2. Meningkatkan sarana dan prasarana agar Kebutuhan pelayanan pencatatan sipil yang semakin tinggi terasa nyaman (W5-O2)

c. S – T

1. Meningkatkan pelayanan pencatatan sipil melalui pemahaman teknologi yang optimal (S4-T5)
2. Meningkatkan pelaksanaan misi agar kesadaran masyarakat dalam kepemilikan akta kelahiran meningkat (S2-T2)

d. W – T

1. Meningkatkan kuantitas sumber daya manusia untuk pelayanan pinggir kota agar kepemilikan akta kelahiran meningkat (W2-T2)
2. Meningkatkan kuantitas SDM berdasarkan anggapan negatif masyarakat untuk memberikan pelayanan pencatatan sipil yang baik (W2-T3)

4. Evaluasi Isu Strategis

Setelah mengidentifikasi dan merumuskan isu-isu strategis, langkah selanjutnya adalah mengevaluasi isu strategis. Evaluasi isu strategis dilakukan untuk mengukur tingkat strategis dalam isu strategis, agar dapat diketahui seberapa besar kontribusi isu strategis terhadap keberhasilan capaian tujuan organisasi yang dapat di uji dengan Uji Litmus Test. Uji Litmus

test ditemukan oleh Bryson dengan cara menguji pertanyaan dengan isu strategis. Berikut merupakan tabel isu strategis berdasarkan prioritas:

Tabel 1.3

Klasifikasi Isu Strategis

No	Isu Strategis	Total Skor	Sifat Isu
1	Meningkatkan koordinasi antar pegawai agar kebutuhan pelayanan pencatatan sipil yang semakin tinggi dapat terpenuhi (S3-O2)	33	Strategis
2	Meningkatkan pelayanan pencatatan sipil dengan keterlibatan <i>stakeholder</i> (S4-O4)	32	Strategis
3	Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dengan memanfaatkan perturan mengenai tertib administrasi yang harus ditaati (W1-O1)	30	Strategis

4	Meningkatkan sarana dan prasarana agar Kebutuhan pelayanan pencatatan sipil yang semakin tinggi terasa nyaman (W5-O2)	29	Strategis
5	Meningkatkan pelayanan pencatatan sipil melalui pemahaman teknologi yang optimal (S4-T5)	28	Strategis
6	Meningkatkan pelaksanaan misi agar kesadaran masyarakat dalam kepemilikan akta kelahiran meningkat (S2-T2)	27	Strategis
7	Meningkatkan kuantitas sumber daya manusia untuk pelayanan pinggir kota agar kepemilikan akta kelahiran meningkat (W2-T2)	26	Moderat
8	Meningkatkan kuantitas SDM berdasarkan	25	Moderat

anggapan negatif masyarakat untuk memberikan pelayanan pencatatan sipil yang baik (W2-T3)		
---	--	--

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 1.3 hasil klasifikasi isu-isu strategis, terdapat 4 isu strategi bersifat strategis dan 2 isu bersifat moderat. Terdapat dua isu strategi yang memiliki skor tertinggi berjumlah 33 yaitu Meningkatkan koordinasi antar pegawai agar kebutuhan pelayanan pencatatan sipil yang semakin tinggi dapat terpenuhi (S3-O2) dan 32 yaitu Meningkatkan pelayanan pencatatan sipil dengan keterlibatan *stakeholder* (S4-O4). Isu strategi dengan hasil skor tertinggi perlu mendapatkan prioritas dalam pelaksanaan, tindakan, dan perhatian khusus.

PENUTUP

A. Simpulan

Kondisi pelayanan pencatatan sipil pada Dispendukcapil Kota Semarang perlu dilakukan peningkatan baik dari segi sarana dan prasarana, kenyamanan pelayanan, dan kemudahan prosedur. Administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang

atau lembaga dalam melaksanakan tugas – tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif. Kaitannya administrasi publik dengan peningkatan pelayanan yaitu administrasi publik dalam melaksanakan tugas pemerintah seperti peningkatan pelayanan publik yang dilakukan perlu memperhatikan kebutuhan publik dengan mengidentifikasi lingkungan pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis lingkungan strategi dan isu strategi dalam peningkatan pelayanan pencatatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang diperoleh kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknes*), peluang (*opportunities*), ancaman (*threats*) yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Isu – isu strategis diperoleh melalui matriks SWOT dengan menggabungkan lingkungan internal dan lingkungan eksternal, sehingga mengembangkan empat jenis strategi yaitu strategi S-O, strategi S-T, strategi W-O, strategi W-T. Selanjutnya dalam menentukan kestrategisan suatu isu dapat dianalisis dengan Uji Litmus. Uji Litmus dilakukan dengan mengajukan pertanyaan yang kemudian diberikan bobot skor.

