

Perencanaan Strategis Peningkatan Pelayanan Kependudukan di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo

Oleh:

Choif Puspa Wirahayu

Lailul Mursyidah

Progam Studi Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Juni, 2023

Ombudsman RI mencatat laporan dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sepanjang 2021 didominasi penundaan berlarut dengan instansi paling banyak dilaporkan adalah pemerintah daerah.

LAPORAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK

LAPORAN MASYARAKAT

8.886

2017

8.413

2018

7.903

2019

7.204

2020

7.184

2021

JENIS MALADMINISTRASI 2021



SUBSTANSI LAPORAN



INSTANSI TERLAPOR

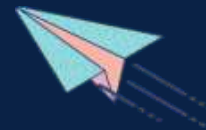


FAKTOR PERCEPATAN PENYELESAIAN LAPORAN



“Interaksi langsung antara masyarakat dan lembaga pelayanan publik itu akan mempercepat proses perbaikan pelayanan publik.”

Bobby Hamzar Rafinus
Wakil Ketua Ombudsman



Pendahuluan

Tugas utama dari petugas instansi pemerintahan yakni pelayanan, yang bertujuan untuk melayani kebutuhan masyarakat dengan pelaksanaan tugas yang sungguh-sungguh dalam berusaha memberikan pelayanan dengan totalitas demi kepentingan bersama (masyarakat) dan terwujudnya pemenuhan atas hak dan tuntutan rakyat.

Kepuasan atas pelayanan dari masyarakat yang baik menjadi indikator keberhasilan bagi instansi pemerintahan tersebut

Pelaksanaan *Good Governance* pada era saat ini menuntut pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat yang berkualitas. Maka dari itu perencanaan pembangunan yang terukur, tertata serta tersistematis dengan daya tanggap secara cepat dan responsif terhadap dinamika yang terjadi pada masyarakat sangat diperlukan sehingga dituangkan perencanaan tersebut dalam bentuk Renstra Perangkat Daerah.

Renstra difungsikan untuk menjadi rujukan dalam menyusun Rencana Kerja Organisasi Perangkat Daerah sesuai PerMendagri No. 86 Th. 2017 yang tertuang pada pasal 13 ayat 1 yang dimana Rencana Strategi berisikan suatu tujuan, program, kegiatan dan sasaran pembangunan daerah dalam rangka melaksanakan kegiatan berdasarkan tugas, fungsi pokok dan kewajiban Pemerintah Daerah.

Rumusan Masalah

Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Buduran Kabupaten Sidoarjo

01

Bagaimana strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Buduran Kabupaten Sidoarjo?



Kajian Penelitian Terdahulu

Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Buduran Kabupaten Sidoarjo



Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul (Gerdha Ninda Mutiafera, 2017)

Menggunakan dimensi tangibel, reliability, responsiveness, assurance, empathy bahwa kecamatan sedayu masih belum memenuhi ke 5 dimensi tersebut dengan maksimal

Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunung Kidul (Ratna Esa Kuswati, 2017)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa indikator yang ada dalam dimensi Tangibel, Reliability, dan Emphaty belum diterapkan sesuai dengan standar pelayanan.



Perencanaan Strategis Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Dalam Pengembangan Dan Pemeliharaan Drainase Kota Makasar (Juanda, 2021)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam perencanaan strategis dinas pekerjaan umum dan penataan ruang pengembangan dan pemeliharaan drainase Kota Makasar sudah cukup baik

Strategi Peningkatan Kecamatan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare (Anita Asriani, 2022)

Kecamatan Ujung Kota Parepare berusaha memenuhi dimensi tangibel, reliability, responsiveness, assurance, empathy



Metode Penelitian

Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Buduran Kabupaten Sidoarjo

Teknik Pengumpulan Data

- Observasi dilakukan di Kantor Kecamatan Buduran
- Wawancara dengan Sekretaris Camat buduran
- Studi literatur pada tinjauan pustaka

Teknik Analisis Data

- Pengumpulan Data
- Reduksi Data
- Penyajian Data
- Penarikan Kesimpulan

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu strategi yang ditawarkan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo berdasarkan hasil pengukuran terhadap indikator pelayanan publik yang di analisis menggunakan analisis SWOT (Strength, Weaknesses, Opportunities and Treatth)

