

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM MOBILING (MOBIL KELILING)

(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya**

INTAN AULIA PRIANTO PUTRI

145030101111086



Dosen Pembimbing:

Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2018

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.
Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah 5-6)

*“Slow down. Calm down. Don’t worry. Don’t hurry.
Trust to Allah”.*

(Intan)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan rahmat Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, terimakasih atas segala nikmat dan pertolongan yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan karya ini untuk orang-orang terkasih.

Teruntuk harta paling berharga di duniaku, keluargaku.

Teruntuk Mamaku tercinta, ketiadaanmu mengajarkan banyak pelajaran tentang kemandirian, kekuatan, kesabaran, dan keikhlasan sampai detik ini. Terimakasih telah berjuang mengantarkan sampai pada jenjang ini sendirian tanpa pernah mengeluh. Terimakasih telah menjadi ibu terbaik. Untuk Adik tersayang, terimakasih karena kehadiranmu menguatkan, alasan dari segala alasan untuk tetap semangat. Untuk bapak, tate dan om, terimakasih telah bersedia menjadi orang tua kedua dan penyemangat kami..Semoga kita semua selalu beriringan dalam suka maupun duka. Semoga Allah selalu melindungi kita semua.

Aamiin.

Untuk seluruh sahabat-sahabat dari bangku sekolah hingga perkuliahan.

Syela terimakasih sudah jadi dospem pribadiku, Velin terimakasih sudah jadi psikolog terbaikku, Vanda terimakasih atas segala omelan semangat dan nunutannya, Nia, Riris, Inun, Waidya, Chrisna, Banyan Fams, Keluarga Besar Kelas E Administrasi Publik 2014. Terimakasih atas segala bantuan dan kenangan indah yang sudah dijalani bersama. Semoga Allah membalas baik budi kalian dan memberikan kesuksesan di hari esok.

Aamiin.

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Strategi Peningkatan Pelayanan Kependudukan Melalui Program Mobiling (Mobil Keliling) (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)

Disusun oleh : Intan Aulia Prianto Putri

NIM : 145030101111086

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Malang, 16 Oktober 2018

Komisi Pembimbing,



Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si
NIP. 19530807 197903 2 001

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan didepan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu

Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

- Hari : Kamis
- Tanggal : 6 Desember 2018
- Jam : 08.00 WIB
- Skripsi atas nama : Intan Aulia Prianto Putri
- Judul : Strategi Peningkatan Pelayanan Kependudukan melalui Program Mobiling (Mobil Keliling) (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)

Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si
NIP. 19530807 197903 2 001

Ketua

Drs. Heru Ribawanto, MS
NIP. 19520911 197903 1 002

Anggota

Drs. Minto Hadi, M.Si
NIP. 19540127 198103 1 03



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 17 Oktober 2018



Nama : Intan Aulia Prianto Putri

NIM : 145030101111086

RINGKASAN

Intan Aulia Prianto Putri, 2018. **Strategi Peningkatan Pelayanan Kependudukan Melalui Program Mobiling (Mobil Keliling) (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)**. Skripsi. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Dosen Pembimbing : Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si. 129Hal+xvi

Mobiling merupakan strategi pelayanan yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan cara berkeliling ke berbagai Desa secara berkala dan terjadwal dalam rangka meningkatkan pelayanan kependudukan sebagai upaya memberikan pelayanan agar lebih mudah dan lebih dekat kepada masyarakat. Keberhasilan strategi peningkatan pelayanan ini dapat dinilai dengan melihat faktor internal dan eksternal yang ada.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang berlokasi di Kota Batu, sedangkan situs penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Sumber data primer diperoleh dari beberapa wawancara dari informan yang berkaitan, sedangkan data sekundernya diperoleh dari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan instrumen penelitiannya adalah peneliti sendiri, dan beberapa alat penunjang seperti pedoman wawancara, dan alat bantu lainnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi Peningkatan Pelayanan Kependudukan di Kota Batu dilakukan dengan melalui tiga tahapan manajemen strategi: (!) Formulasi Strategi; (2) Implementasi Strategi; (3) Evaluasi Strategi. Didukung dengan analisis faktor lingkungan internal dan eksternal yang dilihat dari: (a) Faktor lingkungan internal: kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*) yang ada di program Mobiling; serta (b) Faktor lingkungan eksternal: peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) yang ada di program Mobiling.

SUMMARY

Intan Aulia Prianto Putri, 2018. **Strategies for Improving Population Services Through Mobiling Programs (Mobile Cars) (Study in the City Population and Civil Registration Service of Batu City)**. Undergraduate Thesis. Department of Public Administration, Faculty of Administrative Sciences, Brawijaya University. Advisor Lecturer: Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si. 129 page+xvi

Mobiling is a service strategy created by the Population and Civil Registration Service by traveling to various villages on a regular and scheduled basis in order to improve population services as an effort to provide services to be easier and closer to the community. The success of this service improvement strategy can be assessed by looking at existing internal and external factors.

This study uses a descriptive type of research with a qualitative approach located in Batu City, while the research site is in the City Population and Civil Registration Service. Primary data sources were obtained from several interviews from related informants, while secondary data was obtained from documents relating to the research topic. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation. While the research instrument is the researcher himself, and several supporting tools such as interview guidelines, and other tools.

The results of this study indicate that the Strategy for Improving Population Services in Batu City is carried out through three stages of strategy management: (!) Strategy Formulation; (2) Strategy Implementation; (3) Strategy Evaluation. Supported by an analysis of internal and external environmental factors that are seen from: (a) Internal environmental factors: strengths (weaknesses) and weaknesses (weaknesses) in the Mobiling program; and (b) external environmental factors: opportunities and threats that exist in the Mobiling program.

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayahnya. Salawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW beserta sahabat dan para pengikutnya. Atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Strategi Peningkatan Pelayanan Kependudukan Melalui Program Mobiling (Mobil Keliling) (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)”**. Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP., Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Ibu Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan arahan serta bimbingan skripsi ini

5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis
6. Bapak dan Ibu aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang senantiasa membimbing, dan memberikan informasi selama penelitian berlangsung
7. Seluruh keluarga besarku yang telah memberikan semangat, dukungan, serta doa yang diberikan
8. Seluruh teman-temanku, keluarga besar Administrasi 2014, terimakasih untuk semangatnya yang luar biasa
9. Icollections team, terimakasih untuk kerja kerasnya
10. Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 19 Oktober 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO.....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
RINGKASAN.....	vii
SUMMARY.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kontribusi Penelitian.....	9
E. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Administrasi Publik.....	12
1. Konsep Administrasi.....	12
2. Konsep Administrasi Publik.....	13
3. Konsep Administrasi Kependudukan.....	16
B. Strategi.....	22
1. Konsep Strategi.....	22
2. Macam-Macam Strategi.....	23
3. Fungsi Strategi.....	27
4. Unsur-Unsur Strategi.....	27
5. Manajemen Strategi.....	29
C. Pelayanan Publik.....	32
1. Konsep Pelayanan Publik.....	32
2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	35
3. Jenis Pelayanan Publik.....	38
4. Tujuan Pelayanan Publik.....	40
5. Pola Pelayanan Publik.....	41
6. Standar Pelayanan Publik.....	43
7. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	44

D. Program Mobiling.....	50
1. Konsep Program Mobiling.....	50
2. Standar Operasional Prosedur.....	52
E. Analisis SWOT.....	53

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	57
B. Fokus Penelitian.....	58
C. Lokasi Penelitian dan Situs Penelitian.....	59
D. Sumber dan Jenis Data.....	60
E. Teknik Pengumpulan Data.....	63
F. Instrumen Penelitian.....	66
G. Analisis Data.....	66

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kota Batu.....	69
1. Kondisi Geografis.....	69
2. Luas Wilayah.....	70
3. Jumlah Penduduk.....	72
4. Pemerintahan.....	73
B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.....	75
1. Gambaran Umum.....	75
2. Visi dan Misi.....	76
3. Tujuan dan Sasaran Organisasi.....	78
4. Struktur Organisasi.....	80
5. Tugas Pokok dan Fungsi.....	81
6. Sumber Daya Manusia (SDM).....	90
C. Data Fokus Penelitian.....	92
1. Formulasi Strategi.....	92
2. Implementasi Strategi.....	97
3. Evaluasi Strategi.....	102
a. Faktor Lingkungan Internal.....	102
b. Faktor Lingkungan Eksternal.....	106
D. Analisis Data.....	110
1. Formulasi Strategi.....	110
2. Implementasi Strategi.....	113
3. Evaluasi Strategi.....	115
a. Faktor Lingkungan Internal.....	115
b. Faktor Lingkungan Eksternal.....	118

BAB V PENUTUP

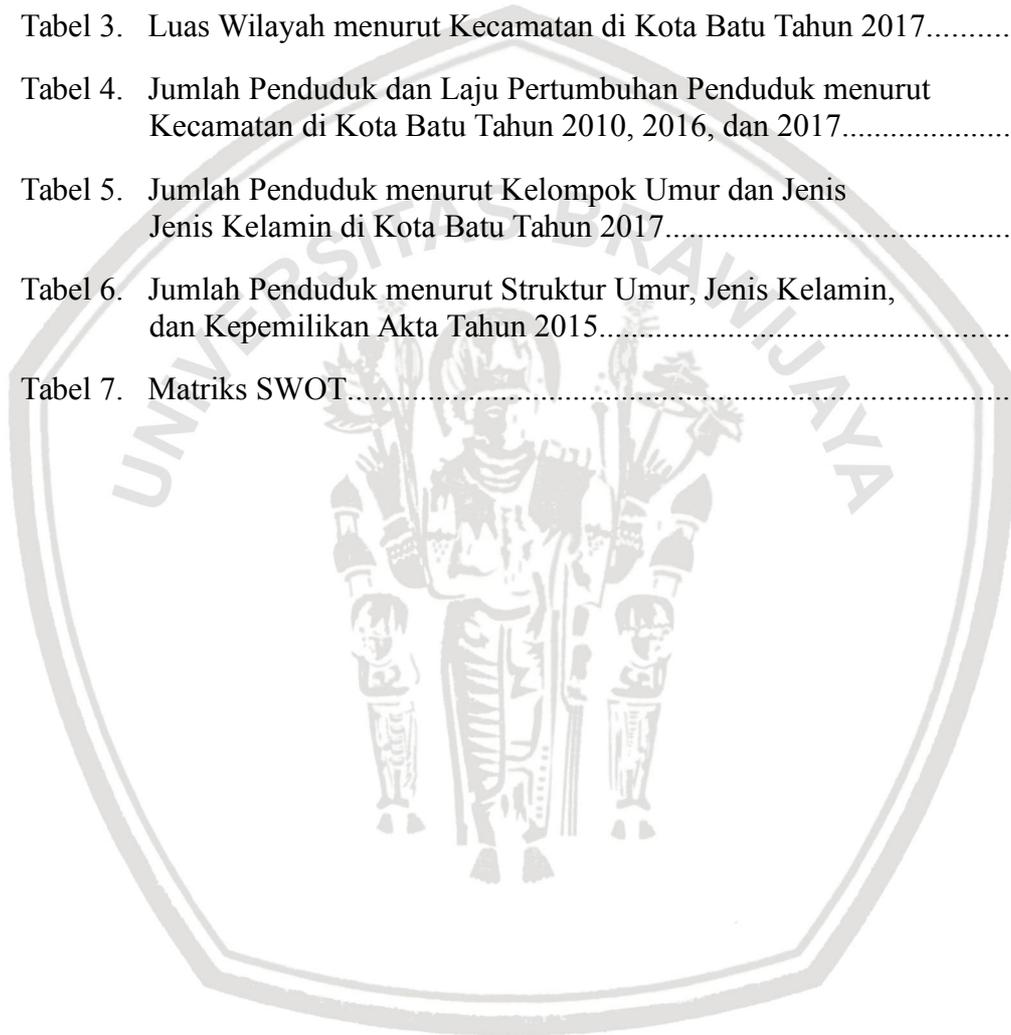
A. Kesimpulan.....122
B. Saran.....125

DAFTAR PUSTAKA.....127



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Data Jumlah Penduduk menurut Wajib KTP di Kota Batu Tahun 2018.....	5
Tabel 2. Matriks SWOT.....	55
Tabel 3. Luas Wilayah menurut Kecamatan di Kota Batu Tahun 2017.....	71
Tabel 4. Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk menurut Kecamatan di Kota Batu Tahun 2010, 2016, dan 2017.....	72
Tabel 5. Jumlah Penduduk menurut Kelompok Umur dan Jenis Jenis Kelamin di Kota Batu Tahun 2017.....	73
Tabel 6. Jumlah Penduduk menurut Struktur Umur, Jenis Kelamin, dan Kepemilikan Akta Tahun 2015.....	94
Tabel 7. Matriks SWOT.....	121



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif.....	67
Gambar 2. Peta Kota Batu.....	70
Gambar 3. Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.....	81
Gambar 4. Jumlah Pegawai berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2017.....	90
Gambar 5. Jumlah Pegawai berdasarkan Jabatan.....	91
Gambar 6. Jumlah Pegawai berdasarkan Pangkat/Golongan.....	91
Gambar 7. Mobil Keliling Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.....	97
Gambar 8. Standar Pelayanan Mobiling.....	99
Gambar 9. Pelayanan Mobiling Dinas Kependudukan dan Pwncatatan Sipil Kota Batu.....	101
Gambar 10. Pelayanan Mobiling di Desa Junrejo Kota Batu.....	104
Gambar 11. Data Perekaman e-KTP pada Kecamatan Batu.....	107
Gambar 12. Sosialisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu pada acara panwaslu 2018.....	109

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	130
Lampiran 2. Dokumentasi Peneliti.....	132



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kehidupan manusia selalu berkaitan dengan pelayanan, oleh karena itu pelayanan sangat dibutuhkan oleh manusia dalam segala aspek kehidupan. Administrasi publik dalam konteks pemerintahan memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik guna mewujudkan kesejahteraan bagi setiap warga negara. Negara Indonesia termasuk negara yang memiliki jumlah penduduk yang besar, berdasarkan data populasi penduduk pada Tahun 2017 adalah sebanyak 261.890.900 jiwa dengan kepadatan penduduk paling tinggi terdapat pada Jawa Barat yang mencapai 48 juta jiwa atau 18,34 persen dari total populasi, disusul Jawa Timur dan Jawa Tengah diurutan kedua dan ketiga dengan 39 dan 34 juta jiwa. (Sumber: <https://www.bps.go.id>, diakses pada 20 Desember 2017 pukul 19.30 WIB). Dengan jumlah penduduk yang besar berdasarkan data tersebut, Indonesia tentunya membutuhkan administrasi kependudukan yang terorganisir dari pusat hingga daerah, sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah yang diberikan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan administrasi kependudukan agar setiap penduduk terdata dan terdaftar serta memiliki kartu tanda penduduk yang nantinya akan memudahkan dalam pengurusan administrasi yang lain.

Administrasi kependudukan dalam pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-

Undang Nomor 23 Tahun 2006. Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 disebutkan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi kependudukan merupakan alat negara untuk mengetahui peristiwa-peristiwa penting yang dialami penduduknya, pada hakekatnya negara berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk yang berada di dalam dan atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pasal 3 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 menyatakan bahwa setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Peristiwa kependudukan yang dimaksud antara lain adalah perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap; dan peristiwa penting antara lain kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami karena membawa implikasi

perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan. Untuk itu, setiap peristiwa penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang.

Kota Batu merupakan daerah otonomi baru yang mengalami peningkatan jumlah penduduk setiap tahunnya, mengingat Kota Batu merupakan kota tujuan untuk melakukan kegiatan ekonomi. Hal tersebut mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk terus melakukan pelayanan dalam bentuk pendataan kependudukan dan pencatatan di Kota Batu dengan memberikan pelayanan yang lebih mudah dan lebih dekat kepada masyarakat. Seperti berita berikut ini yang dilansir dalam daerah.sindonews.com pada 2 September 2015 pukul 07:24 WIB sebagai berikut:

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Batu tengah melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran di kantor desa dan kelurahan. Pelayanan administrasi kependudukan ini dijadwalkan selesai pertengahan November 2015. Tujuan pelayanan ke desa-desa supaya masyarakat segera memiliki akta kelahiran. Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian Dispendukcapil Kota Batu Ismi Suryanti menjelaskan, saat ini jumlah penduduk Kota Batu yang berusia 0-18 tahun, sudah memiliki akta kelahiran sebanyak 20.398 jiwa. Yang tidak memiliki akta kelahiran jauh lebih banyak lagi. Jumlahnya mencapai 43.400 jiwa. Sehingga Dispendukcapil membuka pelayanan ke desa-desa. Tujuannya untuk

mendekatkan pelayanan,” bebemnya, Selasa (1/9/2015). Syarat mengurus akta kelahiran, warga diminta membawa fotokopi kartu keluarga (KK), surat keterangan lahir dari desa/kelurahan dan rumah sakit, fotokopi surat nikah, dan membawa fotokopi KTP. Ungkapnya.”

Dari berita yang dikemukakan diatas dapat diartikan bahwa masih banyak penduduk yang belum memiliki dokumen kependudukan, hal tersebut mengakibatkan tujuan administrasi kependudukan yaitu tertib administrasi belum tercapai. Dampak yang dapat dirasakan karena hal tersebut salah satunya adalah terhambatnya proses pembangunan nasional serta beberapa program pemerintah yang berhubungan secara langsung dengan masyarakat akan tidak tepat sasaran, karena database kependudukan yang seharusnya digunakan sebagai pedoman pembentukan program pemerintah tidak valid. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh persepsi warga yang beranggapan bahwa proses pengurusan administrasi kependudukan terkesan rumit dan sulit sehingga masyarakat enggan mengurus dokumen kependudukan, kualitas pelayanan yang kurang baik, serta ketidaktahuan msyarakat terhadap prosedur layanan. Hal ini seiring dengan hasil wawancara peneliti dengan salah satu warga Kota Batu yang menyatakan bahwa:

“Saya baru mengurus e-KTP karena waktu itu harus bawa surat pengantar dari RT RW, setelah itu ke kantor Kelurahan lalu masih harus ke kantor Kecamatan sedangkan jarak kantornya jauh-jauh. Pas nyampe sini udah capek-capek ngantri buat ngurus e-KTP ternyata belum bisa dicetak harus balik kesini lagi bulan depan. Sedangkan saya kesini nyempet-nyempetin

karena jam kerja”. (Sumber: Wawancara dengan Widya (P:23) pada tanggal 4 Desember 2017).

Panjangnya birokrasi dan lamanya antrian ini pada akhirnya menyebabkan masih terdapat masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan.

Pentingnya dokumen kependudukan seperti e-KTP tidak langsung membuat seluruh masyarakat merasa harus memiliki dokumen kependudukan, sehingga motivasi dan dorongan kepada masyarakat sangat dibutuhkan. Berikut adalah data jumlah penduduk menurut wajib KTP di

Kota Batu:

Tabel 1

Data Jumlah Penduduk menurut Wajib KTP di Kota Batu Tahun 2018

Kecamatan	Jumlah Penduduk Kota Batu	Belum Wajib E-KTP	Wajib E-KTP	
			Perekaman	Belum Perekaman
Batu	103.054	25.306	69.918	7.830
Bumiaji	64.313	15.556	44.176	4.581
Junrejo	56.532	14.349	37.318	4.865

Sumber: Laporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (diolah peneliti)

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa masih banyak penduduk yang belum melengkapi dokumen kependudukannya sehingga pemerintah dituntut untuk dapat aktif dalam memberikan layanan publik. Untuk mengatasi permasalahan terkait dengan proses pelayanan yang selama ini cenderung berbelit-belit dan menyulitkan masyarakat, di era saat ini kondisi pelayanan publik telah mengalami peningkatan. Seiring dengan

pendapat Sinambela (208:118) yang menjelaskan bahwa dalam kaitannya dengan proses reformasi yang sedang berjalan, maka peranan dan eksistensi aparatur sebagai unsur utama dalam penyelenggaraan pemerintahan baik yang ada di pusat maupun di daerah dituntut untuk memahami kondisi objektif lingkungan masyarakat yang sedang berubah.

