BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1.1 Hasil Penelitian

1.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Sampang

Aspek geografi dan demografi merupakan informasi dasar yang sangat penting dalam penyusunan rencana pembangunan. Pengembangan wilayah di Kabupaten Sampang sangat didukung oleh berbagai aspek, utamanya aspek geografi yaitu aspek letak, luas dan batas wilayah, kondisi topografi, kondisi geologi serta aspek penggunaan lahan dan juga aspek demografi seperti ukuran, struktur, dan distribusi penduduk serta bagaimana jumlah penduduk berubah setiap waktu akibat kelahiran, kematian dan migrasi.

a. **Kondisi Geografis dan Administrasi**

Kabupaten Sampang merupakan salah satu dari empat Kabupaten besar yang menyusun Pulau Madura, yaitu Bangkalan, Sampang, Pamekasan, dan Sumenep. Kabupaten Sampang terletak di tengah-tengah Pulau Madura. Tepatnya secara astronomis terletak pada koordinat 113°08'-113°39' Bujur Timur dan 06°05'-07°13' Lintang Selatan. Secara umum wilayah Kabupaten Sampang berupa daratan dan terdapat satu pulau yang terpisah dari daratan bernama Pulau Mandangin. Secara administratif, Kabupaten Sampang merupakan salah satu dari 38 Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Timur. Batas wilayah Kabupaten Sampang adalah sebagai berikut:

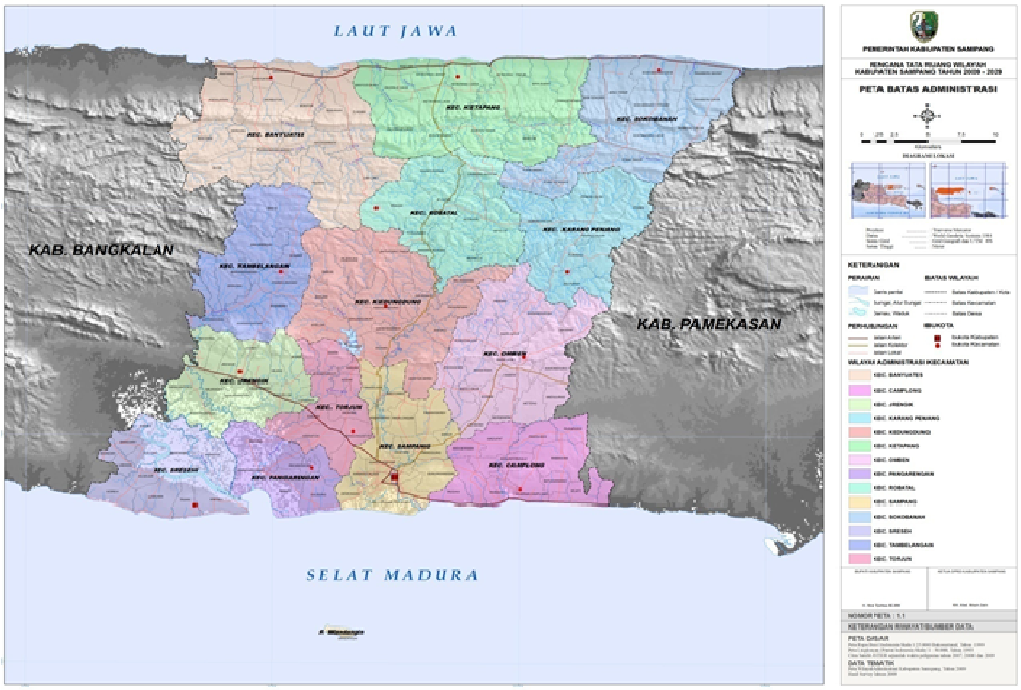
sebelah utara : berbatasan dengan Laut Jawa;

sebelah selatan : berbatasan dengan Selat Madura;

sebelah barat : berbatasan dengan Kabupaten Bangkalan;

sebelah timur : berbatasan dengan Kabupaten Pamekasan.

Kabupaten Sampang terletak ±85 km dari Surabaya, yang dapat ditempuh melalui Jembatan Suramadu kurang lebih 5 menit dan dilanjutkan dengan perjalanan darat ± 1,5 jam. Untuk lebih jelasnya mengenai batas administrasi Kabupaten Sampang dapat dilihat pada peta administrasi Kabupaten Sampang di bawah ini.



Gambar 5.1 Peta Administrasi Kabupaten Sampang

Kabupaten Sampang memiliki luas wilayah ±1.233,30 km² atau sekitar seperempat dari luas Pulau Madura ±4.887,20 km². Secara administratif, Kabupaten Sampang terbagi menjadi 14 Kecamatan, 180 Desa dan 6 Kelurahan. Sebelum otonomi daerah, Kabupaten Sampang terdiri atas 12 Kecamatan dan sejak tahun 2003 Kabupaten Sampang telah terbagi dalam 14 Kecamatan sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2003 tanggal

23 Juni 2003 tentang Pembentukan Kecamatan Pengarengan Kabupaten Sampang dan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2003 tanggal 23 Juni 2003 tentang Pembentukan Kecamatan Karangpenang Kabupaten Sampang.

Pusat administratif sekaligus kegiatan ekonomi berada di Kecamatan Sampang yang terletak di bagian selatan Kabupaten Sampang dan menghadap Selat Madura. Kecamatan yang paling luas wilayahnya adalah Kecamatan Banyuates yaitu sebesar 141,23 km^2 atau sekitar 11,45% dari luas wilayah keseluruhan, dan yang paling kecil adalah Kecamatan Pangarengan dengan luas wilayah 42,69 km^2 atau 3,46% dari luas wilayah secara keseluruhan. Nama-nama Kecamatan, luas dan proporsi terhadap Kabupaten Sampang serta jumlah Kelurahan/Desa tiap Kecamatan, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.1 Luas Wilayah dan Jumlah Desa/Kelurahan per Kecamatan Kabupaten Sampang

No	Kecamatan	Luas (km^2)	Persentase (%)	Jumlah Desa/Kelurahan
1	Sreseh	71,95	5,83	12
2	Torjun	44,20	3,58	12
3	Pangarengan	42,69	3,46	6
4	Sampang	70,01	5,68	12/6
5	Camplong	69,93	5,67	14
6	Omben	116,31	9,43	20
7	Kedungdung	123,08	9,98	18
8	Jrengik	65,35	5,30	14
9	Tambelangan	89,97	7,30	10
10	Banyuates	141,23	11.45	20
11	Robatal	80,54	6,53	9
12	KarangPenang	84,25	6,83	7
13	Ketapang	125,28	10,16	14
14	Sokobanah	108,51	8,80	12
	Total	1.233,30	100,00	186

Sumber: Sampang Dalam Angka 2014

Berdasarkan topografinya Kabupaten Sampang terletak pada ketinggian antara 0–375 meter di atas permukaan laut. Wilayah Kabupaten Sampang yang sebagian besar merupakan dataran rendah ini, sekitar 870 km^2 mempunyai

ketinggian antara 0 sampai 100 m diatas permukaan laut atau 71% dari seluruh wilayah Kabupaten Sampang. Ada 7 Kecamatan yang memiliki wilayah pesisir, 3 menghadap Laut Jawa yaitu Kecamatan Sokobanah, Ketapang dan Banyuates, sedangkan 4 lainnya menghadap Selat Madura yaitu Kecamatan Sampang, Camplong, Pengarengan dan Sreseh.

Kabupaten Sampang juga memiliki sebuah Pulau berpenghuni yang terletak di sebelah selatan Kecamatan Sampang. Nama Pulau tersebut adalah Pulau Mandangin, dengan luas sebesar 1,65 km^2. Pulau ini termasuk dalam wilayah administrasi Kecamatan Sampang. Pulau ini dikelilingi oleh hamparan pasir putih. Kondisi lingkungan perairan Pulau Mandangin sangat kondusif untuk biota laut, seperti terumbu karang dan ikan hias. Akses transportasi ke Pulau Mandangin adalah dengan menggunakan perahu motor dari Pelabuhan Tanglok di Kecamatan Sampang. Waktu perjalanan dari Pelabuhan Tanglok menuju ke Pulau Mandangin sekitar 90 menit.