Jenis Penelitian

Penelitian bersifat kualitatif sebagai gambaran kompleks dengan meneliti kata, laporan & melakukan kajian dalam situasi ilmiah. Jenis penelitian yang digunakan deskriptif

Sumber Data

- Data primer
- Data Skunder

Lokasi Penelitian

Kantor Camat Buduran Kabupaten Sidoarjo yang beralamat Jl. HR. Moch. Mangundiprojo No. 270
Banjarkemantren, Buduran Sidoarjo,
Jawa Timur.

Hasil dan Pembahasan

“

Dalam sebuah perencanaan strategis, melakukan pencermatan terhadap keadaan lingkungan organisasi baik lingkungan internal maupun eksternal sangatlah penting, karena setiap strategi selalu membutuhkan evaluasi kembali. Perencanaan strategis harus dilaksanakan secara sistematis melalui pelibatan dan kolaborasi antar stakeholder untuk menentukan strategi prioritas dari suatu kegiatan perencanaan. Perencanaan strategis dilakukan melalui beberapa proses yang meliputi :

”



Persiapan

Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Buduran Kabupaten Sidoarjo

- Persiapan merupakan tahapan awal dalam penyusunan rencana strategis Kecamatan Buduran Sidoarjo terkait pelayanan kependudukan.
- Proses ini merupakan **tahapan kunci**, karena akan menentukan hasil perencanaan ke depannya.
- Dalam tahapan ini camat menugaskan perangkat kecamatan yang membidangi perencanaan dan program yakni sekretaris Kecamatan yang dibantu oleh sub-bagian perencanaan dan keuangan. Hal ini dikarenakan sub-bagian tersebut memiliki tugas mengkoordinasikan urusan perencanaan program/kegiatan di kecamatan, salah satunya yakni terkait pelayanan kependudukan.
- Tahapan ini pihak Kecamatan Buduran tentunya melibatkan dan bekoordinasi dengan pihak lainnya seperti Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sidoarjo.
- Kedua OPD tersebut merupakan yang membidangi perencanaan daerah dan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Koordinasi sangatlah penting untuk menyamakan perencanaan baik dari sisi RPJMD Kabupaten Sidoarjo maupun perencanaan Disdukcapil.

Isu – Isu strategis

Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Buduran Kabupaten Sidoarjo

01

Belum optimalnya kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan

- Sistem online yang masih sering mengalami gangguan
- Material/keping KTP-el yang belum tersedia sesuai kebutuhan

02

Kurangnya pemahaman masyarakat terkait prosedur pelayanan yang telah dipublikasikan

03

- Keterbatasan jumlah petugas pelayanan di ruang pelayanan publik
- Kompetensi SDM kurang optimal

No.	Uraian	Jumlah	%
1.	Strata 2	3	13
2.	Strata 1	7	29
3.	Sarjana Muda	2	8
4.	SLTA	12	50
	Jumlah	24	100

04

Belum tertibnya administrasi desa dalam perencanaan dan pelaporan

Aduan masyarakat

Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Buduran Kabupaten Sidoarjo

Hari Nuromi Sumantri

selamat malam saya hari nuromi sumantri jika membuat kartu keluarga dan E - Ktp itu dikenai biaya tidak

29 Nov 2021, 19:58

Bayu khoirul fahmi

Selamat pagi untuk pengurusan e-ktp yang hilang secara online bisa kah? Dan bagaimana caranya? Saya sudah membuat laporan kehilangan di kepolisian ,untuk pengurusan online hilang ektp gimnaa ya? Mohon bantuannya Terimakasih

01 Apr 2022, 06:37

Neneng Isnaini Wakhidah

Data No KTP untuk pembuatan BPJS tidak valid. Kenapa nomor KTP tidak bisa dipakai untuk mendaftar BPJS?