Sebagai upaya peningkatan dan percepatan pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu menyelenggarakan kegiatan administrasi kependudukan melalui sebuah strategi dengan meluncurkan suatu program yaitu Mobil Keliling yang disingkat menjadi Mobiling. Program Mobiling ini diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 7 Ayat 1 tentang Administrasi Kependudukan yang sebagaimana telah diubah dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang berbunyi Pemerintah Kabupaten atau Kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan.

Program Mobiling merupakan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dengan cara berkeliling ke berbagai Desa secara berkala dan terjadwal untuk meningkatkan pelayanan kependudukan kepada masyarakat. Program tersebut diluncurkan pada tahun 2014 bulan Februari di berbagai Desa yang tersebar di Kota Batu. Pelayanan yang diberikan dalam Program Mobiling diantara lain adalah pembuatan e-KTP, penerbitan akta kelahiran sekaligus penerbitan KK baru penambahan anggota keluarga,

serta penerbitan akta kematian sekaligus penerbitan KK baru penghapusan anggota keluarga.

Strategi pelayanan melalui program Mobiling merupakan langkah yang sangat membantu dalam kepengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Dengan adanya program tersebut maka masyarakat akan dapat dengan mudah mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil lebih cepat dan tanpa datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa masalah, baik permasalahan dari faktor internal maupun permasalahan eksternal. Berdasarkan pemaparan tersebut maka peneliti bermaksud untuk menelusuri lebih dalam mengenai program Mobiling dan mengangkat penelitian dengan judul **“Strategi Peningkatan Pelayanan Kependudukan Melalui Program Mobiling (Mobil Keliling) (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah diurai di atas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah strategi peningkatan pelayanan kependudukan melalui program Mobiling pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu?
2. Bagaimanakah faktor lingkungan internal dan eksternal dalam strategi peningkatan pelayanan kependudukan melalui program Mobiling pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisa tentang strategi peningkatan pelayanan kependudukan melalui program Mobiling pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisa tentang faktor lingkungan internal dan eksternal dalam strategi peningkatan pelayanan kependudukan melalui program Mobiling pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

D. Kontribusi Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas, hasil penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan praktis
 - a. Bagi instansi terkait, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan yang bermanfaat bagi instansi terkait serta dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan pelayanan kependudukan. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai

pembandingan bagi peneliti lain yang membahas tentang strategi peningkatan pelayanan kependudukan melalui program Mobiling pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sehingga menjadi lebih baik pada masa mendatang, dan digunakan sebagai bahan masukan untuk peneliti-peneliti selanjutnya dengan tema yang sama.

- b. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan serta pemahaman peneliti untuk menganalisis strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam meningkatkan pelayanan kependudukan melalui program Mobiling.
2. Kegunaan teoritis
 - a. Bagi akademis, sebagai salah satu pemikiran terhadap perkembangan Ilmu Administrasi Publik khususnya Manajemen Strategi Sektor Publik.
 - b. Bagi pembaca, sebagai bahan referensi penelitian dalam bahasan yang sama.
 - c. Bagi peneliti, menambah wawasan dan pengetahuan dalam pelayanan publik khususnya pelayanan kependudukan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan dari penelitian ini merupakan pokok-pokok uraian dari skripsi ini secara umum, dengan maksud agar segala sesuatu yang dibahas dapat diketahui dan dimengerti hubungannya secara tepat

pada tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat tentang pokok-pokok permasalahan yang akan di bahas, yaitu latar belakang strategi peningkatan pelayanan kependudukan melalui program Mobiling pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Kemudian perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, diuraikan teori-teori dan pendapat-pendapat ilmuwan serta peraturan pemerintah yang ada relevansinya dan juga mendukung pada penelitian ini untuk dijadikan acuan atau landasan dalam penelitian, diantaranya membahas tinjauan umum tentang kajian teoritis tentang strategi peningkatan pelayanan kependudukan melalui program Mobiling pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini, diuraikan metode yang digunakan dalam penelitian. Bab ini terdiri dari: jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan analisa data.

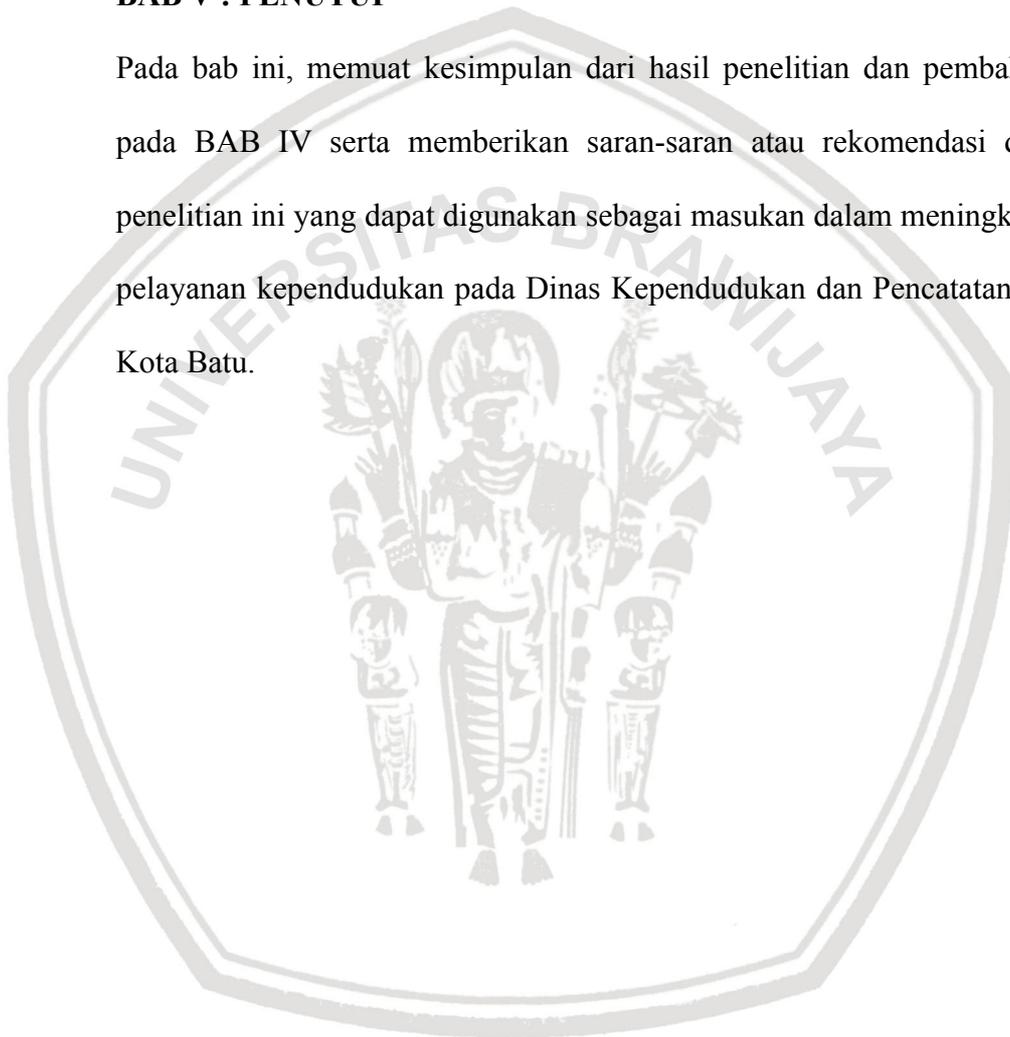
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, berisi hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian yaitu Kota Batu serta gambaran umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sebagai situs

penelitian. Selain itu juga terdiri dari penyajian data fokus penelitian, pembahasan dan analisis data mengenai strategi pelayanan kependudukan melalui program Mobiling pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, dimana hasil pembahasan akan menjawab rumusan masalah.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini, memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan pada BAB IV serta memberikan saran-saran atau rekomendasi dalam penelitian ini yang dapat digunakan sebagai masukan dalam meningkatkan pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Konsep Administrasi

Administrasi adalah suatu usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijakan untuk mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Sedangkan pendapat A. Dunsire yang dikutip ulang oleh Keban (2008:2) administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik. Menurut Pliffner dalam Anggara (2012:21) menyebutkan bahwa administrasi dapat dirumuskan sebagai pengorganisasian dan penjurusan sumber-sumber yang diinginkan. Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa

administrasi merupakan suatu proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Konsep Administrasi Publik

Kata publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sudah menjadi Bahasa Indonesia baku yang berarti orang banyak. Pengertian publik menurut Syafi'ie dkk dalam Pasolong (2012:6) adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Administrasi publik, menurut Henry dalam Pasolong (2008:8) adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

Sedangkan menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2008:4) Administrasi Publik adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Sedangkan Keban menyatakan bahwa istilah Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif

dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah. Menurut Waldo dalam Pasolong (2008:8) mendefinisikan Administrasi Publik sebagai manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan proses kegiatan aparatur negara yang dilakukan secara berkerjasama dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah untuk mencapai tujuan organisasi melalui kebijakan-kebijakan yang dibuat untuk mencapai tujuan pemerintah secara efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan publik. Administrasi publik merupakan ilmu yang mempelajari tentang bagaimana pengelolaan sebuah organisasi publik.

Proses operasi administrasi memiliki sejumlah unsur yang saling berkaitan satu dengan yang lain, apabila salah satu unsur tidak ada maka proses operasi tidak akan berjalan dengan baik. Menurut Anggara terdapat 8 unsur administrasi, antara lain:

- a. Organisasi adalah proses kegiatan yang berkenaan dengan pengaturan, penyusunan, pembagian kerja dari suatu usaha kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

- b. Manajemen adalah aktivitas menggerakkan segenap orang dan mengarahkan semua fasilitas untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.
- c. Komunikasi adalah suatu proses transaksi yang mengandung arti dari komunikator ke komunikan untuk mencapai tujuan tertentu.
Adapun unsur-unsur komunikasi diantaranya komunikan, komunikator, media/saluran, pesan, gangguan, dan umpan balik.
- d. Kepegawaian adalah suatu kegiatan yang berkaitan dengan pengurusan tenaga kerja manusia yang dimulai sejak dari penerimaan, pengangkatan, penempatan, pembimbingan, pengarahan, pemindahan, promosi, sampai dengan pemberhentian/pensiun/tidak pensiun.
- e. Keuangan adalah suatu kegiatan usaha kerjasama dari sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu yang berkaitan dengan pembiayaan atau uang.
- f. Perbekalan adalah kegiatan yang berkaitan dengan pengurusan barang-barang perbekalan yang dapat membawa terlaksananya suatu kegiatan dari sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu.
- g. Ketatausahaan adalah kegiatan yang berkenaan dengan penyediaan bahan-bahan keterangan yang diperlukan dalam kegiatan usaha kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.
- h. Hubungan masyarakat adalah kegiatan yang berkenaan dengan usaha untuk menjaga adanya hubungan baik antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain dan juga masyarakat sekitar.

3. Konsep Administrasi Kependudukan

Administrasi publik menaungi beberapa bidang administrasi di dalamnya, salah satunya adalah administrasi kependudukan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan merupakan serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dalam rangka penyelenggaraan administrasi kependudukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 2 tentang Administrasi Kependudukan setiap penduduk Indonesia memiliki hak untuk memperoleh:

- a. Dokumen kependudukan;
- b. Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- c. Perlindungan atas data pribadi;
- d. Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen;
- e. Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan atau keluarganya;
- f. Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

Untuk pendaftaran peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting yang meliputi pencatatan nikah, talak, cerai dan rujuk bagi penduduk yang beragama Islam pada tingkat Kecamatan dilakukan oleh pegawai pencatat pada KUA Kecamatan.

Kewajiban instansi pelaksana diiringi dengan pemberian kewenangan berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagai berikut:

- a. Memperoleh keterangan dan data yang benar tentang peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dilaporkan penduduk;
- b. Memperoleh data mengenai peristiwa penting yang dialami penduduk atas dasar putusan atau penetapan pengadilan;
- c. Memberikan keterangan atas laporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting untuk kepentingan penyelidikan, penyidikan dan pembuktian lembaga peradilan;
- d. Mengelola data dan mendayagunakan informasi hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk kepentingan pembangunan.

Selain beberapa kewenangan diatas, instansi pelaksana mempunyai kewenangan untuk mendapatkan data hasil pencatatan peristiwa perkawinan, perceraian dan rujuk bagi penduduk yang beragama Islam dari KUA Kecamatan. Pemerintah daerah provinsi dan pemerintah daerah/kota diberi tanggung jawab dan kewenangan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, perangkat pemerintah yang memiliki tanggung jawab dan wewenang atas pelayanan urusan administrasi

kependudukan disebut Instansi Pelaksana. Instansi pelaksana administrasi kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yaitu:

a. Kantor Urusan Agama (KUA) tingkat kecamatan untuk melaksanakan pencatatan nikah, talak, cerai, dan rujuk pada tingkat kecamatan bagi penduduk yang beragama Islam.

b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten/Kota. Kewajiban instansi pelaksana dalam rangka penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan menurut Undang-Undang

Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan meliputi:

a. Mendaftar peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting

b. Memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting

c. Menerbitkan dokumen kependudukan

d. Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil

e. Menjamin keserasian dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting

f. Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Untuk pendaftaran peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting yang meliputi pencatatan nikah, talak, cerai dan rujuk bagi penduduk yang beragama Islam pada tingkat Kecamatan dilakukan oleh pegawai pencatat pada KUA Kecamatan.

Kewajiban instansi pelaksana diiringi dengan pemberian kewenangan berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagai berikut:

- a. Memperoleh keterangan dan data yang benar tentang peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dilaporkan penduduk
- b. Memperoleh data mengenai peristiwa penting yang dialami penduduk atas dasar putusan atau penetapan pengadilan
- c. Memberikan keterangan atas laporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting untuk kepentingan penyelidikan, penyidikan dan pembuktian lembaga peradilan
- d. Mengelola data dan mendayagunakan informasi hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk kepentingan pembangunan.

Selain beberapa wewenang diatas, Instansi Pelaksanaan mempunyai kewenangan untuk mendapatkan data hasil pencatatan peristiwa perkawinan, perceraian dan rujuk bagi penduduk yang beragama Islam dari KUA Kecamatan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan produk yang dihasilkan dari penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan tersebut disebut dengan dokumen kependudukan yang meliputi:

- a. Biodata Penduduk
Biodata penduduk merupakan keterangan yang berisi elemen data tentang jati diri, informasi dasar serta riwayat perkembangan dan perubahan keadaan yang dialami oleh penduduk sejak kelahiran. Biodata penduduk memuat keterangan tentang nama, tempat dan

tanggal lahir, alamat dan jati diri lainnya secara lengkap, serta perubahan data sehubungan dengan peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang dialami.

b. Kartu Keluarga (KK)

Kartu keluarga merupakan kartu identitas keluarga yang memuat keterangan mengenai kolom nomor KK, nama lengkap kepala keluarga dan anggota keluarga, NIK, jenis kelamin, alamat, tempat lahir, tanggal lahir, agama, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, status hubungan dalam keluarga, kewarganegaran, dokumen imigrasi dan nama orang tua.

c. Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Dalam KTP tercantum gambar lambang Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, memuat keterangan tentang NIK, nama, tempat tanggal lahir, jenis kelamin, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, pas foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan KTP, tanda tangan pemegang KTP serta memuat nama dan nomor induk pegawai pejabat yang menandatangani.

d. Surat Keterangan Kependudukan

Surat keterangan kependudukan memuat keterangan tentang nama lengkap, NIK, jenis kelamin, tempat tanggal lahir, agama, alamat, peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang dialami oleh seseorang. Surat keterangan kependudukan meliputi surat-surat sebagai berikut:

- 1) Surat keterangan pindah;
- 2) Surat keterangan pindah datang;

- 3) Surat keterangan pindah ke luar negeri;
 - 4) Surat keterangan pindah dari luar negeri;
 - 5) Surat keterangan tempat tinggal;
 - 6) Surat keterangan kelahiran;
 - 7) Surat keterangan lahir mati;
 - 8) Surat keterangan pembatalan perkawinan;
 - 9) Surat keterangan pembatalan perceraian;
 - 10) Surat keterangan kematian;
 - 11) Surat keterangan pengangkatan anak;
 - 12) Surat keterangan pelepasan kewarganegaraan Indonesia;
 - 13) Surat keterangan pengganti tanda identitas;
 - 14) Surat keterangan pencatatan sipil.
- e. Akta Pencatatan Sipil
- Akta pencatatan sipil terdiri dari register akta pencatatan sipil dan kutipan akta pencatatan sipil. Register akta pencatatan sipil memuat seluruh data peristiwa penting sedangkan kutipan akta pencatatan sipil terdiri dari:
- 1) Kutipan akta kelahiran;
 - 2) Kutipan akta kematian;
 - 3) Kutipan akta perkawinan;
 - 4) Kutipan akta perceraian;
 - 5) Kutipan akta pengakuan anak.

B. Strategi

1. Konsep Strategi

Menurut Strickland dalam J. Winardi (2003:106), strategi dalam suatu organisasi merupakan tindakan-tindakan dan pendekatan-pendekatan organisasi yang diterapkan oleh pihak pimpinan guna mencapai kinerja keorganisasian yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari pendefinisian tersebut, strategi dititikberatkan sebagai berbagai tindakan keorganisasian yang diterapkan pimpinan organisasi secara sadar, terencana, dan diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut J. Winardi (2003:112), strategi merupakan sebuah rencana atau semacam arah rangkaian tindakan tertentu di dalam suatu organisasi sebagai pedoman untuk menghadapi situasi tertentu. Sebagai sebuah rencana, strategi memiliki dua karakteristik esensial, yaitu disusun sebelum rangkaian tindakan tertentu dilaksanakan dan dikembangkan secara sadar dengan tujuan tertentu. Strategi seringkali dinyatakan secara eksplisit, dalam dokumen-dokumen yang dikenal sebagai rencana-rencana, tetapi ada kalanya strategi tidak dinyatakan secara formal, meski hal itu jelas tercantum dalam benak orang-orang yang berkepentingan.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa strategi merupakan sebuah rencana atau arah tindakan tertentu yang digunakan oleh organisasi sebagai pedoman dalam melaksanakan kegiatan keorganisasian dan dilaksanakan secara sadar oleh pimpinan organisasi guna mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Macam-Macam Strategi

Menurut Koteen dalam Salusu (2008:104-105) terdapat beberapa tipe strategi, yaitu:

- a. Strategi Organisasi (*Corporate Strategy*)
Strategi ini berkaitan dengan perumusan, misi, tujuan, nilai-nilai dan inisiatif-inisiatif strategis yang baru. Pembahasan-pembahasan ini diperlukan, yaitu apa yang dilakukan dan untuk siapa.