Kabupaten Sampang memilki dua pelabuhan utama yaitu di pantai selatan terdapat pelabuhan Tanglok, sedangkan di pantai utara terdapat pelabuhan Batioh. Kedua pelabuhan tersebut mendukung sektor perikanan dan ekspor hasil garam. Karena letaknya yang cukup strategis, pelabuhan Tanglok lebih berkembang. Pelabuhan tanglok menjadi pelabuhan bagi kapal yang memuat material tambang galian dari Situbondo, Jember, Probolinggo, Lumajang, dan fungsi yang paling utama adalah sebagai pelabuhan transit untuk perdagangan ikan dari Pulau Mandangin serta akses transportasi ke Pulau Mandangin.

b. **Kondisi Demografi**

Faktor demografi merupakan salah satu modal dasar pembangunan. Kondisi demografi yang dimiliki oleh suatu daerah akan direncanakan apakah

akan dimanfaatkan sebagai subyek atau obyek pembangunan. Bonus demografi yang ada yaitu penduduk usia produktif dapat menjadi kekuatan pembangunan dan menjadi bencana jika tidak dikelola dengan baik.

Data kependudukan umumnya diperoleh melalui sensus penduduk, registrasi penduduk dan survey penduduk. Sensus Penduduk adalah pengumpulan data penduduk yang dilakukan menyeluruh setiap 10 tahun sekali dilakukan oleh BPS. Hasil sensus penduduk selain bermanfaat untuk mengetahui jumlah penduduk pada waktu tertentu, juga berguna sebagai data utama proyeksi penduduk pada tahun sesudahnya. Registrasi penduduk adalah kegiatan pencatatan rutin tentang kelahiran, kematian dan perpindahan penduduk, biasanya dilakukan pada pertengahan dan akhir tahun. Survey penduduk merupakan pengumpulan data penduduk dengan teknik sampel seperti: Survei Sosial Ekonomi Nasional dilakukan oleh BPS.

Jumlah pertumbuhan penduduk di Kabupaten Sampang berdasarkan hasil registrasi penduduk yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang menunjukkan bahwa setiap tahun dari tahun 2010-2014 terjadi kenaikan jumlah penduduk baik jumlah penduduk laki-laki maupun perempuan. Jumlah penduduk di Kabupaten Sampang pada tahun 2010 adalah 867.664 yang terdiri dari 426.303 orang laki-laki dan 441.361 orang perempuan sedangkan pada tahun 2014 jumlah penduduk di Kabupaten Sampang adalah 957.912 jiwa yang terdiri dari 478.343 orang laki-laki dan 479.569 perempuan. Kenaikan jumlah penduduk yang terjadi selama rentang 5 tahun tersebut (tahun 2010 ke tahun 2014) adalah 90.248 jiwa dimana kenaikan jumlah penduduk laki-laki 52.040 orang dan perempuan 38.208 orang, sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.2.

Tabel 5.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin di Kabupaten Sampang Tahun 2010-2014

NO	KECAMATAN	2010		2011		2012		2013		2014	
		JUMLAH PENDUDUK		JUMLAH PENDUDUK		JUMLAH PENDUDUK		JUMLAH PENDUDUK		JUMLAH PENDUDUK	
		L	P	L	P	L	P	L	P	L	P
1.	Sreseh	17.757	18.841	17.825	18.874	17.571	17.732	17.544	17.708	17.556	17.686
2.	Torjun	19.014	19.322	19.125	19.407	17.249	18.293	17.478	18.481	18.274	19.228
3.	Sampang	57.818	59.074	58.129	59.380	57.656	59.571	57.734	59.741	57.783	59.745
4.	Camplong	35.712	36.777	36.138	37.168	39.878	41.844	39.611	41.632	45.953	44.222
5.	Omben	37.489	39.337	37.724	39.572	37.592	39.565	37.600	39.631	58.649	54.905
6.	Kedungdung	37.288	42.153	37.678	42.558	42.401	43.876	42.428	43.836	52.752	53.536
7.	Jrengik	16.745	17.084	16.811	17.225	17.522	15.954	17.399	15.963	17.770	16.650
8.	Tambelangan	26.967	26.932	27.027	26.950	26.104	26.202	26.078	26.157	25.836	25.913
9.	Banyuates	36.047	37.539	36.003	37.481	36.087	37.538	36.181	37.633	36.308	37.752
10.	Robatal	26.670	26.793	26.743	26.866	26.786	27.354	27.253	27.679	26.910	27.431
11.	Sokobanah	32.787	34.370	32.740	34.318	30.718	33.533	30.816	33.615	34.055	33.923
12.	Ketapang	39.693	41.875	39.856	42.068	40.931	43.292	41.219	43.620	41.801	44.319
13.	Pangarengan	9.904	10.190	10.006	10.303	9.531	10.953	9.597	11.030	9.661	11.089
14.	Karangpenang	32.412	31.074	32.445	31.114	34.758	32.791	34.800	32.849	35.035	33.170
Jumlah		426.303	441.361	428.250	443.284	434.784	448.498	435.738	449.575	478.343	479.569

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang

Selain adanya pertambahan jumlah penduduk tiap tahunnya di Kabupaten Sampang, masalah kependudukan lainnya yang perlu diperhatikan adalah persebaran penduduk di Kabupaten Sampang yang tidak merata. Persebaran penduduk umumnya mengikuti dan cenderung berorientasi ke wilayah/daerah yang memiliki aktivitas lebih ramai atau terdapat potensi sumber daya alam seperti pertanian, perikanan, industri, pertambangan, perdagangan dan jasa. Demikian juga dengan kepadatan penduduk, kepadatan penduduk cenderung terkonsentrasi atau lebih tinggi pada daerah perkotaan karena daerah tersebut

merupakan pusat aktivitas yang menarik penduduk untuk beraktivitas dan bertempat tinggal.

Kepadatan penduduk tertinggi berada di Kecamatan Sampang dengan 1.678,73 orang/km^2, disusul dengan Kecamatan Camplong, Omben, Kedungdung dan Torjun yang mana keempat Kecamatan tersebut terletak dan berbatasan wilayah dengan Kecamatan Sampang yang merupakan pusat administratif sekaligus kegiatan ekonomi. Sedangkan kepadatan terendah berada di Kecamatan Pengarengan dengan 486,06 orang/km^2. Sebagaimana diuraikan dalam tabel dibawah ini:

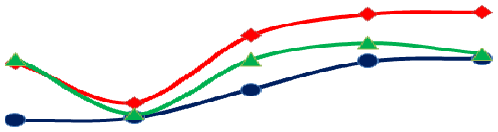
Tabel 5.3 Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Kabupaten Sampang per Kecamatan Tahun 2014

NO	KECAMATAN	Jumlah Desa/Kel.	KK	Jumlah Penduduk	LUAS (km^2)	KEPADATAN (jiwa/km^2)
1	SRESEH	12	9.028	35.242	71,95	489,81
2	TORJUN	12	10.483	37.502	44,20	848,46
3	SAMPANG	12/6	5.787	117.528	70,01	1.678,73
4	CAMPLONG	14	29.865	90.175	69,93	1.289,50
5	OMBEN	20	19.362	113.554	116,31	976,30
6	KEDUNGDUNG	18	19.139	106.288	123,08	863,57
7	JRENGIK	14	17.397	34.420	65,35	526,70
8	TAMBELANGAN	10	9.309	51.749	89,97	575,18
9	BANYUATES	20	16.930	74.060	141,23	524,39
10	ROBATAL	9	21.896	54.341	80,54	674,71
11	SOKOBANAH	12	13.495	67.978	108,51	626,47
12	KETAPANG	14	18.061	86.120	125,28	687,42
13	PANGARENGAN	6	23.236	20.750	42,69	486,06
14	KARANG PENANG	7	19.789	68.205	84,25	809,55
JUMLAH		186	479.569	957.912	1.233,30	776,71

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang

c. **Ekonomi**

Pertumbuhan ekonomi merupakan besarnya tingkat kenaikan nilai Produk Domestik Regional Bruto Atas Dasar Harga Konstan (PDRB ADHK). PDRB ADHK adalah pertumbuhan riil yang tidak terpengaruhi oleh unsur kenaikan harga atau inflasi. Perkembangan pertumbuhan ekonomi daerah tahun 2008 sampai dengan tahun 2012 seperti tampak pada grafik pada gambar dibawah ini:



	2008	2009	2010	2011	2012
Kabupaten Sampang	4,58	4,64	5,34	6,04	6,12
Provinsi Jawa Timur	6,01	5,01	6,68	7,22	7,27
Nasional	6,10	4,74	6,08	6,50	6,23

Sumber: RPJMD Kabupaten Sampang 2013-2018

Gambar 5.2 Grafik Perkembangan Pertumbuhan Ekonomi Daerah (PDRB ADHK) Tahun 2008-2012 (dalam %)

Grafik diatas menunjukkan bahwa berdasarkan PDRB ADHK maka perkembangan pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Sampang selama periode 2008-2012 menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan. Dimana pertumbuhan ekonomi sebesar 4,58 pada tahun 2008 menjadi 6,12 pada tahun 2012. Namun apabila dibandingkan dengan pertumbuhan ekonomi Provinsi Jawa Timur dan Nasional, maka pertumbuhan ekonomi Kabupaten Sampang masih perlu ditingkatkan lebih tinggi lagi. Hal ini lebih disebabkan oleh masih dominannya kontribusi sektor pertanian pada PDRB Kabupaten Sampang yang masih cenderung bergantung pada musim/cuaca. Dengan demikian perlu pengembangan sektor-sektor lain untuk berkontribusi lebih besar terhadap pertumbuhan ekonomi itu sendiri.