Hasil analisis SWOT yang memunculkan strategi dapat difokuskan dalam peningkatan pelayanan pencatatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Berdasarkan empat jenis alternatif strategi, strategi yang paling strategis merupakan strategi S-O (*Strengths-Opportunities Strategy*). Strategi S-O disebut dengan *Comparative Advantage*. S-O dapat menciptakan strategi yang menggunakan kekuatan yang berasal dari lingkungan internal organisasi untuk memanfaatkan peluang yang berasal dari lingkungan eksternal organisasi. Hal ini sangat diperlukan oleh organisasi dengan kekuatan dan kesempatan yang dimiliki organisasi maka organisasi tersebut dapat dengan mudah untuk melakukan pengembangan organisasi dan organisasi bisa berkembang lebih cepat. Hasil analisis S-O yang diambil yaitu:

- 1. Meningkatkan koordinasi antar pegawai agar kebutuhan pelayanan pencatatan sipil yang semakin tinggi dapat terpenuhi.**

Kebutuhan akan pelayanan sangat penting bagi masyarakat. Masyarakat terus menginginkan pelayanan yang maksimal kepada pemberi layanan. Dengan adanya kebutuhan pelayanan yang semakin tinggi, peningkatan pelayanan perlu dilakukan demi

kepentingan masyarakat. Pegawai dalam organisasi perlu meningkatkan koordinasi antar pegawai, sehingga tidak terjadi kesalahpahaman yang akan menimbulkan permasalahan dan *missed* komunikasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu melayani jumlah pemohon yang tidak sedikit serta keinginan kualitas pelayanan pada masyarakat yang tinggi, sehingga koordinasi pegawai yang baik harus berjalan selaras dengan kebutuhan pelayanan yang semakin tinggi oleh masyarakat tersebut.

2. Meningkatkan pelayanan pencatatan sipil dengan keterlibatan stakeholder

Keterlibatan instansi dari luar organisasi sangat diperlukan dalam suatu peningkatan, terutama dalam peningkatan pelayanan karena pelayanan bersifat dinamis yang selalu dibutuhkan oleh masyarakat dan akan terus bertambah jumlah permintaannya. Keterlibatan pihak luar juga dapat membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, tetapi upaya pemerintah membutuhkan peran aktif masyarakat. Peningkatan pelayanan yang perlu dilakukan yaitu mengoptimalkan penyampaian informasi kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa mendapat pelayanan terbaik dan mendapat

informasi yang jelas terkait kepemilikan akta kelahiran.

B. SARAN

Dari analisis lingkungan strategis dan isu strategis, dapat ditemukan strategi yang telah dianalisis dengan Uji Litmus Test. Strategi tersebut dapat menjadi masukan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam peningkatan pelayanan pencatatan sipil sehingga pelayanannya akan menjadi lebih baik. Dengan saran – saran tersebut maka pelayanan Administrasi Publik bisa lebih baik sehingga fungsi Administrasi Publik NPS (New Public Service) yaitu pemerintah mengutamakan kepentingan masyarakat dan terkait dengan pelayanan, dalam hal ini adalah pelayanan yang terselenggara dapat lebih baik dan memuaskan masyarakat. Berdasarkan Uji Litmus Test terdapat dua strategi yang dapat dilakukan untuk peningkatan pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yaitu:

1. Meningkatkan koordinasi antar pegawai agar kebutuhan pelayanan pencatatan sipil yang semakin tinggi dapat terpenuhi.
 - a. Meningkatkan pemahaman teknologi melalui pelatihan TI