- b. Strategi Program (*Program Strategy*)
Strategi ini memberikan perhatian pada implikasi-implikasi strategis dari suatu program tertentu. Apa dampaknya apabila suatu program tertentu dilancarkan, apa dampaknya bagi sasaran organisasi.
 - c. Strategi Pendukung Sumber Daya (*Resource Support Strategy*)
Strategi ini memusatkan perhatian pada memaksimalkan pemanfaatan sumber daya esensial yang tersedia guna meningkatkan kualitas kinerja organisasi. Sumber daya itu dapat berupa tenaga kerja, keuangan dan teknologi.
 - d. Strategi Kelembagaan (*Institutional Strategy*)
Fokus dari strategi kelembagaan ialah mengembangkan kemampuan organisasi untuk melaksanakan inisiatif-inisiatif strategis.
- Sementara itu menurut J.Winardi (2003:117-120), macam-macam strategi yaitu sebagai berikut:
- a. Strategi yang direncanakan (*planned strategy*)
Dalam hal ini instansi yang tepat dirumuskan dan ditekankan oleh kepemimpinan sentral tertentu, dan ditopang oleh kontrol-kontrol formal guna memastikan implementasi mereka. Tanpa adanya kejutan-kejutan di dalam sebuah lingkungan yang bersifat tenang, dapat dikendalikan atau dapat diprediksi.
 - b. Strategi entrepreneur (*entrepreneurial strategy*)
Terdapat adanya instensi-intensi, selaku visi pribadi dan yang tidak diartikulasikan dari seorang pemimpin tunggal bersifat adaptif terhadap peluang-peluang baru, organisasi yang bersangkutan berada di bawah kontrol pribadi sang pemimpin.
 - c. Strategi idiologikal (*ideological strategy*)

Terdapat adanya intensi-intensi, karena visi kolektif dari semua anggota organisasi yang bersangkutan dikendalikan oleh sejumlah norma kuat, yang diterima secara umum oleh para anggota tersebut. Organisasi bersangkutan seringkali bersifat proaktif terhadap lingkungannya.

- d. Strategi payung (*umbrella strategy*)
Kepemimpinan yang mengendalikan kegiatan-kegiatan keorganisasian secara parsial, menetapkan target-target strategis atau batas-batas dimana semua pihak harus bertindak. Kepemimpinan secara sadar membolehkan pihak lain untuk melaksanakan manuver-manuver dan membentuk pola-pola didalam batasan yang ada.
- e. Strategi proses (*process strategy*)
Pihak pimpinan mengendalikan aspek-aspek proses ini dari strategi (siapa saja yang akan dipekerjakan, hingga dengan demikian ia memperoleh peluang untuk mempengaruhi strategi, struktur-struktur dengan apa mereka bekerja dsb), isi faktual strategi diserahkan pada pihak lain.
- f. Strategi yang dipisahkan (*disconnected strategy*)
Para anggota atau subunit yang terkait dengan organisasi yang bersangkutan, menciptakan pola-pola dalam arus kegiatan mereka sendiri, karena tiadanya atau yang bertentangan secara langsung dengan intensi-intensi umum organisasi yang bersangkutan.
- g. Strategi konsensus (*consensus strategy*)
Melalui tindakan saling menyesuaikan berbagai anggota (organisasi) berkonvergensi tentang pola-pola yang mencakup

seluruh organisasi, karena tidak adanya intensi-intensi sentral atau umum.

- h. Strategi yang dipaksakan (*imposed strategy*)
Lingkungan eksternal menetapkan pola-pola dalam tindakan-tindakan melalui pemaksaan secara langsung atau melalui pembatasan pemilihan keorganisasian.

3. Fungsi Strategi

Menurut Assauri (2013:7) fungsi dari strategi pada dasarnya adalah berupaya agar strategi yang disusun dapat diimplementasikan secara efektif. Fungsi strategi yaitu sebagai berikut:

- a. Mengkomunikasikan suatu maksud (visi) yang ingin dicapai kepada orang lain.
- b. Menghubungkan atau mengaitkan kekuatan atau keunggulan organisasi dengan peluang dari lingkungannya.
- c. Memanfaatkan atau mengeksploitasi keberhasilan dan kesuksesan yang dapat sekarang atau sekaligus menyelidiki adanya peluang-peluang baru.
- d. Menghasilkan dan membangkitkan lebih banyak sumber daya yang lebih banyak dari yang digunakan sekarang.
- e. Mengkoordinasikan dan mengarahkan kegiatan atau aktivitas organisasi kedepan.
- f. Menanggapi serta bereaksi atas kegiatan atau aktivitas kedepan.

4. Unsur-Unsur Strategi

Dalam bukunya Assauri (2013: 5) menjelaskan bahwa terdapat 5 unsur strategi yaitu:

- a. Arena: yang merupakan produk, jasa, saluran distribusi, pasar geografis, dan lainnya dimana organisasi beroperasi. Arena ini sangat mendasar bagi pemilihan keputusan oleh para orang strategis, yaitu dimana atau di arena apa organisasi akan beraktivitas. Arena ini merupakan hal yang ditekankan dalam menetapkan visi atau tujuan yang lebih luas.
- b. Sarana kendaraan: yang digunakan untuk dapat mencapai arena sasaran. Unsur ini harus dipertimbangkan untuk diputuskan oleh para strategis, yang berkaitan dengan bagaimana organisasi dapat mencapai arena sasaran. Hal tersebut berupa perluasan cakupan produk, yang dapat dilakukan melalui pengembangan produk dari dalam organisasi atau secara patungan.
- c. Pembeda: adalah unsur yang bersifat spesifik dari strategi yang ditetapkan, seperti bagaimana organisasi akan dapat menang atau unggul dipasar, yaitu bagaimana organisasi akan mendapatkan pelanggan secara luas.
- d. Tahapan rencana: yang merupakan penetapan waktu dan langkah dari pergerakan stratejik. Walaupun substansi dari suatu strategi mencakup arena, sarana, dan pembeda tetapi keputusan yang

menjadi unsur yang keempat, unsur ini menetapkan langkah – langkah utana pergerakan dari strategi, bagi pencapaian tujuan atau visi organisasi.

- e. Pemikiran yang ekonomis: merupakan gagasan yang jelas tentang bagaimana manfaat atau keuntungan yang akan dihasilkan. Strategi sangat sukses atau berhasil, tentunya mempunyai dasar pemikiran yang ekonomis, sebagai tumpuan untuk penciptaan keuntungan yang akan dihasilkan.

5. Manajemen Strategi

Manajemen strategi adalah usaha manajerial menumbuh kembangkan kekuatan organisasi untuk mengeksploitasi peluang yang muncul guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sesuai misi yang telah ditetapkan (Nawawi, 2003: 148). Kemudian R. Edward Freeman mendefinisikan manajemen strategi adalah suatu proses terus menerus dan walaupun pada waktunya harus dipilih titik-titik yang berlainan dengan maksud untuk mengambil keputusan dalam rangka mencapai tujuan (Edward Freeman, 1996: 97).

Manajemen strategis secara operasional dapat dinyatakan sebagai seni dan ilmu untuk merumuskan, menerapkan dan mengevaluasi keputusan fungsi silang antar unit operasionalnya yang memungkinkan satu organisasi dapat mencapai sasarnya (Hadisugondo, 2009).

Selanjutnya Hadisugondo (2009) menjelaskan terdapat tiga tahapan dalam Manajemen Strategi yaitu :

a. Formulasi Strategi

Pada tahap ini kegiatan berawal dari pengembangan visi dan misi, mengenali ancaman dan peluang dari faktor eksternal, menetapkan faktor kekuatan dan kelemahan, menetapkan sasaran jangka panjang, mengembangkan strategi pilihan dan menetapkan strategi dasar untuk dilakukan. Dalam tahap ini juga ditetapkan bisnis baru mana yang akan dimasuki atau bisnis mana yang akan ditinggalkan, bagaimana mengalokasi sumber daya dan kemana perluasan operasi dilakukan (diversifikasi). Mengingat sumberdaya selalu terbatas, maka pilihan strategi harus ditetapkan untuk memperoleh manfaat terbesar, selain keterkaitannya dengan macam produk, pasar, sumberdaya dan teknologi untuk kurun waktu tertentu.

b. Implementasi Strategi

Implementasi strategi memerlukan keputusan tentang sasaran tahunan serta rangkaian kebijakan, kemampuan memotivasi personil, dan pengalokasian sumberdaya untuk mendukung aplikasi strategi terpilih. Pada tahap ini menunjukkan perlunya karyawan dan manajer dapat dimobilisasi untuk menjabarkan strategi menjadi tindakan. Tahap ini menjadi tahap sulit dan kritis sifatnya karena memerlukan disiplin dari personil pelakunya,

komitmen serta pengorbanan. Semuanya memerlukan kompetensi manajer untuk memotivasi personil yang ada. Untuk itu diperlukan keterampilan interpersonal, karena aplikasi kegiatan akan berpengaruh pada semua unit operasional dalam organisasi. Mereka harus menjawab apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukan hal itu, tantangannya adalah bagaimana membuat setiap individu bekerja sesuai dengan tupoksinya berlandaskan semangat dan kebanggaan untuk mewujudkan sasaran.

c. Evaluasi Strategi

Mencari informasi mana strategi yang tidak efektif pelaksanaannya. Hal itu penting karena semua strategi harus diubah di masa mendatang sebagai akibat perubahan faktor internal dan eksternal. Tiga langkahnya adalah :

- 1) Mengkaji ulang faktor eksternal dan internal yang dipakai sebagai landasan perumusan strategi saat ini,
- 2) Mengukur kinerja dan
- 3) Melakukan langkah koreksi. Kebutuhan akan langkah ini adalah karena keberhasilan saat ini tidak menjadi jaminan bagi keberhasilan esok. Keberhasilan selalu membangun masalah baru dan berbeda. Kalau organisasi memuaskan maka pengalaman akan berakhir.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka penulis dapat mengemukakan bahwa yang dimaksud manajemen strategi adalah

serangkaian usaha, kiat, keputusan dan tindakan yang digariskan oleh pimpinan organisasi dan diimplementasikan oleh seluruh jajarannya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Dengan demikian dalam menerapkan manajemen strategi diperlukan pengintegrasian antara intuisi dengan kemampuan analisis. Demikian pula diperlukan kemampuan mengadaptasi perubahan dalam organisasi bisnis, karena organisasi yang berhasil adalah organisasi yang mampu mengelola perubahan.

C. Pelayanan Publik

1. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu tujuan utama diselenggarakannya kegiatan pemerintahan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dasar dan hak-hak sipil masyarakat sebagai warga negara. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Pengertian publik adalah sejumlah orang yang mempunyai kesamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang baik dan benar berdasarkan nilai-nilai dan norma yang mereka miliki. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu usaha untuk membantu orang lain yang memiliki kesamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang baik dan benar berdasarkan nilai-nilai dan norma yang mereka miliki.

Dalam KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja atau satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Effendi dan Makhfudli (2009:135) pelayanan publik merupakan segala sesuatu yang bisa dilakukan oleh negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak. Pendapat lain dikemukakan oleh Kotler yang dikutip dalam Sinambela (2008:4) yang mengatakan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya menurut B.Libois yang dikutip dalam Haryatmoko (2007:73) pelayanan publik adalah semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan diawasi oleh pemerintah karena pemenuhannya diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan pada hakikatnya saling ketergantungan sosial dan perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah. Menurut Sinambela (2008:5) pelayanan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang mereka miliki. Dalam hal ini, pelayanan publik merupakan suatu proses yang menghasilkan produk baik barang maupun jasa yang kemudian diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan (Sutopo, 2008:8).

Ada tiga ciri umum yang menandai pelayanan publik. Pertama, ada perbedaan kualitatif antara kegiatan yang diakui sebagai pelayanan publik dan kegiatan yang datang dari inisiatif dan tujuan pribadi atau swasta; kedua, perbedaan pelayanan publik ini berarti lebih penting dibandingkan dengan kegiatan lain yang sejenis, maka diatur secara khusus; ketiga, pelayanan publik mempunyai legitimasi publik yang melekat pada kekuasaan negara (Haryatmoko, 2007:73). Sedangkan unit pelayanan publik adalah unit atau kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan

pelayanan kepada penerima pelayanan. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan penjelasan para ahli mengenai penjelasan pelayanan publik, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya yang dilakukan secara sadar dan terencana untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai instansi pemerintah yang memiliki tugas dan fungsi sebagai pelayan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik adalah prinsip dasar yang menjadi acuan dalam bekerja, serta menjadi acuan dalam melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana kinerja pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan. Secara teoritis, pada dasarnya pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut penyelenggara pelayanan publik harus memberikan kualitas pelayanan publik yang profesional. Guna mencapai tujuan penyelenggaraan pelayanan publik dalam KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik telah ditetapkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan
Dalam hal ini prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan
Pelayanan yang diberikan harus memberikan kejelasan kepada penerima pelayanan, terutama dalam hal:
- 1) Prosedur/tatacara umum, baik teknis maupun administratif
 - 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik
 - 3) Rincian biaya/tarif pelayanan publik yang dikenakan.
- c. Kepastian Waktu
Pelayanan yang dimaksud harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan publik harus dapat diterima dengan benar, tepat dan sah secara hukum.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan harus dapat memberikan rasa aman bagi penerima pelayanan dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik harus bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian serta penanganan keluhan atas persoalan yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.

- i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahtamahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta memberi pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan

Pelayanan harus tertib, teratur dan disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan lainnya seperti parkir dan toilet.

Menurut Sinambela (2008:6) prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik terdiri dari:

- a. Transparansi
Bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas dalam pelayanan dapat dipahami sebagai kewajiban pihak pemberi layanan untuk memberikan pertanggung jawaban segala aktifitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak penerima layanan.
Tanggung jawab para pegawai dibuktikan dengan laporan bulanan dan laporan tahunan.
- c. Partisipatif
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperlihatkan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- d. Kesamaan Hak
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.
- e. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
Pemberikan dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

3. Jenis Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi dalam Hardiyansyah (2011:20) terdapat dua jenis pelayanan yang harus diselenggarakan oleh pemerintah untuk masyarakat, yaitu:

- a. Pelayanan Kebutuhan Dasar
Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.
- b. Pelayanan Umum
Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Jenis pelayanan umum sejalan dengan jenis-jenis pelayanan publik yang ditetapkan dalam KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, berikut penjelasannya:

- a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif ialah jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Membangun Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Pengusaan Tanah.

- b. Pelayanan barang
Pelayanan barang ialah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang yang dibutuhkan publik, misalnya jaringan telepon, listrik, air bersih, dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa
Pelayanan jasa ialah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, transportasi, pos, dan lain sebagainya.

4. Tujuan Pelayanan Publik

Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum kepada masyarakat dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik. Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 tentang Pelayanan

Publik dijelaskan bahwa tujuan penyelenggaraan pelayanan publik adalah:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik.

5. Pola Pelayanan Publik

Pola atau model penyelenggaraan pelayanan publik adalah kesatuan bentuk tata penyelenggaraan pelayanan yang berdasarkan pada aturan prosedur dan tata kerja atau serangkaian kegiatan tertentu yang dilaksanakan secara sistematis dengan memperhatikan sendi atau prinsip-prinsip pelayanan umum. Menurut KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat 4 pola penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

- a. **Fungsional**
Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya. Penyelenggaraan pelayanan pola fungsional ini pada intinya merupakan pelaksanaan

pemberian pelayanan yang dilakukan oleh instansi atau unit kerja sesuai dengan tugas dan fungsi utamanya

b. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan. Pola pelayanan ini pada dasarnya merupakan suatu bentuk penyelenggaraan pelayanan yang proses pengurusannya dari awal hingga akhir penyelesaiannya termasuk pengurusan kelengkapan persyaratan yang terkait pada satu atau lebih unit atau instansi lain dapat diselesaikan secara terpadu, dalam mekanisme urutan kegiatan secara sistematis dalam satu kesatuan koordinasi tempat atau lokasi yang dilaksanakan terpusat pada suatu instansi atau unit fungsional utama. Unit atau instansi fungsional utama ialah unit atau instansi yang karena tugas dan fungsinya dengan ketentuan menyelenggarakan jenis pelayanan tertentu. Semua urusan pelayanan harus diselesaikan dalam satu mekanisme terpusat pada unit atau instansi fungsional utama.

c. Terpadu

1) Terpadu satu atap

Pola pelayanan satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan

2) Terpadu satu pintu

- Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu
- d. Gugus tugas
Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus bebas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

6. Standar Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2011:28), standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan bagi penerima layanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dalam menerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan publik meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

- c. Biaya Pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- d. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

7. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan memiliki beberapa faktor yang penting guna menciptakan dan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara efektif.

Seperti yang diungkapkan oleh Moenir (1995:88) sebagai berikut:

- a. Faktor Kesadaran
Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan, dan kedisiplinan.
- b. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Peraturan tersebut harus diarahkan kepada manusia sebagai subjek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan itu, maupun manusia sebagai objek aturan.

- c. Faktor Organisasi
Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun terdapat beberapa perbedaan dalam penerapannya. Sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang memiliki watak dan kehendak yang multikompleks. Organisasi perusahaan yang dimaksud yakni mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pekerjaan.
- d. Faktor Pendapatan
Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan baik untuk dirinya sendiri maupun keluarga.
- e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan
Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang

diharapkan. Kata kemampuan dengan sendirinya juga merupakan kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang membangun dalam organisasi kerja tersebut. Peranan sarana pelayanan sangat penting disamping unsur manusianya sendiri, antara lain:

- 1) Sarana kerja yang meliputi peralatan kerja, perlengkapan kerja dan perlengkapan bantu atau fasilitas
- 2) Fasilitas pelayanan yang meliputi fasilitas ruangan, telepon umum dan alat panggil.

Menurut Hardiyansyah (2011:73-74) beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Motivasi kerja aparat yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik,
- b. Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik,
- c. Perilaku birokrasi sebagai variable bebas berpengaruh terhadap kualitas layanan,
- d. Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil,

- e. Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik,
- f. Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik,
- g. Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas pelayanan sipil,
- h. Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan,
- i. Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai,
- j. Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik,
- k. Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan pengharapan, insentif, dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik,
- l. Kemampuan aparatur memberikan pengaruh besar daripada perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan,
- m. Pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan,
- n. Tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan,
- o. Komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan,
- p. Kemampuan aparatur, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung menjadi variabel utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik dan variabel motivasi menjadi faktor proaktif dan dinamisator bagi peningkatan kinerja pelayanan publik,

- q. Iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi berpengaruh positif terhadap pelaksanaan pelayanan publik dan pelaksanaan pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat,
- r. Restrukturisasi organisasi badan usaha milik daerah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan,
- s. Perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan,
- t. Perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan,
- u. Pemberdayaan aparatur birokrasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan,
- v. Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan secara signifikan ditentukan oleh dimensi pemimpin, pengikut, dan situasi.

Secara terinci, Juliantara (2005:19-20) mengemukakan pendapat mengenai hal-hal yang mempengaruhi peningkatan kualitas, antara lain:

- a. Ketiadaan komitmen dari manajemen
- b. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani
- c. Ketidakmampuan aparatur mengubah budaya yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan
- d. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan

- e. Pendidikan dan pelatihan
- f. Ketidakmampuan membangun *learning organization, learning by individuals* dalam suatu organisasi
- g. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan
- h. Ketidakcukupan sumber daya dan dana
- i. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi para karyawan
- j. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi
- k. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal
- l. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerjasama.