Angka pendapatan per kapita juga mencerminkan tingkat kemajuan perekonomian, namun demikian tidak dapat serta merta dapat diartikan sebagai gambaran tingkat kemakmuran penduduk. Berdasarkan data BPS Kabupaten Sampang, pendapatan per kapita Kabupaten Sampang selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2009 sebesar Rp. 5.624.704,81, tahun 2010 meningkat menjadi sebesar Rp. 6.123.374,9, dan tahun 2011 meningkat menjadi sebesar Rp. 6.562.555,5 serta pada tahun 2012 sebesar Rp.7.412.016,52.

Namun demikian, meskipun mengalami peningkatan setiap tahun, pendapatan per kapita secara relatif belum meningkatkan kapasitas ekonomi per kapita akibat angka inflasi rata–rata selama empat tahun terakhir lebih tinggi dari angka pertumbuhan ekonomi. Dimana, rata-rata pertumbuhan ekonomi Kabupaten Sampang selama periode 2008-2012 sebesar 5,34, yang mana masih lebih rendah dibandingkan dengan rata-rata laju inflasi pada periode yang sama yang mencapai 5,63.

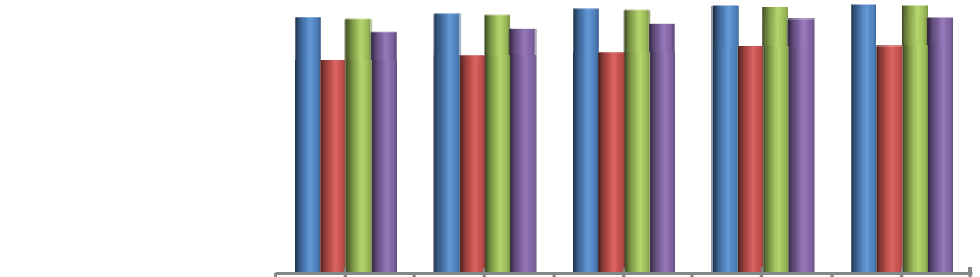
d. **Kesejahteraan Masyarakat**

Untuk mengukur tingkat kesejahteraan masyarakat dapat ditunjukkan antara lain dengan Indeks Pembangunan Manusia (IPM), Tingkat Pengangguran dan Pendidikan.

1) Indeks Pembangunan Manusia (IPM)

Human Development Index (HD) atau IPM adalah suatu indeks komposit yang mencerminkan kinerja pembangunan manusia disuatu wilayah. IPM Indeks tersebut merupakan indikator kemajuan suatu wilayah yang mencakup tiga aspek yakni kesehatan, pendidikan dan kesejahteraan ekonomi. Capaian angka IPM Kabupaten Sampang selama periode 2008-2012 menunjukkan kenaikan.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pembangunan manusia dilihat dari sisi kualitas kesehatan, pendidikan dan kemampuan daya belinya semakin tahun semakin baik, sebagaimana ditunjukkan grafik dibawah ini:

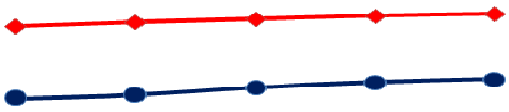


	2008	2009	2010	2011	2012
Indeks Harapan Hidup	61,15	62,23	63,34	64,15	64,43
Indeks Pendidikan	51,12	51,93	52,8	54,37	54,47
Indek Daya Beli	60,73	61,86	62,97	63,81	64,18
IPM	57,67	58,67	59,70	60,78	61,03

Sumber: RPJMD Kabupaten Sampang 2013-2018

Gambar 5.3 Grafik Perkembangan IPM Kabupaten Sampang 2008-2012

Namun demikian, IPM Kabupaten Sampang masih jauh lebih rendah apbila di bandingkan dengan IPM Provinsi Jawa Timur (gambar 5.4). Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas sumber daya manusia Kabupaten Sampang masih relatif rendah.



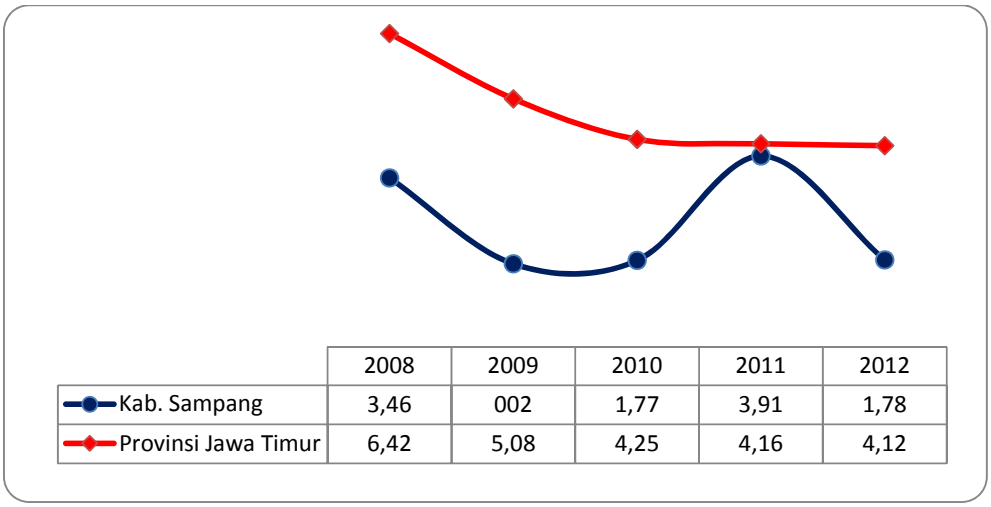
	2008	2009	2010	2011	2012
Kabupaten Sampang	57,67	58,23	59,59	60,49	61,03
Provinsi Jawa Timur	70,38	71,06	71,62	72,18	72,54

Sumber: RPJMD Kabupaten Sampang 2013-2018

Gambar 5.4 Grafik Perkembangan IPM Kabupaten Sampang dan Provinsi Jawa Timur Tahun 2008-2012

2) Tingkat Pengangguran

Pertumbuhan ekonomi Kabupaten Sampang yang menunjukkan adanya kenaikan, berkorelasi positif dengan terciptanya lapangan kerja serta menurunnya jumlah pengangguran terbuka. Tingkat pengangguran terbuka Kabupaten Sampang lebih rendah apabila dibandingkan dengan Propinsi Jawa Tmur, sebagaimana ditunjukkan pada grafik di bawah ini:

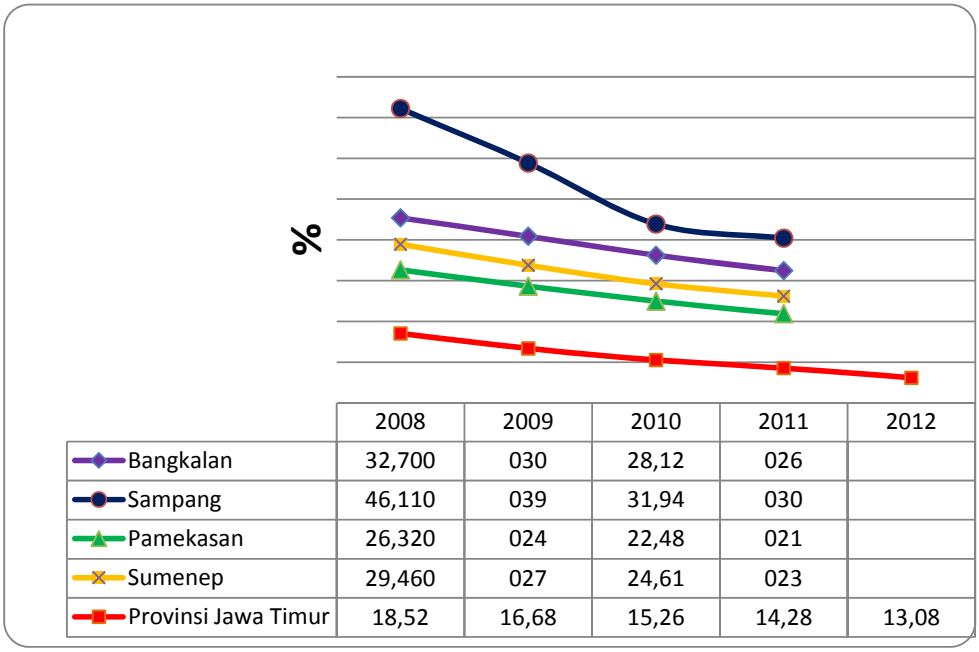


	2008	2009	2010	2011	2012
Kab. Sampang	3,46	002	1,77	3,91	1,78
Provinsi Jawa Timur	6,42	5,08	4,25	4,16	4,12

Sumber: RPJMD Kabupaten Sampang 2013-2018

Gambar 5.5 Perkembangan Tingkat Pengangguran Terbuka Kabupaten Sampang dan Provinsi Jawa Timur Tahun 2008-2012

Selain itu, masalah kemiskinan di Kabupaten Sampang sangat berkaitan dengan masalah pengangguran dan kesempatan kerja. Jumlah penduduk miskin di Kabupaten Sampang terus mengalami penurunan. Terdapat penurunan yang signifikan sebesar 15,90% selama periode 4 tahun (tahun 2008-2011). Namun demikian angka kemiskinan Kabupaten Sampang masih berada di atas angka kemiskinan Propinsi Jawa Timur maupun Kabupaten-Kabupaten lain di Madura, sebagaimana ditunjukkan pada grafik dibawah ini:



	2008	2009	2010	2011	2012
Bangkalan	32,700	030	28,12	026	
Sampang	46,110	039	31,94	030	
Pamekasan	26,320	024	22,48	021	
Sumenep	29,460	027	24,61	023	
Provinsi Jawa Timur	18,52	16,68	15,26	14,28	13,08

Sumber: RPJMD Kabupaten Sampang 2013-2018

Gambar 5.6 Grafik Perkembangan Angka Kemiskinan Tahun 2008-2012

3) Pendidikan

Capaian angka Indeks Pendidikan Kabupaten Sampang selama periode 2008-2012 menunjukkan kenaikan (Gambar 5.3). Dimana pada tahun 2008 sebesar 51,12 meningkat menjadi 54,47 pada tahun 2012. Dengan demikian, maka selama periode 5 tahun (tahun 2008-2012) telah mengalami kenaikan sebesar 3,37.

Ukuran daya serap sistem pendidikan terhadap penduduk usia sekolah dapat dilihat dari Angka Partisipasi Sekolah (APS). Perkembangan Angka Partisipasi Sekolah (APS) Kabupaten Sampang selama tahun 2008-2012 berdasarkan jenjang pendidikan dapat dillihat pada tabel 5.4 dibawah ini. APS memperhitungkan adanya perubahan penduduk terutama usia muda dan kenaikan jumlah murid tidak dapat diartikan sebagai semakin meningkatnya partisipasi sekolah, tetapi dapat dipengaruhi oleh semakin besarnya jumlah

penduduk usia sekolah yang tidak diimbangi dengan ditambahnya infrastruktur sekolah serta peningkatan akses masuk sekolah.

Tabel 5.4 Perkembangan Angka Partisipasi Sekolah (APS) Kabupaten Sampang Tahun 2008–2012

No	Jenjang Pendidikan	2008	2009	2010	2011	2012
1.	SD/MI					
1.1	Jumlah murid usia 7-12 thn	148.946	134.553	136.179	114.135	115.006
1.2	Jumlah penduduk kelompok usia 7-12 tahun	153.054	135.471	132.160	119.287	118,952
1.3	APS SD/MI	97,32	99,32	103,04	95,68	99,49
2.	SMP/MTs					
2.1	Jumlah murid usia 13-15 thn	41.313	39.873	39.803	48.205	40.712
2.2	Jumlah penduduk kelompok usia 13-15 tahun	47.204	42.961	43.288	44.880	47.712
2.3	APS SMP/MTs	87,52	92,81	91,95	107,41	99,13
3.	SMA/MA					
3.1	Jumlah murid usia 16-18 thn	8.652	11.081	11.776	12.980	15.856
3.2	Jumlah penduduk kelompok usia 16-18 tahun	45.746	46.026	45.552	47.047	48.107
3.3	APS SMA/MA	18,91	24,08	25,85	27,59	32,96

Sumber: Dinas Pendidikan Kabupaten Sampang dalam RPJMD Kabupaten Sampang Tahun 2013-2018

e. **Infrastruktur Daerah**

1) Jalan dan Jembatan

Pembangunan jalan dan jembatan dilaksanakan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan transportasi kepada masyarakat. Kondisi jalan dan jembatan serta panjang jangkauan jalan mempunyai andil besar terhadap kemudahan dalam mobilitas perdagangan barang, penumpang, sosial, akses sarana transportasi lainnya maupun akses terhadap sarana dan prasarana pemerintah.

Berdasarkan statusnya jaringan jalan di Kabupaten Sampang dibedakan atas jalan Nasional, jalan Propinsi, jalan Kabupaten, jalan perkotaan, dan jalan Desa.

Tabel 5.5 Panjang Jalan dan Kondisi Jalan di Kabupaten Sampang (km) Tahun 2009-2013

No	Kondisi Jalan	Satuan	Panjang Jalan				
			2009	2010	2011	2012	2013
A.	Jalan Nasional	km	36.000	36.000	36.000	36.000	32.000
	1. Kondisi Baik		22.560	29.450	35.390	28.030	
	2. Kondisi Rusak Ringan		13.290	6.400	0.460	3.970	
	3. Kondisi Rusak Berat		-	-	-	-	-
B.	Jalan Propinsi	km	117.570	117.570	117.570	96.700	96.700
	1. Kondisi Baik		23.46	29.023	36.711	50.660	
	2. Kondisi Rusak Ringan		94.11	88.547	80.859	46.040	
	3. Kondisi Rusak Berat		-	-	-	-	-
C.	Jalan Kabupaten	km	582.800	582.800	582.800	582.800	582.800
	1. Kondisi Baik		402.972	413.621	425.385	438.110	449.444
	2. Kondisi Rusak Ringan		117.095	112.981	107.071	101.825	96.091
	3. Kondisi Rusak Berat		62.733	56.198	50.344	42.865	37.265
D.	Jalan Perkotaan	km	39.920	39.920	39.920	39.920	39.920
	1. Kondisi Baik		33.475	35.062	36.128	37.943	38.791
	2. Kondisi Rusak Ringan		5.940	4.433	3.496	1.791	0.994
	3. Kondisi Rusak Berat		0.505	0.425	0.296	0.186	0.135
E.	Jalan Poros Desa	km	313.900	313.900	345.290	345.290	345.290
	1. Kondisi Baik		129.590	144.608	148.302	153.854	165.025
	2. Kondisi Rusak Ringan		131.131	144.958	145.250	143.249	136.593
	3. Kondisi Rusak Berat		53.179	55.724	51.738	48.187	43.672

Sumber: Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Sampang dalam Profil Daerah Kabupaten Sampang Tahun 2014

Keterangan: (-) tidak ada

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa jalan di Kabupaten Sampang setiap tahun mengalami perbaikan kondisi namun pada data tahun 2013 (tahun 2012 untuk jalan nasional dan propinsi) sebagian besar jalan di Kabupaten Sampang masih dalam kondisi rusak baik ringan maupun berat. Kondisi jalan nasional, jalan Kabupaten dikategorikan 78% dalam kondisi baik, namun kondisi jalan propinsi hanya 52% dan jalan poros desa 48% yang dalam kondisi baik. Hanya jalan perkotaanlah yang dapat dikategorikan sangat baik dengan 97% jalan dalam kondisi baik.

