

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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 (S3-O2)

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* (S4-O4)

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. Dengan adanya pelayanan terbaik dan kejelasan informasi, diharapkan masyarakat terdorong untuk mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil karena kepengurusan dokumen tersebut dianggap mudah dan jelas.

5.2 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