D. Program Mobiling

1. Konsep Program Mobiling

Menurut Jones dalam Arif Rohman (2009:101-102) menjelaskan program merupakan salah satu komponen dalam kebijakan. Program merupakan upaya yang berwenang untuk mencapai tujuan. Sedangkan menurut Charles O. Jones (Siti Erna Latifi Suryana, 2009:28) ada tiga pilar aktivitas dalam mengoperasikan program, yaitu:

a. Pengorganisasian

Struktur organisasi yang jelas diperlukan dalam mengoperasikan program sehingga tenaga pelaksana dapat terbentuk dari sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas.

b. Interpretasi

Para pelaksana harus mampu menjalankan program sesuai dengan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksana agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

c. Penerapan atau Aplikasi

Perlu adanya pembuatan prosedur kerja yang jelas agar program kerja dapat berjalan sesuai dengan jadwal kegiatan sehingga tidak berbenturan dengan program lainnya.

Dari penjelasan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa program merupakan interpretasi dari sebuah kebijakan pemerintah yang berisi kumpulan instruksi yang dibuat untuk memperbaiki masalah yang sedang berkembang. Program merupakan unsur utama dalam mengimplementasikan suatu kebijakan.

Program pemerintah yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini yaitu program Mobiling yang merupakan singkatan dari kata Mobil Keliling. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, mobil merupakan kata sifat yang berarti dapat bergerak atau dapat digerakkan dengan bebas dan mudah. Mobil dapat pula diartikan sebuah benda yang berteknologi tinggi dan dapat bergerak tanpa menggunakan kabel. Dalam mobil yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu untuk berkeliling terdapat beberapa perangkat elektronik yang dapat digunakan untuk melaksanakan proses pelayanan seperti komputer, alat scan, dan alat printer untuk mencetak hasil dokumen kependudukan.

Program Mobiling mengacu pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang berbunyi Pemerintah Kabupaten atau Kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan. Dengan mengacu pada undang-undang tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat strategi dengan membuat program Mobiling untuk memberikan pelayan kependudukan dengan cara berkeliling ke Desa-Desa atau Kelurahan serta sekolah yang ada di Kota Batu secara berkala dan terjadwal. Program tersebut diterapkan pada Tahun 2014 bulan Februari di berbagai Desa yang tersebar di Kota Batu.

2. Standar Operasional Prosedur

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit-belit serta dibutuhkan usaha oleh pemberi layanan agar berjalan dengan tertib dan lancar. Pemberian prosedur pelayanan yang baik dan jelas merupakan salah satu upaya penyelenggara pelayanan dalam menciptakan kepuasan bagi penerima layanan contohnya seperti penerapan sistem antre.

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan disamping urutan atau langkah-langkah yang jelas, diperlukan suatu standar pekerjaan yaitu dalam bentuk Satuan Operasional Prosedur (SOP) untuk mengukur

mutu dan pelaksanaan pelayanan. Menurut Atmoko (2011:2) SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

E. Analisis SWOT

Menurut Rangkuti (2013:19) analisis SWOT adalah suatu identifikasi berbagai faktor yang dilakukan secara sistematis untuk merumuskan strategi dalam suatu usaha. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*). Proses pengambilan keputusan strategis selalu berkaitan dengan pengembangan misi, tujuan, strategi, dan kebijakan instansi. Dengan demikian suatu perencanaan strategis (*strategic planner*) harus menganalisis faktor-faktor strategi instansi (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman).

Analisis ini terbagi atas empat komponen dasar yaitu :

- 1) Kekuatan (*Strength*), adalah karakteristik positif internal yang dapat dieksploitasi organisasi untuk meraih sasaran kinerja strategis.

- 2) Kelemahan (*Weakness*), adalah karakteristik internal yang dapat menghalangi atau melemahkan kinerja organisasi.
- 3) Peluang (*Opportunities*), adalah karakteristik dari lingkungan eksternal yang memiliki potensi untuk membantu organisasi meraih atau melampaui sasaran strategiknya.
- 4) Ancaman (*Threats*), adalah karakteristik dari lingkungan eksternal yang dapat mencegah organisasi meraih sasaran startegis yang ditetapkan.

Fred R. David menjelaskan bahwa ada beberapa faktor pada kondisi internal dan eksternal sebagai berikut :

a) Kondisi Internal

Kinerja organisasi akan ditentukan oleh sumber daya internal yang dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori yang mencakup sumber daya fisik, sumber daya manusia, dan sumber daya organisasi. Sumber daya fisik meliputi semua peralatan, lokasi, teknologi, kendaraan; sumber daya manusia mencakup semua pegawai, pelatihan, pengetahuan, keterampilan, kemampuan; dan sumber daya organisasi termasuk struktur organisasi, proses perencanaan, sistem informasi, peraturan perundang-undangan, dan sebagainya (Barney, 1991:469).

b) Kondisi Eksternal

Kondisi eksternal dapat dibagi menjadi lima kategori : (1) kekuatan ekonomi; (2) sosial, budaya, lingkungan demografi, dan alam; (3)

politik, pemerintahan, dan hukum; (4) teknologi; dan (5) kekuatan kompetitif.

Interaksi dari keseluruhan kombinasi tersebut dapat digambarkan dalam matriks SWOT sebagai berikut :

Tabel 2

Matriks SWOT

INTERNAL EKSTERNAL	Kekuatan (<i>Strength</i>)	Kelemahan (<i>Weakness</i>)
Peluang (<i>Opportunities</i>)	STRATEGI SO Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	STRATEGI WO Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
Ancaman (<i>Threats</i>)	STRATEGI ST Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	STRATEGI WT Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk menghindari ancaman

Sumber : Rangkuti (2006)

Berikut ini adalah keterangan dari matriks SWOT diatas :

- 1. Strategi SO (Strength and Oppurtunity).** Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar – besarnya.
- 2. Strategi ST (Strength and Threats).** Strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman.

3. **Strategi WO (Weakness and Opportunity).** Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.
4. **Strategi WT (Weakness and Threats).** Strategi ini berdasarkan kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam membahas status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Penelitian kualitatif oleh Moleong (2014:6) dimaknai sebagai penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif didasarkan pada upaya membangun pandangan secara rinci melalui kata-kata, gambaran holistik dan rumit pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Metode penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial melalui gambaran holistik dan memperbanyak pemahaman mendalam.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti ingin mengetahui kejelasan masalah yang akan dibahas, mendeskripsikan gambaran, serta menganalisis strategi peningkatan pelayanan publik melalui program Mobiling pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Penelitian ini menggunakan penarikan kesimpulan secara deduktif yaitu penarikan kesimpulan dari hal yang bersifat umum menuju hal yang bersifat khusus.

Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan gambaran tentang fakta-fakta yang ada dilapangan maupun dari studi kepustakaan, melainkan setelah dipelajari mekanismenya dan penelitian di lapangan, diadakan analisa berjalannya program yang dilaksanakan serta faktor pendorong dan faktor penghambatnya. Penggunaan pendekatan kualitatif ini menempatkan peneliti ke dalam hubungan yang sangat dekat dengan objek penelitian, dimana peneliti berusaha untuk memahami serta menafsirkan berbagai fenomena yang terjadi dari segi makna. Penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif ini menjelaskan tentang fakta suatu objek dari kutipan data seperti wawancara dan dokumen-dokumen resmi. Data deskriptif tersebut selanjutnya dapat diambil kesimpulan dalam bentuk tulisan yang sistematis.

B. Fokus Penelitian

Penetapan fokus dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk memberikan batasan dalam pengumpulan data, sehingga dengan adanya pembatasan ini peneliti dapat memfokuskan penelitian kepada masalah-masalah yang menjadi tujuan penelitian saja. Melalui fokus penelitian, suatu informasi yang berada dilapangan dipilah-pilah sesuai dengan konteks permasalahan yang diangkat.

Berdasarkan penjelasan diatas maka yang menjadi fokus penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Strategi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam meningkatkan pelayanan kependudukan, diukur

dari tiga tahapan dalam manajemen strategi yang dikemukakan oleh

Hadisugondo (2009) yaitu :

- a. Formulasi strategi
 - b. Implementasi strategi
 - c. Evaluasi strategi
2. Analisis faktor lingkungan internal dan eksternal strategi peningkatan

pelayanan kependudukan melalui program Mobiling yang meliputi :

- a. Faktor lingkungan internal terdiri dari kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*).
- b. Faktor lingkungan eksternal terdiri dari peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*).

C. Lokasi Penelitian dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti akan melaksanakan sebuah penelitian untuk bisa mendeskripsikan suatu kejadian guna memperoleh data dan informasi dari para responden yang berkaitan dengan bahasan masalah yang diangkat oleh peneliti untuk memudahkan penelitian dalam menyelesaikan karya ilmiah ini. Berkaitan dengan hal tersebut, maka peneliti mengambil lokasi di Kota Batu. Peneliti memiliki tujuan untuk dapat menggambarkan serta mendeskripsikan keadaan yang terjadi ke dalam karya ilmiah tentang strategi peningkatan pelayanan kependudukan melalui program Mobiling di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, dengan demikian situs penelitian yang diambil oleh peneliti berdasarkan tema penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

D. Sumber dan Jenis Data

Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Alat yang

menjadi sumber informasi adalah benda atau seseorang yang dapat dijadikan sebagai narasumber data karena lebih dianggap menguasai bidang permasalahan yang berhubungan erat dengan pelaksanaan suatu kegiatan. Berikut merupakan penjelasan dari sumber data dalam penelitian ini:

1. Informan

Informan adalah orang-orang yang mengetahui dan terlibat dalam strategi peningkatan pelayanan kependudukan melalui program *Mobiling* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Pengumpulan data dari informan dilakukan dengan wawancara terstruktur dengan cara peneliti menanyakan beberapa pertanyaan pokok sesuai dengan penelitian kepada para informan tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *snowball sampling* yaitu jumlah informan menyesuaikan dengan seberapa cukup informasi yang diperoleh dalam penelitian. Pihak-pihak yang berperan sebagai informan dalam penelitian ini antara lain:

- 1) Bapak Drs. Maulidiono, M.Pd selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu
- 2) Bapak Drs. Djoko Purnomo selaku Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data
- 3) Bapak Kamim Utomo, S.Sos selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk
- 4) Bapak Toto Priantoro, ST selaku Kasi Identitas Penduduk
- 5) Ibu Ami dan Bapak Hariono selaku masyarakat Kota Batu

2. Peristiwa

Peristiwa yang menjadi fokus penelitian meliputi bagaimana formulasi, implementasi, serta evaluasi strategi pada program *Mobiling*. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, yaitu dengan meneliti

dan mengamati serta mencatat temuan yang terkait dengan pelayanan program Mobiling.

3. Dokumen

Pengumpulan data dilakukan dengan mengelompokkan data tertulis yang berhubungan dengan fokus penelitian, baik dari dokumen tertulis seperti arsip data atau surat-surat yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu berkaitan dengan program Mobiling.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Kedua data tersebut sangat penting dan diperlukan untuk ketepatan sejumlah informasi yang relevan dengan data tentang variabel-variabel penelitian dan untuk menyederhanakan data yang dikumpulkan, agar dalam penelitian dapat membuat kesimpulan-kesimpulan dari data yang dikumpulkan. Penjelasan mengenai jenis data sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan peneliti secara langsung dari sumbernya. Sumber tersebut diperoleh melalui informan yang berhubungan dengan obyek penelitian meliputi observasi (pengalaman) serta wawancara dengan aparat pemerintah yaitu pejabat yang berada di instansi terkait program tersebut. Data primer dalam penelitian ini merupakan informan dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang menaungi pelaksanaan pelayanan Mobiling

2. Data sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan informasi kepada peneliti. Sumber data ini berupa literature, peraturan

perundang-undangan, media massa, dan dokumen atau arsip dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (misalnya berupa laporan, keputusan pimpinan, dan sebagainya yang menyajikan informasi berupa keadaan, aturan, dan prosedur yang berkaitan dengan penelitian). Selain itu dilakukan klarifikasi dengan jenis data lain seperti rekaman media massa, jurnal-jurnal atau sumber lain.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian ini meliputi:

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian. Saat melakukan wawancara, peneliti menggunakan teknik wawancara secara terstruktur untuk memudahkan mendapat data secara maksimal. Akan tetapi setelah dilapangan, peneliti mencoba untuk lebih fleksibel dengan melakukan wawancara spontan dan mengalir. Sebelum melakukan wawancara, peneliti terlebih dahulu membuat sebuah pedoman wawancara. Pedoman wawancara merupakan panduan pertanyaan yang diajukan pada saat melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait dengan masalah yang diteliti. Wawancara dilakukan dengan durasi 30 menit/lebih untuk menggali informasi dari masing-masing pihak yang terkait dalam strategi peningkatan pelayanan melalui program Mobiling. Dalam hal ini peneliti menggunakan alat penunjang catatan lapangan dan alat tulis sebagai alat pembantu untuk mencatat hal-hal penting yang ditemukan di

lapangan. Dalam teknik wawancara ini peneliti harus cermat dan teliti dalam mendengar serta mencatat informasi yang disampaikan oleh informan.

2. Observasi

Observasi merupakan cara perolehan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Dalam teknik ini peneliti melakukan pengamatan terhadap fenomena, peristiwa, sikap, dan tingkah laku responden secara cermat dan teliti. Saat melakukan observasi, durasi waktu pengamatan yang digunakan peneliti adalah 30 menit/lebih untuk masing-masing pihak. Saat melakukan observasi peneliti menggunakan alat penunjang yang meliputi catatan lapangan dan alat tulis yang digunakan untuk mencatat hal-hal penting yang didapat oleh peneliti di lapangan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa dokumen atau arsip yang termasuk dalam data sekunder dan peraturan daerah ataupun dasar hukum lainnya yang berkaitan dengan tema penelitian.

F. Instrumen Penelitian

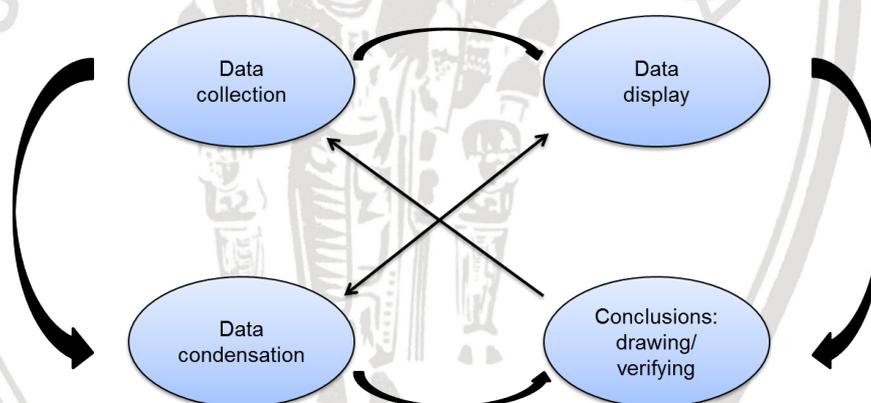
Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti dalam memperoleh data dan untuk menjawab pertanyaan terkait dengan permasalahan yang diangkat oleh peneliti dalam perumusan masalah. Berkaitan dengan hal tersebut, maka instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Peneliti. Kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif yaitu sebagai perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data, sekaligus menjadi pelapor hasil penelitiannya (Moleong, 2014:168). Peneliti sebagai instrumen pengamat dengan menggunakan alat panca indera melakukan pengamatan, mencatat fenomena yang terjadi di lapangan dengan dibekali pengetahuan.
2. Pedoman Wawancara (*Interview Guide*). Instrumen ini digunakan sebagai pedoman dalam memperoleh data melalui wawancara dengan menggunakan suatu daftar pertanyaan yang diberikan kepada informan atau narasumber sesuai dengan tema penelitian untuk melakukan pengumpulan data.
3. Perangkat atau alat-alat penunjang. Alat-alat atau perangkat yang digunakan untuk memperoleh data dalam pelaksanaan kegiatan penelitian meliputi: buku catatan serta alat tulis yang digunakan sebagai catatan informasi yang diperoleh di lokasi penelitian, serta alat-alat yang dapat digunakan untuk keperluan dokumentasi saat penelitian seperti *handphone*, *camera*, dan *recorder*.
4. Situs Internet. Alat penunjang seperti situs internet juga dibutuhkan oleh peneliti untuk mendapatkan segala informasi atau data yang menunjang dengan penelitian.

G. Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data (Moleong, 2014:280). Analisis data dilakukan untuk

mendapatkan gambaran yang diteliti dengan harapan agar mampu untuk menarik kesimpulan yang baik atas dasar hasil pengamatan (observasi), wawancara (interview), dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan peneliti selama penelitian berlangsung adalah dengan menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman dan Saldana untuk menganalisis data hasil penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif. Miles, Huberman dan Saldana (2014:12) mengemukakan bahwa analisis kualitatif adalah alur kegiatan yang merupakan suatu proses interaktif. Adapun tujuannya adalah untuk menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat. Berikut bagan yang menunjukkan langkah analisis data model interaktif dari Miles, Huberman dan Saldana:



Gambar 1. Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif
Sumber: *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Third Edition*

(Miles, Huberman dan Saldana, 2014:14)

Berdasarkan bagan diatas diketahui bahwa kegiatan menganalisis data dilakukan secara bertahap dan melalui sebuah siklus. Berikut ini penjabaran mengenai alur kegiatan sebagaimana yang digambarkan diatas, yaitu:

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pada tahap pengumpulan data, peneliti mengumpulkan data yang berkaitan dengan kebutuhan penelitian. Data yang dikumpulkan berupa data dari wawancara, dokumentasi, dan dokumen atau arsip yang didapatkan selama proses penelitian berlangsung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

2. *Data Condensation* (Kondensasi Data)

Kondensasi data merupakan aktifitas pemilihan, fokus, penyederhanaan, memuat abstrak dan mengubah data yang diperoleh dari hasil catatan lapangan, pedoman wawancara, dokumen, dan data yang berkaitan dengan hasil di lapangan. Data yang diperoleh diproses kedalam laporan secara lengkap dan terperinci. Selanjutnya laporan tersebut disederhanakan, dipilih hal-hal pokok yang penting dan ditransformasikan pada hal-hal yang sesuai dengan fokus penelitian.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data merupakan suatu pengorganisasian, penyatuan informasi-informasi yang memungkinkan peneliti menarik kesimpulan. Penyajian data dimaksudkan untuk membantu peneliti memahami apa yang terjadi dan membantu proses untuk menuju analisa penelitian kualitatif yang kuat. Data yang disajikan dalam penelitian ini dilakukan dengan menyatukan semua data yang telah dikondensasi melalui observasi, wawancara dan dokumentasi untuk dituliskan dalam bentuk deskripsi narasi ke dalam fokus penelitian.