Terdapat 109 unit jembatan kecil dan besar di wilayah Kabupaten Sampang. Berdasarkan data dari Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Sampang, semua jembatan tersebut dalam kondisi baik.

Selain transportasi darat, Kabupaten Sampang juga menggunakan transportasi laut. Kabupaten Sampang mempunyai pelabuhan yang berfungsi untuk pelayaran umum, yakni Pelabuhan Tanglok. Pelabuhan Tanglok merupakan pelabuhan yang menghubungkan Kecamatan Sampang dengan Pulau Mandangin dimana Pulau tersebut merupakan satu-satunya Pulau yang ada di Kabupaten Sampang.

2) Listrik

Prasarana listrik di Kabupaten Sampang cukup memadai untuk mencukupi kebutuhan perorangan maupun instansi. Sistem pelayanan listrik di Kabupaten Sampang didistribusikan dari Gresik untuk kemudian dikelola oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN). Sistem jaringan dari sumber distribusi di Gresik disalurkan dari jaringan tegangan menengah melalui gardu induk untuk kemudian didistribusikan melalui jaringan tegangan rendah ke penduduk sebagai pengguna layanan. Kondisi pelayanan listrik tersebut saat ini mayoritas sudah cukup terlayani, hanya beberapa lokasi yaitu yang termasuk pada kawasan perdesaan saja yang belum menggunakan jasa PLN.

f. **Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Strategi dan Kebijakan Kabupaten Sampang**

Visi merupakan suatu gambaran keadaan masa depan yang ingin diwujudkan berdasarkan segala sumber daya yang dimiliki. Penetapan visi diperlukan untuk memadukan gerak langkah setiap unsur organisasi dan masyarakat untuk mengarahkan dan menggerakkan segala sumber daya yang

ada dalam menciptakan Kabupaten Sampang sebagaimana yang dicita-citakan. Adapun rumusan Visi Kabupaten Sampang tahun 2013–2018 adalah

"**Terwujudnya birokrasi sehat, masyarakat kuat dan lingkungan bersahabat demi tercapainya Kabupaten Sampang yang Bermartabat**".

Untuk mewujudkan visi Kabupaten Sampang Tahun 2013–2018 tersebut, maka ditetapkan misi Kabupaten Sampang 2013-2018 sebagai berikut:

1. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan profesional.
2. Meningkatkan pelayanan dasar yang berkualitas dan terjangkau.
3. Mengoptimalkan pemanfaatan potensi wilayah sesuai daya dukung lingkungan.
4. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang berkualitas.
5. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Selanjutnya untuk merealisasikan pelaksanaan misi Pemerintah Kabupaten Sampang, perlu ditetapkan tujuan dan sasaran pembangunan daerah yang akan dicapai dalam kurun waktu lima tahun ke depan dalam RPJMD Kabupaten Sampang Tahun 2013-2018. Tujuan ditetapkan untuk memberikan arah terhadap program pembangunan Kabupaten Sampang secara umum sedangkan sasaran merupakan hasil yang diharapkan dari suatu tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan kaitannya dengan penelitian yaitu pelayanan administrasi kependudukan maka misi yang terkait adalah:

- misi ke 2: Meningkatkan pelayanan dasar yang berkualitas dan terjangkau,
- tujuan ke 2: Meningkatkan kualitas dan keterjangkauan pelayanan dasar kepada masyarakat,
- sasaran ke 5: Meningkatnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Tujuan dan sasaran diatas selanjutnya akan menjadi dasar penyusunan perencanaan pembangunan daerah secara keseluruhan yang mencakup strategi dan arah kebijakan, sebagaimana tabel di bawah ini

Tabel 5.6 Strategi dan arah kebijakan Kabupaten Sampang

Misi 2 : Meningkatkan Pelayanan Dasar yangBerkualitas dan Terjangkau	
Strategi	**Arah Kebijakan**
5. Optimalisasi layanan administrasi kependudukan;	5. Meningkatkan tertib administrasi kependudukan dan catatan sipil dengan pendekatan pelayanan kepada masyarakat;

Sumber : Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Sampang

g. **Pelayanan Umum di Kabupaten Sampang**

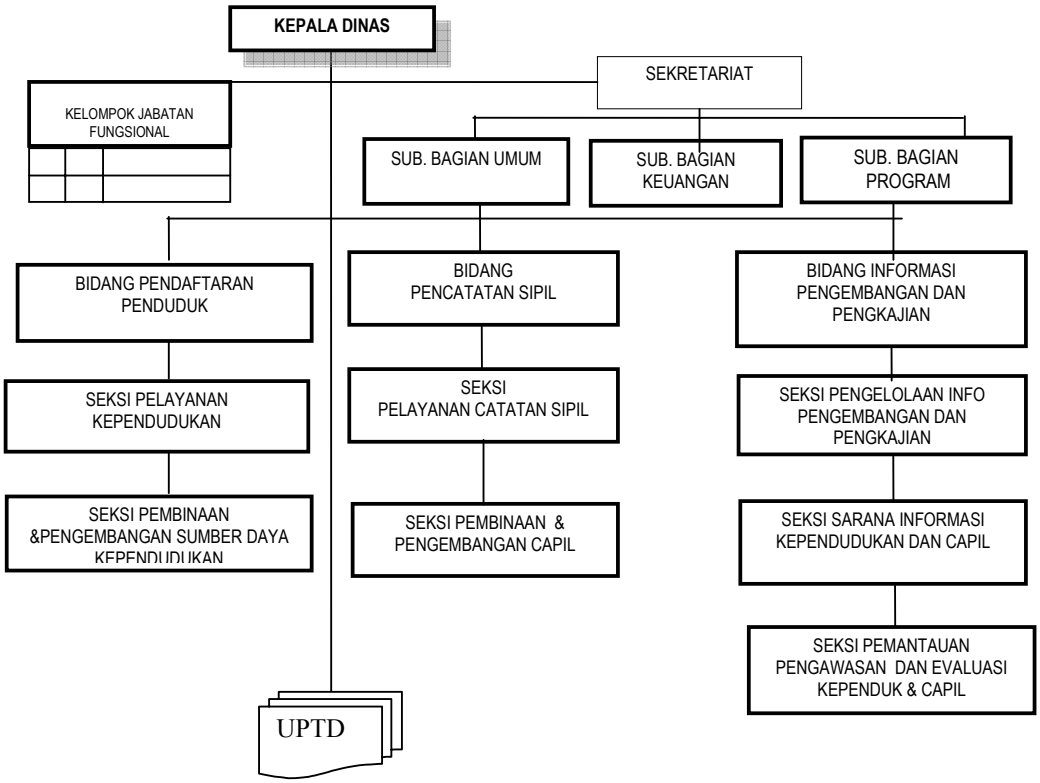
Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang menuntut efisiensi dan akurasi maka pelayanan birokrasi yang cepat, murah, dan berorientasi pada kebutuhan serta kepuasan masyarakat menjadi isu utama. Dalam penyelenggaraan otonomi daerah, pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus pemerintahan sendiri baik urusan wajib maupun pilihan. Urusan wajib adalah urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah daerah yang terkait dengan pelayanan dasar bagi masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, lingkungan hidup, perhubungan, kependudukan dan sebagainya. Pelayanan urusan wajib berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan pemerintah dan dilaksanakan secara bertahap. Sedangkan urusan pilihan adalah urusan pemerintahan yang diprioritaskan oleh pemerintah daerah untuk diselenggarakan yang terkait dengan upaya pengembangan potensi unggulan yang menjadi kekhususan daerah.

Sejalan dengan ketentuan tersebut, Pemerintah Kabupaten Sampang telah menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Sampang Nomor 9 Tahun 2008

tentang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten Sampang, dimana terdapat 26 (dua puluh enam) urusan wajib dan 8 (delapan) urusan pilihan, sebagaimana terdapat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 27 tentang Pembagian Urusan. Urusan pemerintahan yang terkait dengan penelitian termasuk dalam urusan wajib yaitu kependudukan dan catatan sipil dengan SKPD pelaksana yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang.