15 Jul 2022, 20:03

Alex Dwi Santoso

KK dan NIK saya sama istri sudah pindah lama kenapa kok blum terdaftar di dukcapil

04 May 2023, 16:13

Agus nur sodig

Saya daftar prakerja tetapi data saya kenapa tidak sama di data dispendukcapil sidoarjo

25 Feb 2023, 17:30

Visi dan Misi

Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Buduran Kabupaten Sidoarjo

Kecamatan Buduran tidak memiliki visi dan misi tersendiri, melainkan mengkaitkannya dengan visi dan misi Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021 – 2026 yang sesuai dengan dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021-2024. Visi Kabupaten Sidoarjo dalam RPJMD tersebut yakni “Terwujudnya Kabupaten Sidoarjo yang Sejahterah, Maju, Berkarakter, dan Berkelanjutan”. Sementara misi Kabupaten Sidoarjo dalam RPJMD yakni:

- Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan tangkas melalui digitalisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kemudahan berusaha
- Membangkitkan pertumbuhan ekonomi dengan fokus pada kemandirian lokal berbasis usaha mikro, koperasi, pertanian, perikanan, sektor jasa dan industry untuk membuka lapangan pekerjaan dan mengurangi kemiskinan.
- Membangun ekonomi infrastruktur ekonomi dan sosial yang modern dan berkeadilan dengan memperhatikan keberlanjutan lingkungan.
- Membangun SDM unggul dan berkarakter melalui peningkatan akses pelayanan bidang pendidikan, kesehatan serta kebutuhan dasar lainnya.
- Mewujudkan masyarakat religious yang berpegang teguh pada nilai-nilai keagamaan serta mampu menjaga kerukunan sosial antar warga.

Mengacu pada dokumen Renstra Kecamatan Sidoarjo Tahun 2021-2026 terdapat keterkaitan antara misi Kabupaten Sidoarjo dengan misi Kecamatan Buduran sebagaimana berikut:

Misi Kabupaten Sidoarjo	Keterangan
Misi 1: Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan tangkas melalui digitalisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kemudahan berusaha	<ul style="list-style-type: none">● Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang salah satunya yakni pelayanan kependudukan● Mengoptimalkan digitalisasi layanan untuk mempercepat proses pelayanan● Peningkatan kualitas SDM aparatur dalam mendukung proses pelayanan kependudukan

Menilai Lingkungan (Eksternal dan Internal)

Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Buduran Kabupaten Sidoarjo

Lingkungan Eksternal		Lingkungan Internal	
Peluang	Ancaman	Kekuatan	Kelemahan
<ul style="list-style-type: none">• Meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan• Perkembangan teknologi dan informasi• Meningkatnya kuantitas dan kualitas SDM aparatur dalam pelayanan• Meningkatnya edukasi dan pemahaman masyarakat terhadap pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Masih lemahnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat terkait prosedur pelayanan• Belum adanya petunjuk teknis pelayanan di kecamatan pada dinas terkait• Belum optimalnya koordinasi dengan dinas terkait pelayanan kependudukan	<ul style="list-style-type: none">• Tersedianya dukungan anggaran untuk pelayanan kependudukan• Adanya SDM aparatur dengan gelar sarjana S1, dan S2• Komitmen untuk pengembangan sarana dan prasarana digitalisasi layanan	<ul style="list-style-type: none">• Terbatasnya kuantitas dan kualitas SDM Aparatur yang tersedia dalam melayani sesuai tupoksi• Terbatasnya sarana dan prasarana yang tersedia dalam menunjang pelayanan yang diberikan• Belum Optimalnya koordinasi antar bidang dalam penyelenggaraan program kegiatan• Kurangnya dukungan data sebagai database baik di kecamatan maupun di desa dalam menjawab isu-isu strategis