4. *Drawing and Verifying Conclusions* (Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif model interaktif adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Penarikan kesimpulan dan

verifikasi bertujuan untuk mencari arti dan makna benda-benda, keterangan atau penjelasan, sebab-akibat dan proposisi. Peneliti menarik kesimpulan dari data yang didapatkan dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Penarikan kesimpulan dalam penelitian merupakan jawaban dari rumusan masalah yang telah ada sebelumnya.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kota Batu

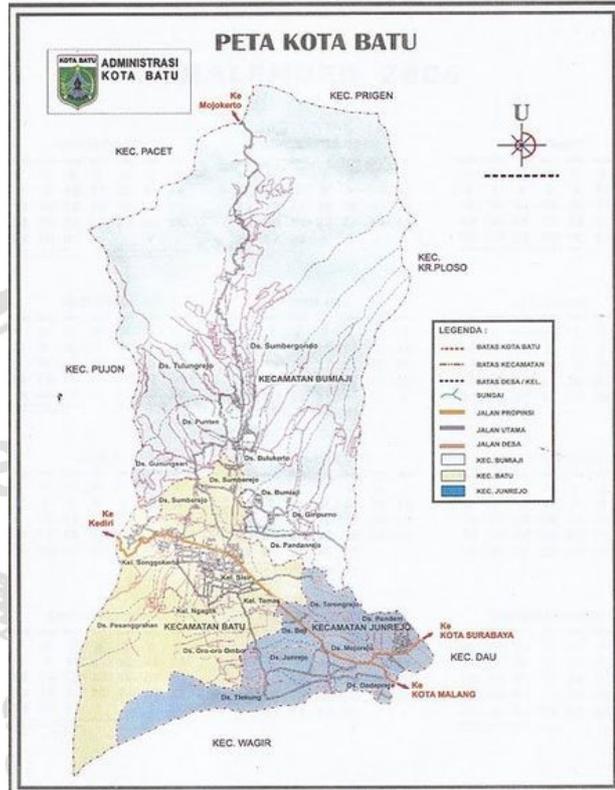
1. Kondisi Geografis

Kota Batu adalah sebuah kota di Provinsi Jawa Timur, Indonesia.

Kota Batu terletak 90 km sebelah barat daya Surabaya atau 15 km sebelah barat laut Malang. Kota Batu berada di jalur yang menghubungkan Malang-Kediri dan Malang-Jombang. Kota Batu berbatasan dengan Kabupaten Mojokerto dan Kabupaten Pasuruan di sebelah utara serta dengan Kabupaten Malang di sebelah timur, selatan, dan barat. Wilayah Kota Batu berada di ketinggian 700-1700 meter di atas permukaan laut dengan suhu udara rata-rata mencapai 12-19 derajat Celsius. Kota Batu berada pada 112°17'10,90" sampai dengan 122°57'11" Bujur Timur dan 7°44'55,11" sampai dengan 8°26'35,45"Lintang Selatan (BPS Kota Batu, 2015:1). Ada tiga gunung yang berada di wilayah Kota Batu yaitu Gunung Panderman (2.010 meter), Gunung Welirang (3.156 meter), dan Gunung Arjuna (3.339 meter).

Kota Administratif Batu membawahi tiga kecamatan yaitu Batu, Bumiaji, dan Junrejo. Wilayah Kota Batu seluas 136,74 km² atau 18.697 ha. Luas tersebut belum tercatat luas daerah hutan cagar alam dan margasatwa Hutan Lindung Gubernur Surya di wilayah utara, serta luasan tanah irigasi sungai, badan jalan provinsi, tanah untuk jalur telepon dan listrik tegangan tinggi. Total diperkirakan seluas 753,72 ha.

Untuk memperoleh gambaran wilayah Kota Batu, dapat dilihat dalam peta wilayah administratif sebagai berikut :



Gambar 2. Peta Kota Batu

Sumber : <http://liburankebatu.wordpress.com>

2. Luas Wilayah

Luas kawasan Kota Batu secara keseluruhan adalah sekitar 19.908,72 ha atau sekitar 0,42 persen dari total luas Jawa Timur. Dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3
Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kota Batu Tahun 2017

No.	Nama Kecamatan	Jumlah Desa/Kelurahan	Luas (km ²)	Persentase

1	Batu	8	45,46	22,83
2	Junrejo	7	25,65	12,88
3	Bumiaji	9	127,98	64,28
Kota Batu		24	199,09	100,00

Sumber : Kota Batu dalam Angka (2018:8)

Sebagai daerah yang topografinya sebagian besar wilayah perbukitan, Kota Batu memiliki pemandangan alam yang sangat indah. Sehingga banyak dijumpai tempat-tempat wisata yang mengandalkan keindahan alam pegunungan disertai wisata air terjun, kolam renang dan sebagainya.

Berdasarkan ketinggiannya, wilayah Kota Batu dibedakan menjadi enam kategori mulai dari 600 MDPL sampai dengan lebih dari 3000 MDPL dari enam kategori tersebut wilayah yang paling luas berada pada ketinggian 1000-1500 MDPL yaitu seluas 6.493, 64 ha. Kemiringan lahan (slope) di Kota Batu berdasarkan data dari peta Bakosurtanal tahun 2001 diketahui bahwa sebagian besar wilayah Kota Batu mempunyai kemiringan sebesar 25-40% dan kemiringan >40%. (Sumber : *BPS Kota Batu, 2015:2*)

3. Jumlah Penduduk

Kepadatan penduduk Kota Batu selalu meningkat setiap tahunnya. Hal ini terjadi karena Kota Batu merupakan daerah otonomi baru yang merupakan kota tujuan untuk melakukan kegiatan ekonomi. Beberapa faktor yang mempengaruhi laju pertumbuhan penduduk antara lain jumlah kelahiran, kematian, dan mutasi penduduk yang terdiri dari

penduduk datang dan penduduk pindah. Berikut merupakan tabel jumlah penduduk dan laju pertumbuhan penduduk di Kota Batu :

Tabel 4
Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Batu, 2010, 2016, dan 2017

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk (ribu)			Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun (%)	
		2010	2016	2017	2010-2017	2016-2017
1	Batu	88.178	94.132	94.966	6,75	0,89
2	Junrejo	46.382	50.079	50.617	7,97	1,07
3	Bumiaji	55.624	58.108	58.414	4,47	0,53
Kota Batu		190.184	202.31	203.99	6,38	0,83

Sumber : Kota Batu dalam Angka (2018:42)

Dapat dilihat dari ketiga kecamatan yang ada di Kota Batu, Kecamatan Batu yang paling padat penduduknya karena Kecamatan Batu merupakan pusat kegiatan pemerintahan maupun ekonomi. Kecamatan Bumiaji merupakan kecamatan yang terkecil kepadatan penduduknya karena sebagian wilayah Kecamatan Bumiaji merupakan daerah lereng gunung. Berikut merupakan jumlah penduduk menurut umur dan jenis kelamin :

Tabel 5
Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Batu Tahun 2017

Kelompok Umur	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah

0-4	8.466	8.247	16.713
5-9	8.462	8.172	16.634
10-14	7.830	7.745	15.575
15-19	8.118	7.780	15.898
20-24	8.799	7.948	16.747
25-29	8.200	8.215	16.415
30-34	8.177	8.250	16.427
35-39	7.932	7.924	15.856
40-44	8.109	7.941	16.050
45-49	7.201	7.498	14.699
50-54	6.482	6.221	12.703
55-59	5.150	4.614	9.764
60-64	3.300	3.149	6.449
65-69	2.536	2.758	5.294
70-74	1.819	1.982	3.801
75+	2.004	2.968	4.972
Jumlah	102.585	101.412	203.997

Sumber : Kota Batu dalam Angka (2018:45)

4. Pemerintahan

Kota Batu dipimpin oleh seorang Walikota yang dipilih secara langsung oleh rakyat pada tahun 2012. Pada pemilihan tersebut terpilih Bpk. Eddy Rumpoko sebagai Walikota Batu untuk yang kedua kalinya dengan masa bakti 2013-2018. Secara administratif, Kota Batu terbagi menjadi 3 kecamatan dan 24 kelurahan/desa. Selama periode 2010-2013, baik jumlah kecamatan, desa dan kelurahan tidak ada perubahan. Kecamatan Bumiaji mempunyai jumlah desa yang paling banyak yaitu 9 desa, sedangkan Kecamatan Batu terdiri dari 8 desa dan Kecamatan Junrejo hanya terdiri dari 7 desa. Semua desa/kelurahan di Kota Batu termasuk klasifikasi Desa Swasembada.

Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kota Batu setiap tahun mengalami peningkatan, pada tahun 2012 tercatat 4.945 PNS, tetapi

pada tahun 2013 mengalami penurunan yaitu sebesar 4.738 PNS. Berdasarkan jenis kelamin, jumlah pegawai laki-laki hampir sama banyak dengan jumlah pegawai perempuan yaitu masing-masing sebesar 51,7% pegawai laki-laki dan 48,3% pegawai perempuan. Kualitas PNS berdasarkan pendidikan di Kota Batu menunjukkan peningkatan yang cukup bagus, hal ini ditunjukkan dengan tingkat pendidikan pegawai dengan gelar sarjana, paling tinggi dari tingkat pendidikan yang lain yaitu sebesar 56,06% dan yang berpendidikan SD hanya sebesar 1,4% (BPS Kota Batu, 2018:21). Meningkatnya kualitas PNS di Kota Batu diharapkan dapat memberikan kemajuan dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan sehingga terwujud sistem pemerintahan yang baik.

B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Batu

1. Gambaran Umum

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu mempunyai kedudukan sebagai unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sebagai instansi pelaksana urusan administrasi kependudukan mempunyai kewajiban yang dijabarkan atas hal-hal sebagai berikut:

- a. Mendaftar peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting
- b. Memberikan pelayanan yang sama dan professional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting

- c. Menertibkan dokumen kependudukan
- d. Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
- e. Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting
- f. Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil

Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dibagi menjadi beberapa bidang dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang terbagi atas sekretariat dan 3 bidang. Sekretariat dipimpin oleh sekretaris yang didalamnya terdapat 3 sub bagian yaitu sub bagian keuangan, sub bagian umum dan kepegawaian, serta sub bagian program dan pelaporan. Sedangkan tiga bidang yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu adalah Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan, Bidang Pendaftaran Kependudukan, dan Bidang Pencatatan Sipil. Pada Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan terdapat 2 seksi yaitu Seksi Perencanaan Kependudukan dan Seksi Perkembangan Kependudukan. Dalam Bidang Pendaftaran Kependudukan terdapat 2 seksi yaitu Seksi Administrasi Pendaftaran Kependudukan dan Seksi Informasi Administrasi Kependudukan. Sedangkan pada Bidang Pencatatan Sipil

juga terdapat 2 seksi yaitu Seksi Kelahiran dan Kematian serta Seksi Perkawinan, Perceraian, Pengakuan dan Pengesahan Anak.

2. Visi dan Misi

Visi merupakan suatu gambaran tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh instansi pemerintah. Keadaan masa depan tersebut harus sesuai dengan kondisi yang diinginkan dan menantang sehingga dapat memberi motivasi dan inspirasi kepada seluruh anggota organisasi dan mempengaruhi pengambilan keputusan serta visi masa depan organisasi harus realistis dan kredibel. Berdasarkan tugas pokok dan fungsi yang diemban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, maka visi yang dirumuskan adalah terwujudnya tertib administrasi kependudukan yang berorientasi pada kemudahan pelayanan publik.

Misi merupakan sesuatu yang harus diemban dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah sesuai dengan visi yang telah ditentukan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dengan baik. Pada lingkungan strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah ditetapkan misi sebagai sarana untuk mewujudkan visi, yaitu sebagai berikut:

- a. Mengembangkan kebijakan dan sistem serta menyelenggarakan pendaftaran dan pencatatan penduduk untuk menghimpun data kependudukan, penerbitan identitas/dokumen kependudukan dan perubahan status dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan;

- b. Mengembangkan kebijakan dan sistem informasi kependudukan serta menjalankannya sehingga mampu menyediakan informasi kependudukan secara lengkap, akurat dan memenuhi kepentingan publik;
- c. Meningkatkan peran serta dan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya identitas dan status kependudukan.

3. Tujuan dan Sasaran Organisasi

Tujuan merupakan penjabaran atau implementasi dari pernyataan misi. Secara kolektif, tujuan organisasi menggambarkan arah strategis organisasi dan perbaikan-perbaikan yang ingin diciptakan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi. Tujuan organisasi mempertajam fokus pelaksanaan misi organisasi yaitu dengan meletakkan prioritas untuk memfokuskan arah semua program dan kegiatan organisasi dalam melaksanakan misi organisasi. Tujuan akan mengarahkan kepada perumusan sasaran, kebijaksanaan, program dan kegiatan untuk merealisasikan misi karena tujuan harus dapat menyediakan dasar yang kuat untuk menetapkan indikator kinerja.

Berdasarkan Renstra 2013-2017 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu tujuan yang ingin dicapai untuk merealisasikan misinya adalah memenuhi kriteria *Spesific, Measurable, Achievable, Result Oriented, Time Bound* yang diterjemahkan dalam:

- a. Mengoptimalkan pelaksanaan pendaftaran dan pencatatan penduduk;
- b. Meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan bagi masyarakat (KTP, KK, akta kelahiran, akta kematian, akta

perkawinan, akta perceraian, akta pengakuan dan pengesahan anak dll).

Dalam mewujudkan tujuan-tujuan tersebut ditempuh strategi-strategi sebagai berikut:

- a. Strategi bidang Pelayanan Publik
 - 1) Pengembangan dan peningkatan pelayanan masyarakat akan kepemilikan KTP, KK, dan Akta.
 - 2) Peningkatan pelayanan dan kemudahan pada masyarakat dalam hal administrasi kependudukan.
- b. Strategi bidang Pemerintahan
 - 1) Peningkatan profesionalisme aparatur.
 - 2) Pengembangan sarana dan prasarana kerja.
- c. Strategi bidang Sumber Daya Manusia
 - 1) Pengembangan dan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia.
 - 2) Pengembangan dan peningkatan kualitas pendidikan kejurusan melalui latihan kerja.

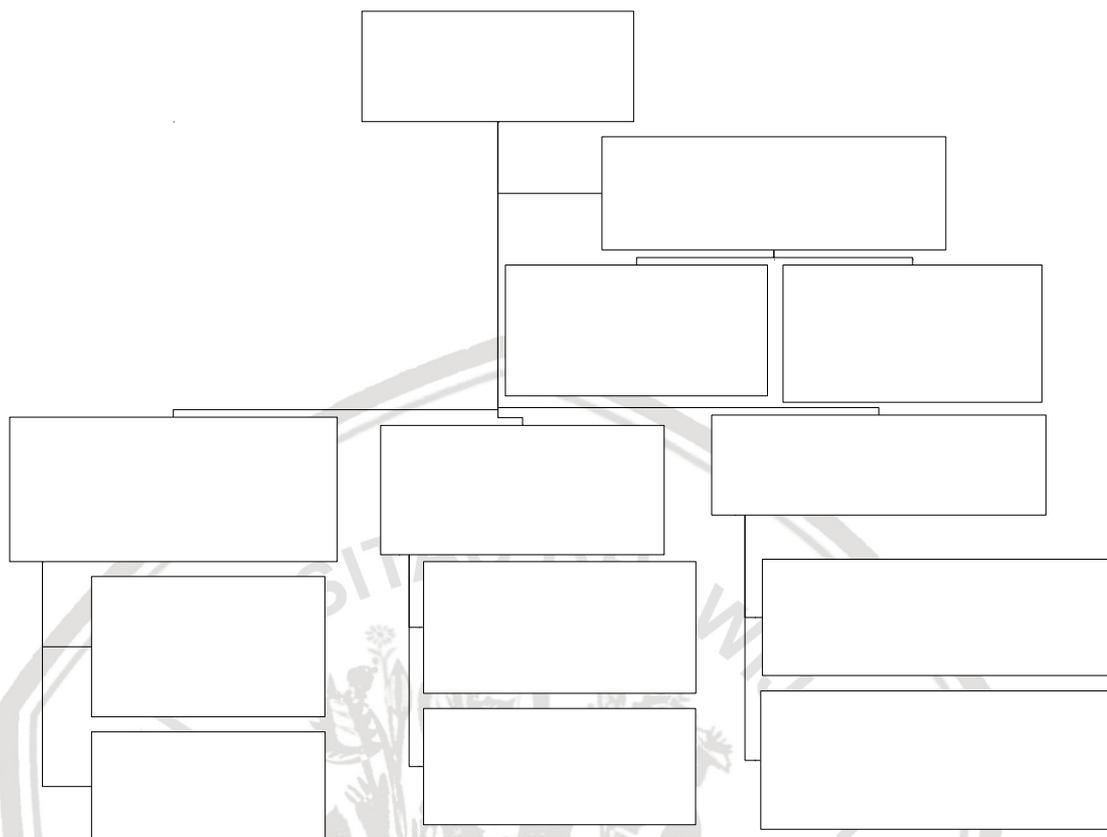
Sasaran merupakan penjabaran dari tujuan organisasi yang ingin dicapai dalam jangka waktu yang relatif pendek yaitu semesteran atau triwulanan. Sasaran dikatakan efektif apabila mampu menggambarkan hasil spesifik yang diinginkan dan dapat diukur serta dapat digunakan untuk memastikan apa dan kapan pencapaiannya. Dalam rangka mewujudkan visi dan misi serta tujuan sebagaimana dipaparkan dimuka, maka dapat ditetapkan sasaran strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yaitu Terwujudnya tertib administrasi kependudukan dan Terwujudnya tertib administrasi pencatatan sipil

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sebagaimana tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 5 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Batu serta Peraturan Walikota Batu Nomor 58 Tahun 2008 tentang Rincian Fungsi, Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu berdasarkan Renstra 2013-2017 DISPENDUKCAPIL Kota Batu terdiri dari:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris
- c. Kepala Bidang Pendaftaran Kependudukan
- d. Kepala Bidang Perencanaan dan Perkembangan Penduduk
- e. Kepala Bidang Pencatatan Sipil
- f. Kepala Seksi Administrasi Pendaftaran Kependudukan
- g. Kepala Seksi Informasi Administrasi Kependudukan
- h. Kepala Seksi Perencanaan Kependudukan
- i. Kepala Seksi Perkembangan Kependudukan
- j. Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian
- k. Kepala Seksi Perkawinan, Perceraian, Pengakuan, dan Pengesahan Anak
- l. Kepala Sub Bagian Umum
- m. Kepala Sub Bagian Program dan Pelaporan
- n. Kepala Sub Bagian Keuangan

Untuk lebih jelas mengenai struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, berikut merupakan bagan struktur organisasi sebagaimana yang dimaksud:



Gambar 3. Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu

Sumber : *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu*

5. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Batu Nomor 40 Tahun 2013 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu memiliki masing-masing tugas pokok dan fungsi sebagai berikut:

a. Kepala Dinas

- 1) Perumusan kebijakan, pengendalian, pengevaluasian rencana strategis dan rencana kerja bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 2) Perumusan dan penetapan kebijakan Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan Publik (SPP), dan Indeks

Kepuasan Masyarakat (IKM), target capaian Standar Pelayanan

Minimal (SPM);

- 3) Perencanaan dan pengendalian anggaran;
- 4) Pengendalian urusan administrasi dinas;
- 5) Pembinaan pengelolaan administrasi pendaftaran kependudukan;
- 6) Pengendalian pembangunan sistem informasi administrasi kependudukan;
- 7) Pengurusan pedoman urusan teknis perencanaan dan perkembangan penduduk;
- 8) Pembinaan dan pengendalian pemrosesan akta pencatatan sipil;
- 9) Pengendalian Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) sesuai dengan lingkup tugas;
- 10) Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama bidang kependudukan dan pencatatan sipil di antara satuan kerja perangkat daerah di lingkungan pemerintah daerah dan instansi terkait;
- 11) Pengendalian terhadap pelaksanaan program dan kegiatan dinas;
- 12) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b. Sekretariat

- 1) Perumusan rencana kerja Sekretariat;
- 2) Pembinaan penyusunan rencana strategis dan rencana kerja dinas;
- 3) Pengendalian urusan ketatalaksanaan dan ketatausahaan dinas;
- 4) Pembinaan dan pengembangan pegawai;
- 5) Pengendalian Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) dinas;
- 6) Pengendalian data informasi hasil kegiatan dinas dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *website* pemerintah daerah;
- 7) Pengendalian Standar Operasional Prosedur (SOP), target capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM), Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); dan
- 8) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sub Bagian Program dan Pelaporan