1.1.1.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang sebagai wujud pelaksanaan Otonomi Daerah dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sampang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Sampang dan ditindaklanjuti dengan Peraturan Bupati Sampang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang menangani 1 urusan wajib yaitu urusan wajib Kependudukan dan Catatan Sipil. Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang sebagaimana bagan dibawah ini:



Gambar 5.7 Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang selaras dengan visi Kepala Daerah Kabupaten Sampang sebagaimana tercantum dalam RPJMD Kabupaten Sampang Tahun 2013-2018, terutama misi ke 2: meningkatkan pelayanan dasar masyarakat yang berkualitas dan terjangkau, tujuan ke 2: meningkatkan kualitas dan keterjangkauan pelayanan dasar kepada masyarakat, sasaran ke 5: meningkatnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan, strategi ke 5: Optimalisasi layanan administrasi kependudukan, arah kebijakan ke 5: meningkatkan tertib administrasi kependudukan dan catatan sipil dengan pendekatan pelayanan kepada masyarakat.

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang adalah “Terwujudnya tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang akuntabel”. Visi tersebut berkaitan erat dengan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang. Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang, yaitu:

1) membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan urusan Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
2) melakukan konsultatif serta koordinatif di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil

dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang, yaitu:

1) perumusan kebijakan teknis, pembinaan penyelenggaraan Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
2) pelaksanaan koordinasi dengan unsur terkait dalam rangka penyelenggaraan kegiatan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3) pelaksanaan pembinaan bimbingan teknis, pemantauan, evaluasi di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
4) pelaksanaan fungsi pengawasan dan pengendalian di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
5) memfasilitasi Program Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

Sedangkan tujuan, sasaran strategi dan kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang untuk mewujudkan visi dan misi adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 5.7 Tujuan, Sasaran, Strategi dan Kebijakan

VISI : Terwujudnya tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang akuntabel			
MISI I : Meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil			
Tujuan	Sasaran	Strategi	Kebijakan
Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil	Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil	1. Menata administrasi kependudukan 2. Meningkatkan kualitas pelayanan 3. Meningkatkan kualitas dan kuantitas aparatur 4. Menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai 5. Meningkatkan koordinasi antar instansi terkait 6. Mensosialisasikan tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil	1. Penataan administrasi kependudukan 2. Peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat 3. Meningkatkan kualitas dan kuantitas serta profesionalitas aparatur 4. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai 5. Peningkatan koordinasi antar instansi terkait 6. Peningkatan pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap arti pentingnya administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
MISI II : Menyediakan data kependudukan yang valid			
Tujuan	Sasaran	Strategi	Kebijakan
Meningkatkan penyediaan data kependudukan yang valid	Tersedianya data kependudukan yang valid	1. Menata administrasi kependudukan 2. Menyediakan data dan informasi kependudukan yang valid 3. Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai 4. Meningkatkan kualitas dan kuantitas aparatur pengolah data kependudukan 5. Meningkatkan koordinasi antar instansi terkait	1. Penataan administrasi kependudukan 2. Peningkatan keakuratan data dan informasi kependudukan. 3. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai; 4. Peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya aparatur pengolah data kependudukan 5. Peningkatan koordinasi antar instansi terkait

Sumber: Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang 2013-2018

Dari visi, misi, tujuan, sasaran, strategi dan kebijakan tersebut di atas, maka program yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang meliputi 1 (satu) Program yaitu Program Penataan Administrasi Kependudukan.

Strategi yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, antara lain yaitu:

1) Menata administrasi kependudukan

   Dalam pelaksanaan strategi ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang melaksanakan kegiatan penataan arsip yang tercantum dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) pada kegiatan peningkatan pelayanan publik dalam bidang kependudukan dimana kegiatan penataan arsip tersebut bertujuan untuk menata dokumen arsip berkas persyaratan pelayanan administrasi kependudukan.

2) Meningkatkan kualitas dan kuantitas aparatur

   Untuk meningkatkan kualitas aparatur, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang melaksanakan kegiatan pelatihan tenaga pengelola SIAK yang mana pelatihan ini diberikan kepada operator pelayanan administrasi kependudukan di tingkat Kecamatan yang bertujuan agar tersedia aparatur SIAK yang lebih professional.

3) Menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai

   Dalam pelaksanaan strategi ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang melaksanakan beberapa kegiatan untuk memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana diantaranya adalah pembangunan tower

wave-lan, penyediaan blanko dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, penyediaan komputer dan printer, dll.

4) Meningkatkan koordinasi antar instansi terkait

   Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang untuk meningkatkan koordinasi antar instansi terkait terutama Kecamatan yang telah mana diberikan sebagian wewenang dalam pelayanan administrasi kependudukan, dengan melaksanakan kegiatan rapat koordinasi dan konsultasi serta dengan melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi untuk mengkoordinasi pelaporan penyelenggaraan administrasi kependudukan dan mengetahui permasalahan/kendala pelayanan di tingkat Kecamatan.

5) Mensosialisasikan tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil

   Dalam pelaksanaan strategi ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang melaksanakan kegiatan sosialiasi kebijakan kependudukan kepada aparat Kecamatan dan Kelurahan/Desa agar aparat tersebut dapat lebih memahami tentang pelayanan administrasi kependudukan serta perubahan-perubahan peraturan perundang-undangannya. Kegiatan sosialisasi administrasi kependudukan juga diberikan kepada masyarakat diantaranya kepada pelajar SMA/sederajat tentang manfaat KTP, KK, dan Akta Kelahiran.

Selain itu, untuk mendukung pelaksanaan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan diatas, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang didukung dengan pegawai (aparatur pemerintah) sebagaimana tabel dibawah ini:

Tabel 5.8 Data Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang Tahun 2014

NO	JABATAN	PERSONEL PNS					PANGKAT/ GOL	JML
		Esln II	Esln III	Esln V	Non Esln	Jbtn Fgsnl		
1	Kepala Dinas	1					Pembina Tk I / IVb	1
2	Sekretaris		1				Pembina / IVa	1
3	Kabid		2				Pembina Tk I / IVb	2
4	Kabid		1				Pembina IVa	1
5	Kasubag			1			Penata TK.I IIId	1
6	Kasubag			2			Penata IIIc	2
7	Kasi			1			PembinaTK.I IVb	1
8	Kasi			1			Pembina IVa	1
9	Kasi			1			Penata Tk I / IIId	1
10	Kasi			3			Penata / IIIc	3
11	Kasi			1			Penata Muda TK.I IIIb	1
12	Pej.Fungsional					1	Penata Muda IIIa	1
13	Staf				2		Penata Muda Tk I IIIb	2
14	Staf				6		Penata Muda IIIa	6
15	Staf				4		Pengatur Muda TK.I IIb	4
16	Staf				2		Pengatur muda IIa	2
JUMLAH		1	4	10	14			30

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang

Tabel 5.9 Laporan Kepegawaian Berdasarkan Tingkat Pendidikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang Tahun 2014

NO	PERSONEL PNS	TINGKAT PENDIDIKAN						
		SD	SMP	SMA	D3	S 1	S2	S3
1	Eselon II b						1	
2	Eselon III a						1	
3	Eselon III b						2	
4	Eselon IV a			1		6	3	
5	Eselon IV b							
6	Staf	2		5	1	7		
7	Jabt Fungsional							
JUMLAH		2		6	1	14	6	1

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa komposisi Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang, yang menduduki jabatan (eselon II, III dan IV) sebanyak 15 orang dan yang tidak memiliki jabatan (non eselon, jabatan fungsional) sebanyak 15 orang. Selain itu terdapat 2 (dua) orang pegawai berstatus Honor Daerah. Sedangkan untuk tingkat pendidikan Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang, yang berpendidikan Sarjana (S1, S2, S3) sebanyak 21 orang, Diploma (D3) sebanyak 1 orang, SMA sebanyak 6 orang, dan hanya 1 orang yang berpendidikan SD.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang juga telah memiliki SPM, SPP dan SOP, sebagaimana uraian berikut :

1. SPM Pelayanan Dokumen Kependudukan
2. SPP Penetapan Standar Pelayanan Dokumen Kependudukan berupa Penertiban KK, KTP, Surat Pindah Penduduk dan Kutipan Akte Pencatatan Sipil
3. SOP Alur Pelayanan Administrasi Kependudukan, SOP Pendaftaran Penduduk, SOP Pengelolaan Informasi Penduduk, SOP Pengkajian Penduduk, dan SOP Analisa Perkembangan Penduduk

Berdasarkan data pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang, Penduduk Kabupaten Sampang yang ber-KTP-el sebanyak 385.141 orang dari penduduk Wajib KTP sebanyak 716.944. Namun demikian, ada penduduk yang masih ber- KTP Non elektronik sebanyak 72.321 orang. Hal ini dikarenakan pada tahun 2014 pelayanan KTP Non Elektronik dilaksanakan kembali untuk memenuhi kebutuhan penduduk akan KTP sebab program nasional KTP-el (program pemerintah pusat) telah berakhir pada akhir

tahun 2013 dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang selaku instansi pelaksana belum memiliki mesin cetak KTP-el sehingga hanya bisa melayani perekaman data KTP-el saja. Keadaannya ini berlangsung sampai dengan Pebruari 2015. Pelayanan KTP-el di Kabupaten Sampang dimulai kembali pada bulan Pebruari 2015 dan pencetakan telah dapat dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dan tidak bergantung pada pemerintah pusat lagi sebab telah memiliki mesin cetak KTP-el. Data kepemilikan KTP-el penduduk Kabupaten Sampang ditampilkan dalam tabel 5.10 dibawah ini.