Sumber: diolah dari Renstra Kecamatan Buduran Tahun 2021-2026

Menentukan Strategi

Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Buduran Kabupaten Sidoarjo

<p style="text-align: center;">INTERNAL</p>	<p>STRENGTH (S)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya dukungan anggaran untuk pelayanan kependudukan 2. Adanya SDM apratur dengan gelar sarjana S1, dan S2 3. Komitmen untuk pengembangan sarana dan prasarana digitalisasi layanan 	<p>WEAKNESS (W)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Terbatasnya kuantitas dan kualitasISDM Aparatur yang tersedia dalam melayani sesuai tupoksi 2. Terbatasnya sarana dan prasarana yang tersedia dalam menunjang pelayanan yang diberikan 3. Belum Optimalnya koordinasi antar bidang dalam penyelenggaraan program/kegiatan 4. Kurangnya dukungan data sebagai database baik di kecamatan maupun di desa dalam menjawab isu-isu strategis
<p style="text-align: center;">EKSTERNAL</p>	<p>OPPORTUNITY (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan 2. Perkembangan teknologi dan informasi 3. Meningkatnya kuantitas dan kualitas SDM aparatur dalam pelayanan 4. Meningkatnya edukasi dan pemahaman masyarakat terhdap pelayanan 	<p>STRATEGI (SO)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengembangan digitalisasi pelayanan kependudukan 2. Peningkatan kapasitas SDM Aparatur di bidang pelayanan kependudukan 3. Optimalisasi sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan kependudukan kepada masyarakat
<p>THREATS (T)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Masih lemahnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat terkait prosedur pelayanan 2. Belum adanya petunjuk teknis pelayanan di kecamatan yang dinas terkait 3. Belum optimalnya koordinasi dengan dinas terkait pelayanan kependudukan 	<p>STRATEGI (ST)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Optimalisasi sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan kependudukan kepada masyarakat 2. Optimalisasi koordinasi dengan OPD terkait 	<p>STRATEGI (WO)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penguatan personil SDM aparatur khusus di bidang pelayanan kependudukan 2. Penyediaan sarana dan prasaran penunjang pelayanan 3. Sosialisasi prosedur dan mekanisme pelayana bagi pemerintah desa <p>STRATEGI (WT)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penguatan koordinasi dan sosialisasi kepada pemerintah dan masyarakat desa 2. Melakukan rekrutmen SDM Aparatur khusus di bidang pelayanan kependudukan

Menentukan Strategi

Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Buduran Kabupaten Sidoarjo

Strategi SO

- Pengembangan digitalisasi pelayanan kependudukan
- Peningkatan kapasitas SDM Aparatur di bidang pelayanan kependudukan
- Optimalisasi sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan kependudukan kepada masyarakat

Penentuan strategi-strategi tersebut merupakan upaya untuk pengembangan organisasi. Pengembangan digitalisasi layanan dapat dilakukan dari sisi pengembangan sistem, prosedur dan mekanisme, dukungan sarana dan prasarana serta keterdesiaan SDM Aparatur yang mampu mengoperasikan teknologi dan informasi dengan baik. Peningkatan SDM aparatur dapat dilakukan dengan mengirim atau mengikut sertakan para staf pada pelatihan/bimbingan teknis pelayanan kependudukan baik yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten dan provinsi. Sementara itu sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat dapat dilakukan melalui sosialisasi secara langsung maupun tidak langsung dengan memanfaatkan pemerintah desa atau dengan menggunakan media sosial.

Strategi WO

- Penguatan personil SDM aparatur khusus di bidang pelayanan kependudukan
- Penyediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan
- Sosialisasi prosedur dan mekanisme pelayanan bagi pemerintah desa

Penentuan strategi-strategi tersebut merupakan strategi yang bersifat rasional dengan memanfaatkan kelemahan dan peluang organisasi Kecamatan Buduran. Strategi-strategi tersebut dapat ditindaklanjuti dengan upaya peningkatan kapasitas bagi SDM aparatur baik yang berstatus ASN maupun Non ASN. Di samping itu, juga dapat dukungan berupa pengadaan sarana dan prasarana baru maupun perawatan agar tetap dapat digunakan untuk mendukung pelayanan kependudukan. Selanjutnya perlu dilakukan koordinasi secara rutin dengan pemerintah desa yang berada di wilayah Kecamatan Buduran.