- 1) Penyusunan rencana program dan kegiatan Sub Bagian;
- 2) Penyusunan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja) dinas;
- 3) Penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dinas;
- 4) Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), target capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM), Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);
- 5) Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP);
- 6) Penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD);
- 7) Pengelolaan data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *website* pemerintah daerah;
- 8) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan sub bagian; dan
- 9) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sub Bagian Keuangan

- 1) Penyusunan rencana program kegiatan sub bagian;
- 2) Pelaksanaan verifikasi SPP;
- 3) Penyiapan surat perintah membayar;
- 4) Pelaksanaan verifikasi harian atas penerimaan;
- 5) Pelaksanaan akuntansi keuangan dinas;
- 6) Penyusunan laporan keuangan dinas;
- 7) Penyusunan administrasi dan teknis pembayaran gaji dan tunjangan pegawai serta penghasilan lainnya yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 8) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan sub bagian; dan
- 9) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

- 1) Penyusunan rencana program kegiatan sub bagian;
- 2) Pengelolaan administrasi umum dan ketatalaksanaan;
- 3) Pengelolaan kearsipan dan perpustakaan;
- 4) Pengelolaan kehumasan dan keprotokolan;

- 5) Pengelolaan rumah tangga dan barang milik daerah;
- 6) Pengelolaan administrasi kepegawaian;
- 7) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan sub bagian; dan
- 8) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c. Bidang Pendaftaran Kependudukan

- 1) Perumusan rencana kerja bidang;
- 2) Perumusan pedoman teknis pengelolaan administrasi pendaftaran kependudukan dan administrasi informasi kependudukan;
- 3) Pengendalian administrasi pendaftaran kependudukan dan administrasi informasi kependudukan;
- 4) Pengendalian data kependudukan;
- 5) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan bidang; dan
- 6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Administrasi Pendaftaran Kependudukan

- 1) Penyusunan rencana program kegiatan seksi;
 - 2) Penyusunan pedoman teknis administrasi pendaftaran kependudukan;
 - 3) Pengelolaan administrasi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK);
 - 4) Pengelolaan pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk, serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Kartu Keluarga (KK);
 - 5) Pengelolaan pendaftaran perubahan alamat;
 - 6) Pendaftaran pindah datang penduduk dalam wilayah Republik Indonesia;
 - 7) Pelaksanaan pendaftaran Warga Negara Indonesia tinggal sementara;
 - 8) Pengelolaan pendaftaran pindah datang antar negara;
 - 9) Pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan;
 - 10) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan seksi; dan
 - 11) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang
- Pendaftaran Kependudukan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Informasi Administrasi Kependudukan

- 1) Penyusunan rencana program kegiatan seksi;

- 2) Penyusunan pedoman teknis pelayanan informasi administrasi kependudukan;
- 3) Pembangunan dan pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- 4) Pengkajian dan pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- 5) Pemeliharaan, pengamanan, dan pengawasan database kependudukan meliputi data dalam database, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi data, pusat data, data cadangan, dan pusat data cadangan;
- 6) Penyediaan perangkat keras dan perlengkapan lainnya sampai dengan tingkat kecamatan dan desa'kelurahan sebagai tempat pelayanan dokumen penduduk;
- 7) Pengelolaan statistik dan replikasi data kependudukan;
- 8) Penyajian dan desiminasi informasi penduduk;
- 9) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan seksi; dan
- 10) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pendaftaran Kependudukan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

d. Bidang Perencanaan dan Perkembangan Penduduk

- 1) Perumusan rencana kerja bidang;
- 2) Penyusunan pedoman teknis di bidang perencanaan dan perkembangan penduduk;
- 3) Pengendalian pelayanan administrasi kependudukan;
- 4) Pembinaan peningkatan kualitas kependudukan;
- 5) Pengelolaan data perkembangan penduduk;
- 6) Pengendalian kuantitas penduduk dan pengembangan kuantitas penduduk;
- 7) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan bidang; dan
- 8) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Perencanaan Kependudukan

- 1) Penyusunan rencana program kegiatan seksi;
- 2) Penyusunan perencanaan kependudukan antar dan dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah;
- 3) Penyusunan indikator kependudukan, proyeksi penduduk dan analisis dampak kependudukan;

- 4) Pembinaan teknis data informasi hasil penyusunan indikator, proyeksi, dan analisis dampak kependudukan serta kebijakan kependudukan kepada khalayak sasaran;
- 5) Penilaian dan pelaporan kinerja pembangunan kependudukan secara periodik;
- 6) Penyusunan analisis dan kajian perencanaan pembangunan berbasis penduduk;
- 7) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan seksi; dan
- 8) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Perencanaan dan Perkembangan Penduduk sesuai dengan tugas dan fungsi.

Seksi Perkembangan Kependudukan

- 1) Penyusunan rencana program kegiatan seksi;
- 2) Penyusunan pedoman teknis pengendalian dan pengembangan kualitas penduduk, pengarahan mobilitas/pengadaan persebaran penduduk dan perlindungan penduduk dalam konteks pembangunan berwawasan kependudukan;
- 3) Pembinaan pelayanan administrasi kependudukan;
- 4) Penyusunan analisis dan kajian pengendalian dan pengembangan kualitas penduduk, pengarahan mobilitas/penataan persebaran penduduk dan perlindungan penduduk dalam konteks pembangunan berwawasan kependudukan;
- 5) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan seksi;
- 6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Perencanaan dan Perkembangan Penduduk sesuai dengan tugas dan fungsinya.

e. Bidang Pencatatan Sipil

- 1) Perumusan rencana kerja bidang;
- 2) Pembinaan penyelenggaraan pendaftaran permohonan Akta Pencatatan Sipil;
- 3) Pengendalian pemrosesan kutipan Akta Pencatatan Sipil;
- 4) Pembinaan penyimpanan dan pemeliharaan Akta Pencatatan Sipil;
- 5) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan bidang; dan

- 6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Kelahiran dan Kematian

- 1) Penyusunan rencana program kegiatan seksi;
- 2) Pelaksanaan verifikasi permohonan pencatatan akta kelahiran dan akta kematian;
- 3) Pengelolaan pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran dan akta kematian;
- 4) Pengelolaan buku register dan arsip akta kelahiran dan akta kematian;
- 5) Pengelolaan proses pencatatan sipil dalam sistem administrasi kependudukan yang meliputi:
 - a) Pencatatan kelahiran
 - b) Pencatatan lahir mati
 - c) Pencatatan kematian
 - d) Pencatatan perubahan nama
 - e) Pencatatan perubahan status kewarganegaraan
 - f) Pencatatan peristiwa penting lainnya
 - g) Pencatatan perubahan dan pembatalan akta
 - h) Penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil.
- 6) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan seksi;
- 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil sesuai dengan tugas dan fungsinya.

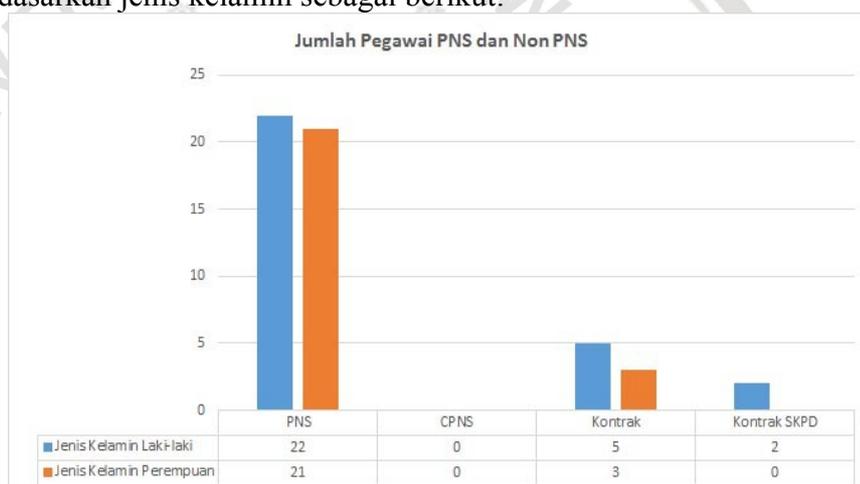
Seksi Perkawinan, Perceraian, Pengakuan dan Pengesahan Anak

- 1) Penyusunan rencana program kegiatan seksi;
- 2) Pelaksanaan verifikasi permohonan pencatatan akta perkawinan, perceraian, pengakuan dan pengesahan anak;
- 3) Pengelolaan pencatatan dan penerbitan kutipan akta perkawinan, perceraian, pengakuan dan pengesahan anak;
- 4) Penyimpanan dan pemeliharaan buku register dan arsip akta perkawinan, perceraian, pengakuan dan pengesahan anak;
- 5) Pengelolaan proses pencatatan sipil dalam sistem administrasi kependudukan yang meliputi:
 - a) Pencatatan perkawinan
 - b) Pencatatan perceraian

- c) Pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak dan pengesahan anak;
- d) Pencatatan perubahan dan pembatalan akta
- e) Penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil
- 6) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan seksi; dan
- 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil sesuai dengan tugas dan fungsinya.

6. Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu didukung oleh 53 pegawai. Jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:



Gambar 4. Jumlah Pegawai berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2017

Sumber: *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu*

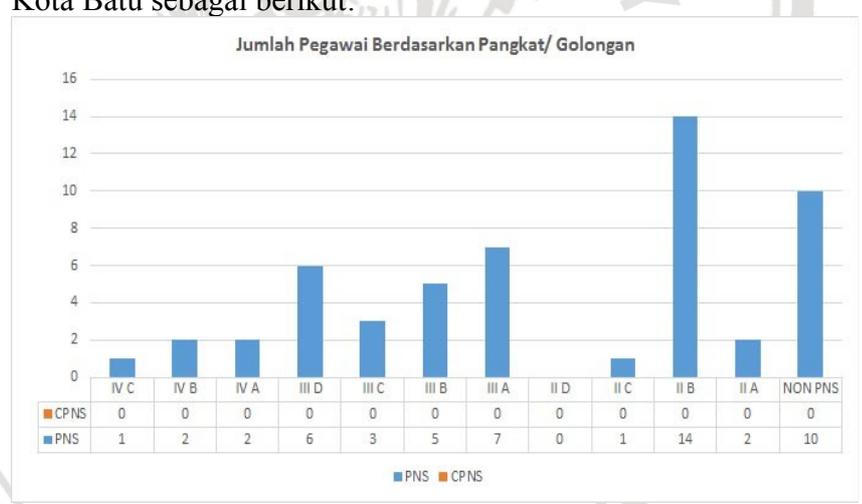
Jumlah pegawai laki-laki dan perempuan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendominasi adalah PNS. Sedangkan jumlah pegawai berdasarkan jabatan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sebagai berikut:



Gambar 5. Jumlah Pegawai berdasarkan Jabatan

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu

Berikutnya jika dilihat jumlah pegawai berdasarkan pangkat/golongan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sebagai berikut:



Gambar 6. Jumlah pegawai berdasarkan pangkat/golongan

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu

C. Data Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang sedang dilakukan. Fokus penelitian menjadi garis besar dari observasi serta analisis data agar penelitian dapat lebih terarah. Strategi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam meningkatkan pelayanan kependudukan yang diukur dari



tahapan dalam manajemen strategi yang dikemukakan oleh Hadisugondo (2009) yaitu:

1. **Formulasi Strategi**

Pada tahapan formulasi strategi, kegiatan berawal dari pengembangan visi dan misi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sebagai instansi pelaksana urusan pelayanan kependudukan yang ingin memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan, menetapkan visi yaitu terwujudnya tertib administrasi kependudukan yang berorientasi sistem informasi dan manajemen pelayanan dan data yang didukung oleh pengembangan teknologi informasi dalam rangka mewujudkan kemudahan pelayanan publik. Serta misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yaitu meningkatkan peran serta dan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya identitas dan status kependudukan. Hal ini didukung wawancara yang dilakukan dengan bapak Drs. Maulidiono, M.Pd selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang mengungkapkan:

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat, dimana dinas memberikan strategi demi strategi agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat demi tercapainya tujuan strategis yang telah ditetapkan. Dinas memiliki tujuan strategi yang dijabarkan dalam Renstra 2013-2017 Dispendukcapil Kota Batu yaitu untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai dengan merealisasikan misi yang telah ditentukan sehingga memenuhi kriteria yang diinginkan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus memberikan peningkatan dan kemudahan pelayanan pada masyarakat, sehingga visi dan misi dapat tercapai dengan baik”. (Hasil wawancara pada tanggal 22 Februari 2018)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu menganggap visi dan misi sebagai formulasi strategi dalam meningkatkan pelayanan kependudukan pada masyarakat mengingat masih banyaknya masyarakat yang belum melengkapi dokumen kependudukan maupun pencatatan sipilnya. Berikut ini merupakan data jumlah penduduk menurut struktur umur, jenis kelamin, dan kepemilikan akta yang ada di Kota Batu pada Tahun 2015:

Tabel 6

Jumlah Penduduk menurut Struktur Umur, Jenis Kelamin, dan Kepemilikan Akta Tahun 2015

Struktur Umur	Jenis Kelamin		Ada Akta	Tidak Ada Akta	Jumlah
	Laki-Laki	Perempuan			
0-4	7221	6681	9976	3926	13902
5-9	8303	7873	5567	10609	16176
10-14	8921	8500	4645	12776	17421
15-19	8480	8028	4472	12036	16508
20-24	7969	7919	3850	12038	15888
25-29	8104	8002	3599	12507	16106
30-34	9369	9401	4078	14742	18770
35-39	9055	8761	3371	14445	17816
40-44	8269	8168	2605	13832	16437
45-49	7949	7922	2378	13493	15871
50-54	6870	7141	2017	11994	14011
55-59	6086	5626	1734	9978	11712
60-64	4357	3707	1110	6954	8064
65-69	2508	2718	704	4522	5226
70-74	2074	2355	476	3953	4429

75+	2780	3562	607	5735	6342
Total	108315	106364	51139	163540	214679

Sumber : Bagian Program dan Pelaporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu

Dengan mempertimbangkan kepemilikan data kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat di Kota Batu yang masih rendah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam pencapaian demi terwujudnya visi dan misi yang telah ditentukan dengan membuat sebuah strategi melalui program Mobiling. Pernyataan tersebut disampaikan oleh Bapak Drs, Maulidiono, M.Pd selaku Kepala Dinas : “Pelayanan Mobiling merupakan salah satu ide musyawarah bersama dari pihak Dispendukcapil Kota Batu agar pelayanan kepada masyarakat menjadi semakin dekat dalam rangka memenuhi target yaitu masyarakat Kota Batu terpenuhi pelayanan administrasi kependudukannya. Konsep Mobiling pun sama seperti kantor berjalan, jadi yang sebelumnya pasif hanya di kantor sekarang kita menjadi aktif dengan berinovasi berkeliling ke desa-desa dan sekolah yang ada di Kota Batu.” (Hasil wawancara tanggal 22 Februari 2018)

Program Mobiling ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang berbunyi Pemerintah Kabupaten atau Kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan. Dengan mengacu pada Undang-Undang tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat strategi dengan meluncurkan program Mobiling untuk memberikan pelayanan kependudukan agar lebih dekat kepada masyarakat dengan cara berkeliling ke Desa atau Kelurahan yang ada di Kota Batu secara berkala dan terjadwal.

Tujuan dibentuknya program Mobiling ini sebagaimana yang dipaparkan oleh Bapak Toto Priantoro selaku Kasi Identitas Penduduk menjelaskan bahwa:

“Tujuan program Mobiling ini adalah untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, sehingga seluruh lapisan masyarakat dari yang muda hingga tua dan yang sakit pun dapat terlayani. Dengan program Mobiling, masyarakat dapat terlayani secara maksimal serta masyarakat dapat memaksimalkan kesempatan mengurus data kependudukan tanpa datang ke kantor dispendukcapil. Masyarakat cukup datang ke kantor desa sesuai dengan jadwal Mobiling yang sudah ditentukan.” (Hasil wawancara tanggal 22 Februari 2018)

Berdasarkan penyajian data tersebut menunjukkan bahwa keunggulan dalam menciptakan strategi program yang diterapkan menjadikan pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu menjadi lebih berkembang. Melihat masih banyaknya penduduk yang belum melengkapi dokumen kependudukannya, sedangkan jumlah penduduk di Kota Batu terus meningkat setiap tahunnya.

Hal ini menunjukkan tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan masih rendah. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa peningkatan pelayanan kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu melalui program Mobiling adalah lebih fokus pada pengoptimalan sarana dan prasarana yang ada, mengikuti perkembangan jaman dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada, serta aktif memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Selain itu juga meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan sumber daya

manusia yang ada dan diberikan tupoksi sesuai bidangnya, supaya dalam penyelenggaraan kegiatan Mobiling dapat berjalan secara maksimal untuk meminimalisir kendala di lapangan. Hal ini ditujukan agar masyarakat dapat lebih mudah dalam menerima akses layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

2. Implementasi Strategi

Program Mobiling merupakan cara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam meningkatkan pelayanan kependudukan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada.

Dengan perkembangan jaman saat ini, kemajuan di bidang teknologi informasi membuat segalanya dapat lebih mudah. Pelayanan yang dahulu terpaku hanya di dalam kantor, sekarang dapat lebih mudah diberikan kepada masyarakat dengan akses internet yang dapat terhubung langsung dengan pusat sehingga pelayanan dapat diberikan meski tidak didalam kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Batu. Berikut ini merupakan gambar pelayanan Mobiling yang dilaksanakan di salah satu desa di Kota Batu:



Gambar 7. Mobil Keliling Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu

Sumber : Dokumentasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (2018)

Pelayanan Mobiling yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dibagi sesuai jadwal yang sudah ditetapkan, biasanya sesuai permintaan dari desa setempat. Jadi dalam satu minggu kerja, pelayanan Mobiling diberikan antara 3-4 hari di satu desa. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Bapak Toto Priantoro selaku Kasi Identitas Penduduk menyatakan bahwa:

“Pelayanan mobiling ini dilaksanakan setiap 3 sampai 4 hari kerja dalam satu minggu pada standar jam kerja yaitu mulai jam 8 pagi sampai jam 3 sore. Mobiling ini dijatah pelayanannya satu desa setiap minggunya, jadi pihak dispendukcapil berkoordinasi dengan perangkat desa yang ada di Kota Batu untuk menetapkan jadwal Mobiling sehingga dalam satu bulan jadwal Mobiling bisa berubah sesuai dengan permintaan.” (Hasil wawancara tanggal 22 Februari 2018)

Dalam pelayanannya yang diberikan di berbagai desa di Kota Batu, pihak dinas telah menetapkan pegawai sesuai bidang yang telah ditetapkan untuk melayani masyarakat dalam program Mobiling. Hal ini selaras dengan pernyataan Bapak Maulidiono, M.Pd selaku Kepala Dimas sebagai berikut”

“Kita memberikan pelayanan maksimal dalam program Mobiling dengan mengirimkan pegawai yang kompeten sesuai dengan bidangnya. Setiap pegawai memiliki tupoksinya masing-masing untuk menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan, serta penyelenggaraan Mobiling diberikan standar prosedur pelayanan guna memudahkan masyarakat yang akan mengurus dokumen kependudukan.” (Hasil wawancara tanggal 22 Februari 2018)

Untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukannya, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu membuat standar pelayanan untuk program Mobiling. Berikut ini merupakan bagan standar pelayanan pada program



Sumber : Bagian Program dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu Tahun 2017

Gambar tersebut merupakan alur atau bagan pelayanan pada program Mobiling yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Berikut uraian dari standar pelayanan mobiling yang dapat penulis jabarkan:

- 1) Langkah pertama, penduduk atau warga yang ingin mengurus dokumen kependudukan diharapkan membawa berkas permohonan pendaftaran data kependudukan atau pencatatan sipil berdasar pada persyaratan yang telah ditetapkan;
- 2) Selanjutnya warga membawa berkas pendaftaran kepada petugas desa atau kelurahan untuk diverifikasi kelengkapan berkasnya

dengan jenis permohonan yang diajukan, diharapkan warga membawa berkas pengajuan secara lengkap agar pengurusan dokumen kependudukan atau pencatatan sipil dapat berjalan dengan cepat;

- 3) Setelah berkas pendaftaran telah diverifikasi oleh petugas desa, penerima berkas akan mendistribusikan berkas ke petugas mobiling untuk diolah oleh pengolah data/operator sesuai dengan jenis permohonannya. Petugas memberikan bukti pengambilan dokumen jadi untuk diberikan kepada warga yang mengurus dokumen sehingga saat dokumen telah selesai warga dapat mengambil dokumen jadi menggunakan tanda bukti tersebut;
- 4) Berkas yang telah diberikan kepada petugas pengolah data/operator berikutnya diproses dengan cara diverifikasi terlebih dahulu secara elektronik menggunakan jaringan. Apabila data pemohon sudah sesuai maka dokumen kependudukan atau pencatatan sipil dapat langsung dicetak. Sehingga petugas pengolah data/operator dapat langsung memberikan berkas permohonan kepada petugas penerima berkas untuk dapat langsung diambil oleh warga yang mengurus dokumen kependudukan atau pencatatan sipil.