Tabel 5.10 Data Kepemilikan KTP-el Kabupaten Sampang per 31 Desember 2014

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk Yang Memiliki KTP-el	Jumlah Penduduk Wajib KTP (>17, Pernah/Sudah Menikah)	Capaian Kinerja
1	Sreseh	18,730	22,720	82,44%
2	Torjun	19,671	28,197	69,76%
3	Sampang	64,472	96,342	66,92%
4	Camplong	43,200	89,610	48,21%
5	Omben	38,831	61,736	62,90%
6	Kedungdung	35,824	71,907	49,82%
7	Jrengik	14,542	31,026	46,87%
8	Tambelangan	19,720	32,840	60,05%
9	Banyuates	25,047	65,183	38,43%
10	Robatal	7,863	40,994	19,18%
11	Sokobanah	28,785	37,101	77,59%
12	Ketapang	25,737	70,408	36,55%
13	Pangarengan	12,632	19,198	65,80%
14	Karangpenang	30,087	49,682	60,56%
	JUMLAH :	**385,141**	**716,944**	**53,72%**

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang

Penduduk Kabupaten Sampang masih banyak yang belum memiliki akta kelahiran sebagaimana ditunjukkan oleh tabel dibawah ini.

Tabel 5.11 Data Kepemilikan Akta Kelahiran Kabupaten Sampang per 31 Desember 2014

No	Kabupaten / Kota	Jumlah Penduduk Yang Memiliki Akte Kelahiran	Jumlah Penduduk	Capaian Kinerja
1	Sreseh	1.347	35.242	3,82
2	Torjun	1.464	37.502	3,90
3	Sampang	7.473	117.528	6,35
4	Camplong	2.570	90.175	2,85
5	Omben	3.693	113.554	3,25
6	Kedungdung	2.976	106.288	2,80
7	Jrengik	1.307	34.420	3,79
8	Tambelangan	1.873	51.749	3,62
9	Banyuates	1.571	74.060	2,12
10	Robatal	1.080	54.341	1,98
11	Sokobanah	1.869	67.978	2,75
12	Ketapang	1.843	86.120	2,14
13	Pangarengan	806	20.750	3,88
14	Karangpenang	2.852	68.205	4,18
Jumlah		32.724	957.912	3,42

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang

Berdasarkan RPJMD Kabupaten Sampang 2013–2018, capaian sasaran urusan kependudukan dan catatan Sipil sebagaimana diuraikan dalam tabel dibawah ini.

Tabel 5.12 Tabel Capaian Sasaran Urusan Kependudukan dan Catatan Sipil Tahun 2014

Sasaran			Capaian Tahun 2013	Tahun 2014		
Uraian	Indikator Kinerja	Satuan		Target	Realisasi	Capaian (%)
1. Meningkatnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan	a. Rasio Penduduk ber KTP per satuan penduduk	%	92,48	99,01	63,8	64,43
	b. Rasio Keluarga ber Kartu Keluarga	%	90,71	100	97,99	97,99
	c. Rasio bayi ber-akte kelahiran	%	10,56	90	34,29	38,1
	d. Rasio ber akte kematian	%	0,13	20	1,38	6,9
	e. Ketersesuaian database kependudukan skala nasional	%	80	100	80	80

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang

Tabel capaian sasaran urusan kependudukan dan catatan sipil tahun 2014 di atas dapat dijelaskan hal-hal sebagai berikut :

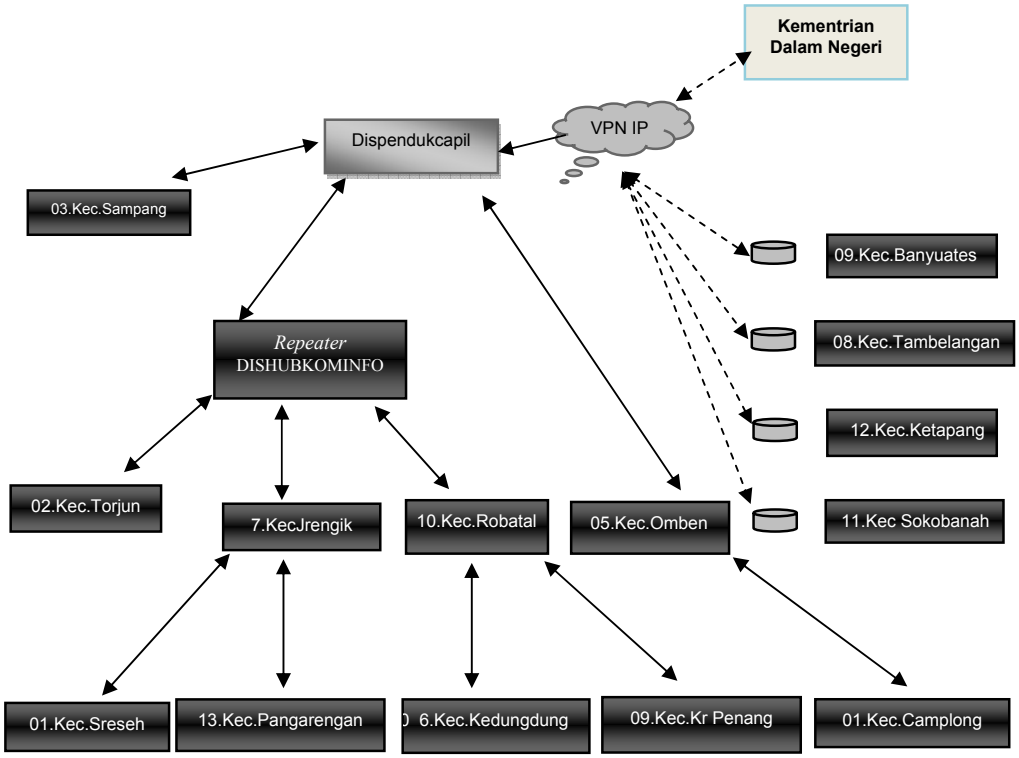
a. Rasio Penduduk ber-KTP per satuan Penduduk adalah 63,80%, yang didapatkan dari perhitungan: Penduduk ber-KTP (KTP-el) sebanyak 385.141, ditambah Penduduk yang ber-KTP Non KTP-el sebanyak 72.321 terhadap penduduk Wajib KTP sebanyak 716.944. Hal ini karena daerah hanya melakukan proses perekaman, sedangkan proses pencetakan masih dilakukan oleh pusat. Proses perekaman yang dilakukan oleh daerah sampai dengan tahun 2014 sebesar 60,02% yaitu sebanyak 430.352. Namun belum semua penduduk yang telah melakukan proses perekaman tersebut KTP-el nya tercetak.
b. Rasio Penduduk ber-Kartu Keluarga adalah 97,99%, yang didapatkan dari perhitungan: Penduduk ber-Kartu Keluarga sebanyak 238.183 terhadap Kepala Keluarga sebanyak 243.044.
c. Rasio bayi ber-akte kelahiran adalah 34,29%, yang didapatkan dari perhitungan: bayi ber-akte kelahiran tahun 2014 sebanyak 5.808 terhadap jumlah kelahiran bayi tahun 2014 sebanyak 16.936. Tidak terpenuhinya target 90% disebabkan karena masih rendahnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat wajib akta kelahiran (pengurusan administrasi), sehingga pengurusannya banyak yang terlambat (lebih dari 60 hari).
d. Rasio ber-akte kematian adalah 1,38%, yang didapatkan dari perhitungan: jumlah penduduk meninggal yang ber-akte kematian sebanyak 54 dibagi total penduduk meninggal pada tahun 2014 sebanyak 3.912 jiwa. Tidak terpenuhinya target 20% disebabkan karena umumnya penduduk yang mengurus akte kematian hanya untuk kepentingan asuransi jiwa.

e. Ketersesuaian database kependudukan skala nasional adalah 80%, hal disebabkan karena banyaknya item (data penduduk).