Menentukan Strategi

Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Buduran Kabupaten Sidoarjo

Strategu ST

- Optimalisasi sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan kependudukan kepada masyarakat
- Optimalisasi koordinasi dengan OPD terkait

Penentuan strategi-strategi merupakan uapaya dari organisasi untuk memposisikan diri dalam kompleksitas persaingan. Strategi ini dapat ditindaklanjuti dengan melakukan kegiatan sosialisasi dan edukasi sepertihalnya pada strategi SO. Hal ini agar masyarakat memiliki pemahaman yang utuh terhadap proses pelayanan kependudukan. Koordinasi juga perlu dilakukan dengan dinas terkait yang membidangi pelayanan kependudukan yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Strategi WT

- Penguatan koordinasi dan sosialisasi kepada pemerintah dan masyarakat desa
- Melakukan rekrutmen SDM Aparatur khusus di bidang pelayanan kependudukan

Penentuan strategi-strategi tersebut merupakan strategi agar organisasi dapat bertahan dan merespon isu-isu atau permasalahan secara tepat. Oleh karena itu, untuk menjamin keberlangsungan organisasi perlu dilakukan regenrasi melalui rekrutmen staf baru yang koompeten dan mampu memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dalam rangka digitalisasi pelayanan kependudukan.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis SWOT diatas dihasilkan beberapa perencanaan strategi, yang dimana strategi-strategi tersebut menuntut adanya pengembangan organisasi, upaya peningkatan kapasitas bagi SDM aparatur baik yang berstatus ASN maupun Non ASN, pengadaan sarana dan prasarana baru dan tidak lupa melakukan perawatan saran dan prasarana agar tetap dapat digunakan dengan baik, melakukan koordinasi secara rutin dengan pemerintahan desa wilayah Kecamatan Buduran, melakukan kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan, melakukan regenerasi melalui rekrutmen staf baru yang kompeten dan mampu memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dalam rangka digitalisasi pelayanan kependudukan.

Berdasarkan hasil analisis SWOT yang dibuat dari penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran atas pelaksanaan Pelayanan Kependudukan di Kantor Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo, yaitu:

- Kepada petugas Dinas Pelayanan Kependudukan Kecamatan Buduran agar lebih meningkatkan komunikasi dengan cara memberikan informasi secara jelas terkait pelayanan kependudukan yang ada kepada masyarakat dengan alasan pelayanan kependudukan hadir untuk membantu masyarakat agar masyarakat mengetahui segala informasi dengan cara menggiatkan sosialisasi terkait pelayanan kependudukan. Sosialisasi haruslah dilakukan secara merata tidak terkecuali pada wilayah yang jauh dengan kecamatan.
- Kepada warga masyarakat yang ada di Kecamatan Buduran agar tidak tergiur untuk menggunakan jasa calo dengan iming-iming proses mengurus dokumen dengan cepat dan praktis. Karena alur mengurus dokumen di Kantor Kecamatan sangatlah mudah dan tidak dipungut biaya atau gratis. Pelayanan yang diberikan oleh staf kecamatan buduran juga sudah cukup baik dan cepat.

Referensi

- Agus Sabardi, Manajemen Pengantar (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2001), hal. 58.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 Tahun 2017
- Hayat, Manajemen Pelayanan Publik (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017), hal, 21
- Gerdha Ninda Mutiafera, Dalam skripsinya, Kualitas pelayanan publik Di kantor kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul, (Yogyakarta: Jurusan Pendidikan Ekonomi, Pendidikan Administrasi perkantoran Universitas Negeri Yogyakarta, 2017). hal. 7.
- Ratna Esa Kuswati, dalam skripsinya “Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul” (Yogyakarta : Jurusan pendidikan Administrasi Universitas Negeri Yogyakarta, 2017), hal.7
- Anita Astriani, dalam skripsinya “Strategi Peningkatan Kecamatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ujung Kota ParePare (ParePare: Jurusan Manajemen Dakwah a Program Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, 2022), hal. 7
- Juanda, dalam skripsinya, Perencanaan Strategis Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Dalam Pengembangan Dan Pemeliharaan Drainase Kota Makasar (Makasar: Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makasar, 2021), hal. 7
- Nawawi, H. (1993). Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Baswori, & Kasinu, A. (2007). Metodologi Penelitian Sosial. Kediri: CV Jenggala Pustaka Utama.