Pelaksanaan program Mobiling diberikan sesuai alur dan prosedur seperti yang telah ditetapkan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Seperti yang ditunjukkan pada gambar dibawah ini yang menunjukkan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Batu yang sedang memberikan pelayanan pada prrogram Mobiling sebagai berikut :



Gambar 9. Pelayanan Mobil Keliling Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu

Sumber : Dokumentasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (2018)

Menurut Bapak Maulidiono selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, program Mobiling sudah cukup berhasil dalam meningkatkan pelayanan kependudukan di Kota Batu. Berdasarkan penyajian data tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan kependudukan melalui program Mobiling dilaksanakan dengan berkeliling ke desa maupun ke sekolah yang ada di Kota Batu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Pelayanan Mobiling menggunakan kendaraan yang telah di desain khusus oleh pihak dinas sedemikian rupa agar dapat membawa seluruh peralatan yang digunakan untuk memberikan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditentukan, sehingga peningkatan pelayanan melalui program Mobiling dapat berjalan sesuai visi, misi, serta sasaran tujuan yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Batu. Dalam pemberian layanan melalui program Mobiling juga diberikan standar pelayanan sehingga masyarakat dapat menerima layanan yang sama seperti pelayanan di kantor dinas.

3. Evaluasi Strategi

a. Faktor Lingkungan Internal: Kekuatan (Strength) dan

Kelemahan (Weakness)

Kemampuan menentukan peluang dan kemampuan memanfaatkan peluang adalah dua hal yang berbeda, setiap instansi harus mengevaluasi kekuatan dan kelemahan di dalam internal organisasinya. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, Bapak Toto Priantoro, ST selaku Kasi Identitas Penduduk menyatakan bahwa:

“Kota Batu itu termasuk daerah pegunungan, tapi saat ini akses jalan dapat kita lalui hampir keseluruhan wilayah. Jadi pelayanan Mobiling dapat diberikan secara merata diseluruh desa di Kota Batu. Kelebihan lainnya yaitu jumlah pegawai yang memadai untuk melaksanakan program Mobiling, karena dahulu jumlah pegawai disini cuman sedikit sekarang sudah mencukupi untuk dibagi di kantor dan Mobiling. Tapi juga ada kekurangannya, mengingat Kota Batu termasuk daerah pegunungan jadi akses internet kadang mengalami gangguan.” (Hasil wawancara tanggal 22 Februari 2018)

Bapak Toto Priantoro mengarahkan pendapatnya pada akses jalan dalam pelaksanaan program Mobiling di Kota Batu dan jumlah pegawai yang memadai untuk melaksanakan program Mobiling. Berbeda dengan pendapat yang diberikan oleh Bapak Kamim Utomo, S.Sos selaku Kabid Pendaftaran Kependudukan yang menyatakan bahwa:

“Kekuatan Dispendukcapil dalam memberikan pelayanan Mobiling kepada masyarakat adalah tersedianya Peraturan

Daerah yang mengatur tugas dan fungsi Dispendukcapil. Disamping itu tersedia standar pelayanan publik yang diterapkan sehingga pelayan dapat diberikan sesuai prosedur yang sudah ditentukan.” (Hasil wawancara tanggal 22 Februari 2018)

Bapak Kamim Utomo mengarahkan pendapatnya pada tersedianya Peraturan Daerah dan tersedianya Standar Pelayanan Publik dalam pelayanan Mobiling yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Sedangkan Bapak

Drs Maulidiono, M.Pd selaku Kepala Dinas menyatakan :

“Kekuatan internal yang dimiliki Dispendukcapil adalah kredibilitas pelayanan publik yang dipercaya oleh masyarakat. Sejak diadakannya program Mobiling, jumlah kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil meningkat. Jadi itu tanda bahwa masyarakat mempercayai dispendukcapil dalam pengurusan administrasi kependudukannya. Lebihnya lagi, dalam pelayanan Mobiling ada pemotongan prosedur untuk memudahkan masyarakat. Untuk setiap pengurusan dokumen kependudukan yang seharusnya masyarakat harus membuat surat keterangan dari RT, RW, dan Kecamatan pada program Mobiling masyarakat dapat langsung mendaftarkan dokumennya dengan hanya membawa surat keterangan dari Kelurahan saja.” (Hasil wawancara tanggal 22 Februari 2018)

Bapak Maulidiono mengarahkan pendapatnya pada kredibilitas pelayanan publik yang dipercaya oleh masyarakat dan kemudahan prosedur yang diberikan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukannya. Serupa dengan pendapat yang diberikan oleh Ibu Ami (P:41) selaku masyarakat penerima layanan Mobiling menyatakan bahwa :

“Alhamdulillah mbak pas tau ada Mobiling ini, jadi saya engga perlu datang ke kantor Dispendukcapil. Karena pagi saya biasanya ke sawah tiap hari, pulang pas mau dhuhran nanti

balik lagi pulangnye sore. Jadi saya ga sempet kalo mau ke dispendukcapil. Kalo di balai desa gini saya jadi bisa sempetin ngurus kan dekat, apalagi syarat ngurusnya digampangin pas dikasih tau ga perlu ke RT RW dulu.” (Hasil wawancara 27 Februari 2018)

Ibu Ami mengarahkan pendapatnya pada kemudahan yang diberikan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu melalui program Mobiling. Seperti gambar dibawah ini yang menunjukkan suasana kegiatan Mobiling yang dilakukan di salah satu Desa di Kota Batu :



Gambar 10. Pelayanan Mobiling di Desa Junrejo

Sumber : Dokumentasi Peneliti (2018)

Berbanding terbalik dengan pendapat yang diberikan oleh Ibu Ami, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Bapak Hariono (L:44) salah satu masyarakat di Kota Batu yang menyatakan :

“Saya baru denger ini mbak, saya engga tau apa itu program Mobiling. Saya biasanya kalo ngurus KTP segala macem ya langsung ke kantor dispendukcapil. Persyaratan ngurus saya juga taunya pas di kantor dispendukcapil, pas ngurus surat keterangan di kelurahan engga di kasih tau apa-apa.” (Hasil wawancara 27 Februari 2018)

Bapak Hariono mengarahkan pendapatnya pada aparaturnya pendukung yang kurang informatif terhadap masyarakat tentang adanya program Mobiling dan persyaratan prosedur layanan kependudukan. Selaras dengan pendapat yang diberikan oleh Bapak Dwi Prasetyo selaku Perangkat Desa di salah satu desa di

Kota Batu:

“Orang yang mengurus surat keterangan kesini kan banyak, jadi biasanya kita ngga sempet ngasih tau persyaratan apa aja yang dibutuhin buat mengurus dokumen kependudukan. Kalau terkait program Mobiling, pihak desa sudah memberikan pengarahannya biasanya pas tahlil sama pkk atau dari mulut ke mulut.” (Hasil wawancara 27 Februari 2018)

Berdasarkan penyajian data tersebut, dapat disimpulkan bahwa kekuatan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu adalah tersedianya Peraturan Daerah yang mengatur tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu serta adanya Standar Pelayanan Publik untuk mengatur jalannya proses pemberian layanan. Disamping itu, akses jalan yang dimiliki Kota Batu saat ini dapat dilewati oleh Mobiling ke berbagai desa di Kota Batu. Selain itu adanya pemotongan persyaratan prosedur dalam pelayanan Mobiling dapat memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan, sehingga kredibilitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dapat dipercaya oleh masyarakat. Namun disamping kelebihan yang dimiliki dalam pelaksanaan program Mobiling,

terdapat kelemahan yang dimiliki yaitu akses jaringan internet yang terkadang mengalami gangguan mengingat wilayah Kota Batu yang berada di daerah pegunungan. Serta aparaturnya yang kurang informatif kepada masyarakat dalam memberikan informasi terkait hal yang diperlukan khususnya pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Selain itu, kesadaran masyarakat dalam memenuhi dokumen kependudukannya juga sangat dibutuhkan dan dukungan masyarakat untuk menerima informasi yang diberikan oleh perangkat desa maupun pihak dinas. Kondisi kelemahan tersebut yang menjadikan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu perlu meningkatkan pelayanan yang diberikan.

b. Faktor Lingkungan Eksternal : Peluang (Opportunities) dan Ancaman (Threats)

Kemampuan instansi dalam mengamati kekuatan lingkungan makro yang utama dan faktor lingkungan mikro yang signifikan, tentunya yang mempengaruhi kemampuannya dalam memenuhi tujuan dan target sasaran. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, Bapak Toto Priantoro selaku Kasi Identitas Penduduk menyatakan bahwa:

“Ancaman utama yang dirasakan adalah masih banyaknya masyarakat yang tidak mengerti dan kurang memahami akan pentingnya administrasi kependudukan. Bisa dilihat dari data penduduk satu kecamatan saja yang belum melakukan perekaman e-KTP masih ribuan, belum lagi dokumen

pencatatan sipil loh ya. Untuk mengatasi ancaman itu ya pihak dinas bekerja sama dengan perangkat desa, panwaslu, serta beberapa sekolah yang ada di Kota Batu agar seluruh masyarakat dapat terpenuhi administrasi kependudukannya.” (Hasil wawancara tanggal 22 Februari 2018)

Bapak Toto Priantoro mengarahkan pendapatnya pada tingkat pemahaman masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan yang masih kurang. Seperti gambar dibawah ini yang menunjukkan jumlah data perekaman e-KTP di Kecamatan Batu:



Gambar 11. Data Perekaman e-KTP pada Kecamatan Batu

Sumber : Bagian Program dan Pelaporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (2018)

Melihat jumlah penduduk Kota Batu yang belum melakukan perekaman e-KTP terbilang masih banyak, Bapak Dojoko Purnomo selaku Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data memberikan pendapatnya terkait ancaman yang didapatkan sebagai berikut:

“Jumlah penduduk Kota Batu setiap tahun terus bertambah, mengingat saat ini Kota Batu merupakan Kota Wisata. Di era globalisasi dan kemajuan teknologi yang sangat pesat saat ini menjadikan pihak dinas harus lebih aktif dalam memberikan layanan kependudukan. Dengan perkembangan teknologi yang

menjadikan segalanya lebih mudah, maka dalam pelayanan yang diberikan dispendukcapil masyarakat hanya membutuhkan waktu paling lama 30 menit saja untuk pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil jika persyaratannya sudah lengkap.” (Hasil wawancara tanggal 22 Februari 2018)

Bapak Djoko Purnomo mengarahkan pendapatnya pada era globalisasi dan kemajuan teknologi sehingga pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu meningkatkan pelayanan dengan hanya membutuhkan waktu paling lama 30 menit saja. Pendapat lain diberikan oleh Bapak Kamim Utomo selaku Kabid Pendaftaran Kependudukan yang menyatakan bahwa:

“Ancaman yang muncul itu karena adanya pihak ketiga yang memanfaatkan proses pelayanan administrasi kependudukan. Biasanya penduduk yang baru pindah ke Kota Batu karena tidak tau proses pengurusan surat pindah jadi menggunakan jasa calo, padahal prosesnya sudah sangat mudah dan yang jelas tanpa biaya. Nah melihat jumlah penduduk yang semakin bertambah setiap tahunnya, itu menjadi tantangan bagi pihak dinas untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan melalui program Mobiling dengan terus memberikan sosialisasi pada masyarakat di Kota Batu agar mengerti persyaratan dan prosedur pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.” (Hasil wawancara tanggal 22 Februari 2018)

Bapak Kamim Utomo mengarahkan pendapatnya pada adanya pihak ketiga yang memanfaatkan proses pelayanan administrasi kependudukan dan cara mengatasinya melalui sosialisasi kepada masyarakat tentang persyaratan dan prosedur pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Seperti gambar dibawah ini yang menunjukkan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Batu sedang memberikan sosialisasi terkait pentingnya dokumen kependudukan yang bekerja sama dengan badan panwaslu sebagai berikut:



Gambar 12. Sosialisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu pada Tahapan Pemilu 2019

Sumber : Dokumentasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (2018)

Berdasarkan penyajian data tersebut, dapat disimpulkan bahwa ancaman yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam pelayanan Mobiling dikarenakan adanya era globalisasi dan kemajuan teknologi, adanya pihak ketiga yang memanfaatkan proses pelayanan administrasi kependudukan, serta ketidakmengertian dan ketidakpahaman masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan. Oleh karena itu pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu perlu melihat peluang yang dimiliki agar mampu mengatasi ancaman yang muncul, salah satu yang dilakukan adalah meningkatkan pelayanan

dan melihat minat masyarakat terhadap pelaksanaan program Mobiling agar dapat terus berjalan.

D. Analisis Data

Pada bagian analisis data ini, data-data dan temuan selama penelitian yang telah dikumpulkan dan disajikan dalam pembahasan akan dianalisis untuk memberikan gambaran yang jelas sesuai dengan fokus penelitian yang ditemukan. Berdasarkan tahapan dalam manajemen strategi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu melalui program Mobiling yang dikemukakan oleh Hadisugondo (2009). Berikut ini adalah analisis dan data dari tahapan manajemen strategi yang meliputi:

1. Formulasi Strategi

Formulasi strategi memberikan gambaran tentang kegiatan yang berawal dari pengembangan visi dan misi. Menetapkan tujuan strategis, serta merancang strategi untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam tahap formulasi strategi ditetapkan bagaimana mengalokasikan sumber daya dan kemana perluasan operasi dilakukan. Mengingat sumberdaya selalu terbatas, maka pilihan strategi harus ditetapkan untuk memperoleh manfaat terbesar. Teori yang dikemukakan oleh Hadisugondo (2009) tersebut sesuai dengan salah satu misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yaitu meningkatkan peran serta dan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya identitas dan status kependudukan untuk terwujudnya tertib administrasi

kependudukan di Kota Batu sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu merancang strategi melalui program Mobiling.

Melihat jumlah penduduk yang ada di Kota Batu, hal ini menunjukkan bahwa masih banyak penduduk yang belum melengkapi dokumen kependudukannya. Berdasarkan penyajian data yang diuraikan penulis, dapat disimpulkan bahwa peningkatan pelayanan kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu melalui program Mobiling adalah dengan mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada, mengikuti perkembangan jaman dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada, serta aktif memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Selain itu juga meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan sumber daya manusia yang ada dan setiap pegawai diberikan tupoksi sesuai bidangnya. Hal ini ditujukan agar masyarakat dapat lebih mudah dalam menerima akses layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada akan membantu meningkatkan pelayanan kependudukan pada program Mobiling di Kota Batu. Salah satu pilihan yang dipilih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu adalah dengan mengirimkan tenaga kerja yang profesional, sehingga pelayanan yang diberikan dapat meminimalisir kendala di lapangan. Selain mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada, perlu juga dilakukan pelatihan kepada setiap

pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga setiap pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dapat memberikan kontribusinya pada peningkatan pelayanan kependudukan melalui program Mobiling.

Selain teori dari Hadisugondo (2009), teori lainnya yang serupa yaitu menurut Sagala (2007:177) mengenai formulasi strategi bahwa terdapat lima langkah yang digunakan untuk merencanakan strategi yaitu perumusan misi, mengakomodasi kebutuhan lingkungan, mendayagunakan sumber daya secara optimal, penjabaran dari pencapaian misi, dan memilih strategi yang paling tepat untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Teori tersebut menunjukkan bahwa dalam meningkatkan pelayanan kependudukan, salah satu tahapan formulasi strategi yaitu mendayagunakan sumber daya secara optimal.

Hal ini sesuai dengan tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam meningkatkan pelayanan kependudukan melalui program Mobiling, pihak dinas harus mampu meningkatkan kualitas sumber daya yang dimiliki agar dapat memberikan kontribusi pada peningkatan pelayanan kependudukan di Kota Batu. Salah satu yang bisa dilakukan dalam meningkatkan sumber daya manusia yaitu melakukan pelatihan tentang tupoksi dan SOP pelayanan kepada setiap pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu serta juga bisa dilakukan sosialisasi tentang program Mobiling kepada seluruh lapisan masyarakat melalui perangkat desa maupun sekolah yang ada di Kota Batu.

Selain itu dari segi administrasi publik, sumber daya manusia dinilai sangat penting dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Hal tersebut sesuai dengan teori Chandler dan Plano dalam Keban (2008:4) yang mendefinisikan bahwa “Administrasi Publik adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik”. Teori tersebut menunjukkan bahwa sumber daya manusia perlu dikelola dan diorganisir dengan cara memberikan pelatihan dan penyuluhan agar sumber daya tersebut dapat berkontribusi dalam peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

2. Implementasi Strategi

Implementasi strategi menunjukkan perlunya pihak dinas menjabarkan strategi menjadi tindakan, Tahap ini menjadi tahap sulit dan kritis sifatnya karena memerlukan disiplin dan komitmen dari personil pelakunya. Untuk itu diperlukan keterampilan interpersonal, karena aplikasi kegiatan akan berpengaruh pada semua unit operasional dalam organisasi. Teori yang dikemukakan oleh Hadisugondo (2009) tersebut sesuai dengan pelaksanaan program Mobiling di Kota Batu sebagai implementasi strategi peningkatan pelayanan kependudukan. Hal tersebut menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dapat mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada untuk meningkatkan pelayanan kependudukan.

Selain teori dari Hadisugondo (2009) tersebut, teori lainnya yang serupa yaitu menurut Hunger (1996) yaitu proses implementasi yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen antara lain siapa yang akan melaksanakan rencana strategi yang telah diformulasikan, lalu apa yang harus dilakukan, serta bagaimana sumber daya manusia yang bertanggung jawab dalam implementasi akan melaksanakan berbagai aspek yang diperlukan. Berdasarkan teori tersebut tanggung jawab sumber daya manusia dalam pelaksanaan pelayanan menjadi penting dikarenakan akan berpengaruh terhadap berjalannya proses kegiatan pelayanan yang sesuai standar operasional.