- seperti pelayanan berbasis online pada pegawai secara periodik guna menjadikan pelayanan pencatatan sipil menuju efektif dan efisien
- b. Melakukan rapat koordinasi rutin sebulan sekali oleh seluruh pegawai untuk menyamakan pemikiran pegawai agar terjadi harmonisasi pelayanan agar hal yang menghambat dapat segera diatasi
2. Meningkatkan pelayanan pencatatan sipil dengan keterlibatan *stakeholder*.
 - a. Meningkatkan kerjasama dengan Kelurahan, Kecamatan, RT, dan RW untuk memberikan kemudahan proses pembuatan persyaratan akta kelahiran berupa surat keterangan
 - b. Meningkatkan kerjasama dengan puskesmas dan rumah sakit untuk memberikan *update* data bayi yang baru lahir agar penerbitan akta kelahiran dapat segera dilakukan dan tidak tertunda
 - c. Meningkatkan kerjasama dengan pihak LSM, Bidan, dan PKK untuk menyampaikan kembali informasi tentang pelayanan online yang telah didapat dari Dispendukcapil kepada masyarakat melalui pemberitahuan lisan secara langsung
 - d. Memasang papan prosedur pembuatan akta kelahiran di dekat pintu masuk kantor Dispendukcapil Kota Semarang

- e. Mencantumkan prosedur pembuatan akta kelahiran secara jelas diwebsite Dispendukcapil Kota Semarang

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. Taufiq. 2011. *Manajemen Strategik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami penelitian kualitatif*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bryson, John M. 2007. *Perencanaan Strategi Bagi Organisasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Diterjemahkan oleh: Mansour dan M. Miftahuddin. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiman,dkk. 2010. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Djiwandono, Patrisius Istiarto. 2015. *Meneliti Itu Tidak Sulit: Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Gaspersz, Vincent. 2004. *Perencanaan strategi untuk peningkatan kinerja sektor publik*. Jakarta: PT Gramedia.
- Hubeis, Musa dan Mukhamad Najib. 2014. *Manajemen strategi dalam*

- pengembangan daya saing organisasi.* Jakarta: PT Gramedia.
- Korten, DC dan Sjahrir. 1998. *Pembangunan Berdimensi Kerakyatan.* Jakarta: Obor. Diterjemahkan oleh: Abadi, A. Setiawan. Jakarta: Obor.
- Kuncoro, Mudrajad. 2006. *Strategi: bagaimana meraih keunggulan kompetitif.* Jakarta: Erlangga.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi penelitian kualitatif.* Bandung: PT Remaja Rosdakarta.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik.* Bandung: CV Pustaka Setia.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori administrasi publik.* Bandung: Alfabeta.
- Prastowo, Andi. 2011. *Metodologi penelitian kualitatif dalam perspektif rancangan penelitian.* Yogyakarta: AR-RUZZ media.
- Rangkuti, Freddy. 2004. *Analisis SWOT teknik membedah kasus bisnis: reorientasi konsep perencanaan strategi untuk menghadapi abad 21.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi promosi yang kreatif dan analisis kasus integrated marketing communication.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2008. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2013. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 2011. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer.* Jakarta: Kencana.
- Yunus, Eddy. 2016. *Manajemen Strategi.* Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Boyne, George A and Richard M Walker. 2011. *Strategic Management and Public Service Performance: The Way Ahead.* *Public Administration Review Journal.*
- Faizun, Ahmad. 2013. *Analisis Kebijakan Pembuatan Akta Kelahiran Di Kota Semarang.* *Journal of Public Policy and Management Review.*
- H L, Brumberg dkk. 2012. *History of the birth certificate: from inception to the future of*

- electronic data. Journal of perinatology.*
- Hunter, Wendy and Robert Brill. 2016. *Documents, Please: Advances in Social Protection and Birth Certification in the Developing World. World Politics.*
- Rahmoona, Iklima. 2015. *Strategi Peningkatan Keselamatan Transportsasi Umum Di Dki Jakarta. Journal of Public Policy and Management Review.*
- Santy, Dwi Fitriana. 2012. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon. Journal of Public Policy and Management Review.*
- Sari, Dina Aprita. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Gratis (Bebas Bea) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. Journal of Public Policy and Management Review.*
- S. J, Pearson. 2015. *Age Ought to Be a Fact : The Campaign against Child Labor and the Rise of the Birth Certificate. Journal of American History.*
- Susilowati, Hanitasari. 2014. *“Peningkatan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang”. Journal of Public Policy and Management Review.*
- Titu, Mihail Aurel; Bucur and Amelia. 2016. *Models for quality analysis of services in the local public administration. Quality & Quantity Journal.*