Pembagian jadwal pelayanan pada kegiatan program Mobiling di Kota Batu diperlukan pengoptimalan dengan membagikan jadwal pelayanan yang jelas berdasarkan jumlah desa yang ada di Kota Batu. Disamping itu, diperlukan standar pelayanan dalam proses pelaksanaan pelayanan pada kegiatan Mobiling sehingga setiap sumber daya manusia yang ada bertanggung jawab melakukan pelayanan sesuai tupoksinya masing-masing.

3. Evaluasi Strategi

Evaluasi strategi adalah tahap akhir dalam manajemen strategis. Para manajer sangat perlu mengetahui kapan strategi tertentu tidak berfungsi dengan baik, semua strategi dapat dimodifikasi di masa depan karena faktor-faktor eksternal dan internal selalu berubah.

a. Faktor Lingkungan Internal: Kekuatan (Strength) dan Kelemahan (Weakness)

Program Mobiling merupakan strategi yang memanfaatkan dan mengkombinasikan faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor eksternal (peluang dan tantangan) yang ada sebagai potensi dan peluang yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan baik secara internal maupun eksternal. Faktor internal ini berupa pemanfaatan sumber daya yang ada pada internal organisasi. Sedangkan faktor eksternal dapat berupa peluang dan ancaman yang muncul seiring dengan berjalannya program pelayanan.

Kemampuan menemukan peluang yang menarik dan kemampuan memanfaatkan peluang adalah dua hal yang berbeda. Setiap instansi harus mengevaluasi kekuatan dan kelemahan di internal organisasinya. Teori Rangkuti (2013) tersebut menjadi alat analisis peneliti dalam menggambarkan pelayanan kependudukan melalui program Mobiling di Kota Batu. Berdasarkan temuan di lapangan, kekuatan yang dimiliki adalah tersedianya Peraturan Daerah dan Standar Pelayanan yang mengatur tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Sebuah kegiatan yang berhubungan dengan hajat hidup banyak orang harus memiliki peraturan perundang-undangan. Tersedianya peraturan daerah dan standar pelayanan merupakan bentuk upaya pemberian jaminan atas terselenggaranya pelayanan kependudukan yang baik. Dengan berpedoman pada peraturan daerah dan standar pelayanan yang berlaku memberikan garis batas yang jelas pada hak dan

keajiban baik bagi aparaturn dinas selaku pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan.

Disamping peraturan daerah dan standar pelayanan yang dimiliki, akses jalan yang dimiliki Kota Batu sangat berpengaruh terhadap berjalannya program Mobiling. Akses jalan yang dapat dilewati oleh mobil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu memudahkan pelayanan yang diberikan pada setiap desa di Kota Batu. Oleh karena itu, akses jalan yang baik menjadi salah satu kekuatan dalam pelayanan Mobiling.

Selain itu, adanya pemotongan persyaratan prosedur dalam pelayanan Mobiling dapat memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan. Hal ini bisa menjadi kekuatan bagi pelayanan Mobiling karena masyarakat dapat mempercayai kredibilitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Dengan kemudahan yang diberikan melalui pemotongan persyaratan prosedur, alangkah lebih baik jika diimbangi dengan sosialisasi yang jelas tentang persyaratan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil sehingga masyarakat tidak mengalami kendala dalam pengajuan permohonan prosuder layanan.

Disamping sisi kekuatan yang dimiliki dalam pelayanan Mobiling, terdapat pula sisi kelemahan yang dimiliki program Mobiling yaitu akses jaringan internet yang terkadang mengalami gangguan. Saat jaringan mengalami gangguan maka proses pelayanan akan terhambat karena data penduduk terdapat pada

SIAK yang harus diakses melalui internet. Kelemahan tersebut yang perlu untuk diperhatikan dengan memberikan alternatif dalam proses pelayanan.

Selain itu, kelemahan program Mobiling lainnya adalah aparatur pendukung yang kurang informatif kepada masyarakat. Aparatur pendukung harus dapat memaksimalkan program pelayanan yang telah dilaksanakan dengan memberikan pengarahan tentang pentingnya administrasi kependudukan beserta persyaratan dan prosedur layanan, sehingga strategi peningkatan pelayanan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah diterapkan.

Disisi lain, kesadaran masyarakat dalam memenuhi dokumen kependudukannya juga sangat dibutuhkan. Strategi pelayanan yang telah dibuat tidak akan berjalan maksimal jika tidak diimbangi dengan kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukannya. Dukungan masyarakat untuk menerima informasi yang diberikan oleh perangkat desa maupun pihak dinas sangat dibutuhkan dalam strategi peningkatan pelayanan. Kondisi kelemahan tersebut yang menjadikan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu perlu meningkatkan fasilitas pelayanan yang diberikan.

b. Faktor Lingkungan Eksternal : Peluang (Opportunities) dan Ancaman (Threats)

Pada era globalisasi saat ini, peningkatan pelayanan kependudukan disesuaikan dengan kondisi daerahnya masing-masing. Peningkatan pelayanan kependudukan perlu melihat ancaman yang dihadapi dengan melihat sisi peluang yang akan diterima. Oleh karena itu perlu adanya analisis peluang dan ancaman agar peningkatan pelayanan kependudukan dapat sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Peluang adalah karakteristik dari lingkungan eksternal yang memiliki potensi untuk membantu organisasi meraih atau melampaui sasaran strategiknya. Peluang yang dimaksud adalah kemampuan instansi dalam mengamati kekuatan lingkungan makro yang utama dan faktor lingkungan mikro yang signifikan. Ancaman adalah karakteristik dari lingkungan eksternal yang dapat mencegah organisasi meraih sasaran strategis yang ditetapkan. Teori dari Rangkuti (2013) tersebut menjadi alat analisis peneliti dalam menggambarkan pelayanan Mobiling pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, ancaman yang dimiliki karena kurangnya tingkat pemahaman masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan. Masih banyaknya penduduk yang kurang memahami pentingnya administrasi kependudukan dapat membuat strategi pelayanan terkendala. Kelemahan tersebut yang

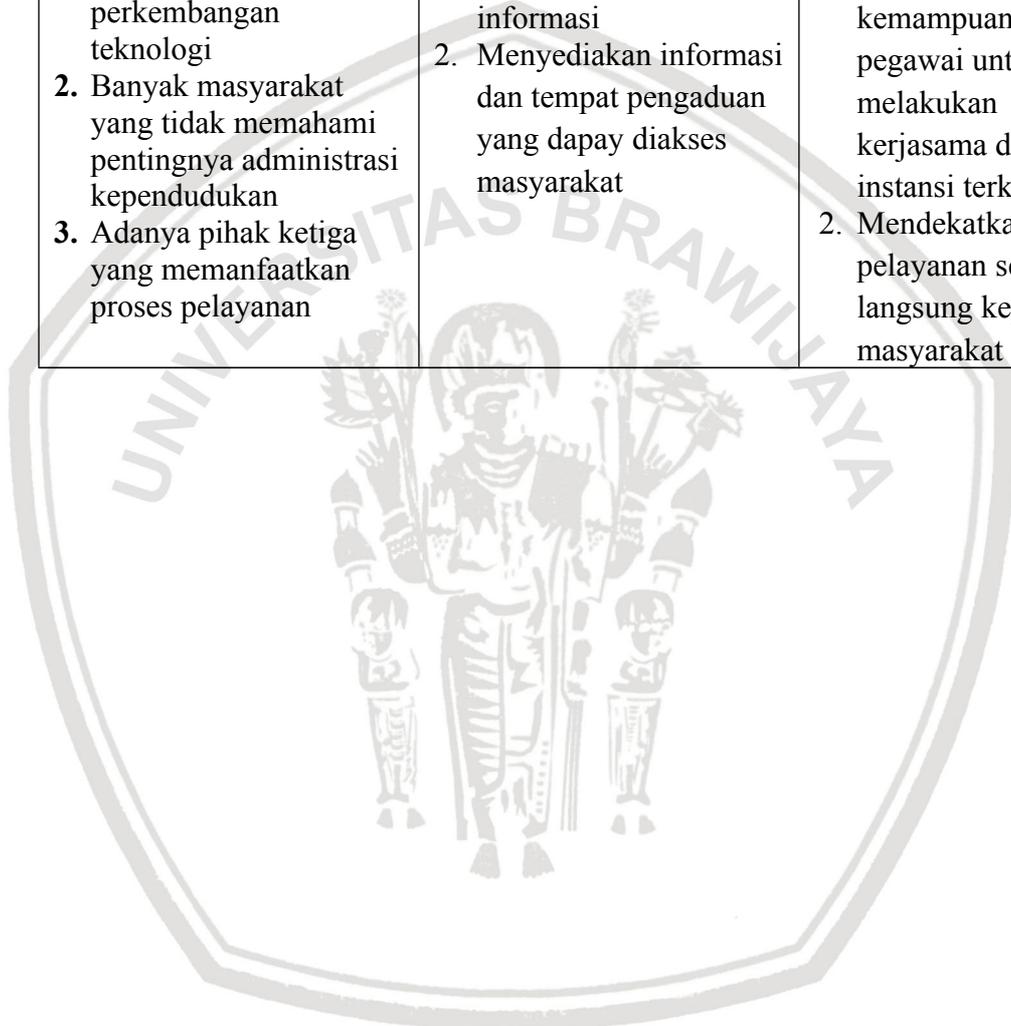
menjadikan program Mobiling perlu memberikan sosialisasi terkait pentingnya administrasi kependudukan di Kota Batu.

Selain itu, ancaman lainnya dalam pelayanan Mobiling yang perlu diperhatikan adalah pihak ketiga yang memanfaatkan proses pelayanan. Pihak ketiga ini biasanya dapat memanfaatkan keadaan dengan menawarkan jasa dalam pengurusan prosedur layanan. Jika masyarakat dapat memahami persyaratan dan prosedur pelayanan yang diberikan maka pihak ketiga tidak akan memanfaatkan keadaan, karena pihak dinas telah memberikan kemudahan dan standar pelayanan yang telah ditetapkan pada peraturan perundang-undangan. Kelemahan ini akan sulit untuk diatasi jika tidak ada kerjasama dengan pihak lain dan inisiatif dari setiap pihak untuk meningkatkan pelayanan.

Peluang yang dimiliki adalah dengan melakukan kerjasama dengan perangkat desa, panwaslu, BPJS, dan sekolah-sekolah yang ada di Kota Batu. Selain itu, sosialisasi diberikan kepada masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan sehingga tujuan dan sasaran dinas dapat tercapai. Hal ini ditujukan untuk mengatasi ancaman yang akan dialami di masa yang akan datang dalam melakukan peningkatan pelayanan kependudukan di Kota Batu.

Melihat kondisi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

<p>kependudukan</p> <p>3. Potensi sumber daya manusia</p>	<p>pelayanan</p> <p>4. Meningkatkan kepercayaan masyarakat pada kredibilitas pelayanan publik</p>	<p>sosialisasi kepada masyarakat</p> <p>3. Meningkatkan database</p>
<p>Ancaman (T)</p> <p>1. Era globalisasi dan perkembangan teknologi</p> <p>2. Banyak masyarakat yang tidak memahami pentingnya administrasi kependudukan</p> <p>3. Adanya pihak ketiga yang memanfaatkan proses pelayanan</p>	<p>STRATEGI ST</p> <p>1. Pemanfaatan teknologi informasi</p> <p>2. Menyediakan informasi dan tempat pengaduan yang dapat diakses masyarakat</p>	<p>STRATEGI WT</p> <p>1. Meningkatkan kemampuan pegawai untuk melakukan kerjasama dengan instansi terkait</p> <p>2. Mendekatkan pelayanan secara langsung kepada masyarakat</p>



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dikemukakan, peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Strategi Peningkatan Pelayanan Kependudukan Melalui Program

Mobiling berdasarkan tahapan manajemen strategi sebagai berikut:

a. Formulasi strategi yang dimiliki Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Batu melalui program Mobiling merupakan

pengembangan visi dan misi untuk meningkatkan peran serta dan

kesadaran masyarakat akan arti pentingnya identitas dan status

kependudukan di Kota Batu. Melihat jumlah penduduk yang terus

meningkat, peningkatan pelayanan kependudukan yang dilakukan

melalui program Mobiling adalah dengan mengoptimalkan sarana

dan prasarana yang ada, mengikuti perkembangan jaman dengan

memanfaatkan teknologi informasi yang ada, serta aktif

memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Selain itu juga

meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan sumber

daya manusia yang ada dan setiap pegawai diberikan tupoksi

sesuai bidangnya. Salah satu usaha yang bisa dilakukan dalam

meningkatkan sumber daya manusia yaitu melakukan pelatihan

tentang tupoksi dan SOP pelayanan kepada setiap pegawai serta

juga bisa dilakukan sosialisasi tentang program Mobiling kepada

seluruh lapisan masyarakat melalui perangkat desa maupun sekolah yang ada di Kota Batu.

- b. Implementasi Strategi memerlukan keputusan tentang rangkaian kebijakan, kemampuan memotivasi personil, dan pengalokasian sumberdaya untuk mendukung aplikasi strategi terpilih. Program Mobiling sebagai implementasi strategi peningkatan pelayanan kependudukan menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dapat mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada untuk meningkatkan pelayanan kependudukan. Proses implementasi yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen salah satunya adalah siapa yang akan melaksanakan rencana strategi yang telah diformulasikan. Pelaksanaan pelayanan merupakan tanggung jawab sumber daya manusia karena akan berpengaruh terhadap berjalannya proses kegiatan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan publik. Disamping itu, diperlukan standar pelayanan dalam proses pelaksanaan pelayanan pada kegiatan Mobiling sehingga setiap sumber daya manusia yang ada bertanggung jawab melakukan pelayanan sesuai tupoksinya masing-masing.
 - c. Evaluasi strategi yang dilakukan dengan menggunakan analisis SWOT untuk mencari informasi mana yang tidak efektif dalam lingkungan internal dan lingkungan eksternal.
2. Analisis Faktor Lingkungan Internal dan Eksternal Strategi Peningkatan Pelayanan Kependudukan Melalui Program Mobiling dilihat dari:

- a. Faktor lingkungan internal: Kekuatan (*strength*) dan Kelemahan (*weakness*) yang ada pada pelayanan Mobiling menunjukkan bahwa kekuatan yang dimiliki adalah tersedianya PERDA yang mengatur tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, tersedianya Standar Operasional Prosedur pada pelayanan Mobiling, akses jalan yang memadai untuk dilewati mobil pelayanan, jumlah pegawai yang memadai untuk pelayanan Mobiling, pemberian kemudahan dalam prosedur pelayanan Mobiling, serta kredibilitas pelayanan publik yang dipercaya oleh masyarakat merupakan kekuatan yang dimiliki. Sedangkan kelemahan yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam program Mobiling yaitu jaringan internet yang terkadang mengalami gangguan sehingga dapat menghambat berjalannya proses layanan, dukungan aparatur pendukung untuk memberikan informasi terkait pelayanan Mobiling kepada masyarakat, serta kesadaran masyarakat yang masih kurang terhadap pentingnya administrasi kependudukan.
- b. Faktor lingkungan eksternal: Peluang (*opportunities*) dan Ancaman (*threats*) yang ada pada program Mobiling menunjukkan bahwa era globalisasi dan kemajuan teknologi yang terus berkembang dapat menjadi ancaman bagi pelayanan Mobiling, selain itu pemahaman masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan yang masih kurang, serta adanya pihak ketiga yang memanfaatkan proses pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu peluangnya

adalah karena kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi kependudukan makan potensi pada setiap pegawai terus dapat dioptimalkan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dibahas, maka peneliti berusaha memberikan masukan yang diharapkan dapat memberikan manfaat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam memberikan pelayanan kependudukan melalui program Mobiling antara lain:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu diharapkan agar tetap mempertahankan program-program yang dapat memudahkan masyarakat sehingga masyarakat tidak segan untuk segera melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya.
2. Dinas Kependudukan dan Penxatatan Sipil Kota Batu perlu terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan, sosialisasi dapat dilakukan dengan bekerja sama pihak terkait atau dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi melalui media massa maupun media sosial yang ada saat ini.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu diharapkan dapat aktif dalam memberikan informasi secara *online* terkait administrasi kependudukan melihat perkembangan media massa saat ini yang dapat dengan mudah diakses seluruh masyarakat.
4. Dina Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu perlu memperhatikan aspirasi dan pengaduan masyarakat akan pelayanan kependudukan dengan menyediakan tempat pengaduan yang dapat diakses oleh masyarakat secara online.

5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu perlu memberikan himbauan kepada aparatur pendukung untuk dapat memberikan informasi terkait pelayanan Mobiling, sehingga masyarakat dapat mengetahui kemudahan pelayanan yang diberikan dalam program Mobiling. Selain itu, pemberian penjelasan kepada aparatur pendukung terkait persyaratan prosedur layanan harus diberikan agar setiap masyarakat yang akan melapor dapat mengerti kelengkapan berkas sebelum diberikan pada pegawai layanan Mobiling.



DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung : Pustaka Setia
- Arif Rohman. 2009. *Politik Ideologi Pendidikan*. Yogyakarta : Laksbang Mediatama Yogyakarta
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers
- Atmoko, T. 2011. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. e-dokumen.kemenag.go.id diakses pada Januari 2018
- Barney, J. B. 1991. *Firm Resources and Sustained Competitive Advantage*, *Journal of Management*, Vol. 17, pp.99-120
- Badan Pusat Statistik, Kota Batu 2017. Kota Batu Dalam Angka Tahun 2017
- Bragan. 1992. *Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : University Press
- David, Fred, R. 2011. *Strategic Management Manajemen Strategi Konsep*, Edisi 12, Jakarta : Salemba Empat
- Efendi, F & Makhmudi. 2009. *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori dan Praktek dalam Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Freeman, R. Edward. 1984. *Strategic Management : A Stakeholder Approach*. Univesity of Minnesota
- Hadisugondo, S. 2009. Bahan Kuliah Manajemen Strategis, Manajemen Pembangunan Daerah, Sekolah Pascasarjana, IPB, Bogor
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Haryatmoko. 2007. *Etika Komunikasi*. Yogyakarta : Kanisius
- Hunger, J.David & Thomas Wheelen. 1996. *Strategic Manegement*. New York : Addison Wesley
- Jones, Charles O. 1996. Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy). Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan
- Keban, Yeremias T. 2008. *Dimensi Strategis Adminstrasi Publik : Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media

- KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- KEMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*
- Miles, M.B, Huberman, A.M & Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Edition 3*. USA : Sage Publications
- Moenir, H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Nawawi, Hadari. 2003. *Manajemen Strategik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 *Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006*
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAL*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sagala, Syaiful. 2007. *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung : Alfabeta
- Salusu, J. 1996. *Pengambilan Keputusan Stratejik*. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia
- Sinambela, Dr. Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sutopo & Suryanto. 2003. *Edisi Revisi I, Pelayanan Prima. Lembaga Administrasi Negara*. Jakarta
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 *Tentang Administrasi Kependudukan*
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 *Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan*

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*

Winardi, J. 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

Internet:

www.batukota.go.id diakses pada 20 Desember 2017

www.bps.go.id diakses pada 20 Desember 2017

<http://liburankebatu.wordpress.com> diakses pada 8 Maret 2018

daerah.sindonews.com diakses pada 3 Januari 2017

dukcapil.kemendagri.go.id diakses pada 15 Agustus 2018