SIAK telah diimplementasikan di Kabupaten Sampang, dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang sebagai instansi yang menangani urusan wajib Kependudukan dan Catatan Sipil bertanggung jawab dalam penyelenggaraannya. Dalam pelaksanaan kegiatan administrasi kependudukan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dibantu oleh Kecamatan se-Kabupaten Sampang (14 Kecamatan) yang mana telah terhubung dengan Server SIAK di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dengan menggunakan infrastruktur *Wavelan* dan VPN dengan menggunakan IP Publik yang difasilitasi oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sampang. Kantor Kecamatan telah diberikan kewenangan dalam pelayanan administrasi kependudukan yaitu untuk perekaman KTP-el dan pencetakan KK. Namun demikian untuk pencetakan KTP-el masih dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dikarenakan mesin cetak KTP-el yang dimiliki Kabupaten Sampang terbatas yaitu hanya 2 unit. Sedangkan untuk pencetakan KK sudah dapat dilaksanakan oleh semua Kecamatan se-Kabupaten Sampang namun untuk penandatangannya tetap dilakukan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang (tanda tangan basah).

SIAK memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan data kependudukan ditingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan yang selanjutnya memasukkan data-data tersebut ke dalam satu pusat data (*data center*) di Direktorat Jenderal Kependudukan Kementrian Dalam Negeri. Dalam perkembangannya SIAK

kemudian disingkronkan dengan aplikasi perekaman KTP elektronik. Perangkat yang digunakan Kantor Kecamatan untuk proses layanan merupakan perangkat komputer yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dan dalam perkembangan pelaksanaan KTP elektronik juga menggunakan perangkat bantuan dari Direktorat Jenderal Kependudukan Kementrian Dalam Negeri. Dalam pelaksanaan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan, perangkat SIAK harus terkoneksi secara menyeluruh dengan database nasional yang bertujuan untuk memperoleh *single database* yang valid. Oleh karena itu diperlukan perangkat jaringan yang menghubungkan perangkat di Kecamatan se-Kabupaten Sampang dengan server yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang, yang bisa digambarkan dalam gambar 5.8 dibawah ini



Gambar 5.8 Struktur Jaringan Komputer Pelayanan Administrasi Kependudukan

Sedangkan dalam hal pengamanan data SIAK dilakukan dengan:

a. Pengamanan Internal

   Pengamanan data SIAK dilaksanakan dengan backup secara periodik dan jadwal tertentu (sesuai kebutuhan). Hal ini dilakukan mencegah adanya kemungkinan data SIAK yang hilang atau rusak.

b. Pengamanan Eksternal

   Data input yang dimasukkan dalam SIAK oleh operator merupakan data usulan dari penduduk pemohon yang harus diketahui dan disahkan oleh perangkat desa sebagai pelaksana lapangan. Hal ini dilakukan agar data input yang dimasukkan lebih valid dan reliabel serta sesuai dengan aturan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan sebagaimana peraturan perundang-undang tentang administrasi kependukan yang berlaku.

Dalam pelaksanaan SIAK dibutuhkan pula sumber daya manusia yang kompeten dengan tugas dan tanggung jawab yang dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Administrator : bertugas sebagai penanggung jawab sistem SIAK
b. Supervisor : bertugas sebagai *checker* data SIAK
c. ADB : bertugas sebagai penanggung jawab pelaksanaan sistem SIAK
d. Operator : bertugas sebagai pelaksana atau petugas entri data sesuai data asli penduduk sehingga didapat data awal dokumen administrasi kependudukan.

5.1.2 Analisis Data

5.1.2.1 Tahap Input (*The Input Stage*)

5.1.2.1.1 Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampang

Identifikasi kualitas pelayanan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat akan layanan administrasi kependudukan dilakukan dengan metode survei yaitu melalui penyebaran kuesioner kualitas pelayanan administrasi kependudukan (kuesioner I). Variabel kualitas pelayanan diperoleh dari penelitian terdahulu oleh Parasuraman, et al (1988) yang menyempurnakan dan menyederhanakan dimensi kualitas pelayanan pada penelitian sebelumnya (1985) menjadi 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang kemudian peneliti uraikan menjadi 22 (dua puluh dua) indikator, sebagaimana dijelaskan pada Bab Metode Penelitian.

Responden untuk kualitas pelayanan administrasi kependudukan (kuesioner I) ditentukan melalui teknik *probability sampling*, dengan metode *simple random sampling* dimana populasinya adalah unsur masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang dan sampel berdasarkan perhitungan rumus Slovin dengan nilai kritis (batas ketelitian) 10% yaitu sehingga diperoleh sampel sebesar 100.

a. **Karakteristik Responden**

Berdasarkan hasil kuesioner kualitas pelayanan administrasi kependudukan (kuesioner I) yang disebarkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dapat diketahui karakteristik responden atau pengguna layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang. Karakteristik responden tersebut meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan,

pekerjaan serta jenis pelayanan yang diterima, sebagaimana tabel 5.13 dibawah ini:

Tabel 5.13 Identitas Responden Kuesioner Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sampang

No	Karakteristik Responden		Jumlah Responden	%
1	Jenis Kelamin	Pria	68	68
		Wanita	32	32
	Jumlah		100	100
2	Usia	<17 tahun	0	0
		17 – 30 tahun	46	46
		31 – 40 tahun	28	28
		40 – 50 tahun	20	20
		>50 tahun	6	6
			100	100
3	Pendidikan Terakhir	SD	0	0
		SMP	0	0
		SMA	59	59
		Diploma	7	7
		S1	28	28
		S2/S3	6	6
	Jumlah		100	100
4	Pekerjaan	PNS	42	42
		Peg. Swasta	6	6
		Wiraswasta	31	31
		TNI/POLRI	2	2
		Lain-lain	20	20
	Jumlah		100	100
5	Jenis Pelayanan	KTP	12	12
	Yang Diterima	KK	5	5
		Surat Pindah	37	37
		Akta Catatan Sipil (Akta Kelahiran, Akta Kematian,dll)	46	46
	Jumlah		100	100

Sumber: Data primer (2015)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden terbanyak berjenis kelamin laki-laki dengan 68 orang, kemudian usia responden terbanyak pada usia 17 – 30 tahun dengan 46 orang dan tidak ada yang berusia <17 tahun.

Diketahui pula bahwa kelompok responden terbanyak berpendidikan terakhir SMA dengan 59 orang serta tidak ada yang berpendidikan SD dan SMP. Kelompok responden yang bekerja sebagai PNS merupakan responden terbanyak dengan 42 orang disusul dengan responden yang bekerja sebagai wiraswasta serta responden terendah bekerja sebagai TNI/POLRI dengan 2 orang.

Jenis pelayanan yang diterima responden terbanyak pada pelayanan akta catatan sipil (akta kelahiran, akta kematian, dll) dengan 46 orang, yang kedua adalah pelayanan surat pindah dengan 37 orang serta terendah pada pelayanan KTP dengan 12 orang dan KK dengan 5 orang. Permintaan pelayanan KTP dan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang oleh masyarakat sedikit dikarenakan pelayanan tersebut telah dapat langsung dinikmati oleh masyarakat di Kantor Kecamatan. Sedangkan pelayanan surat pindah dan akta catatan sipil masih terpusat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang.

b. **Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner**

Sebelum dilakukan perhitungan dan pengolahan data, maka instrumen penelitian diuji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah instrumen tersebut valid dan reliabel. Pengujian instrumen yaitu kuesioner kualitas pelayanan administrasi kependudukan (kuesioner I) dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, sebagaimana diuraikan dibawah ini.

1) Uji Validitas

Untuk menguji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment Pearson* dengan bantuan program SPSS versi 17.0. Syarat yang digunakan untuk uji validitas kuesioner I dengan jumlah responden 100

orang pada taraf signifikan 5% berdasarkan tabel nilai-nilai r*Product Moment* (lampiran 5), yaitu:

- ✓ Apabila r-hitung ≥ r-tabel (0,195) maka kuesioner dinyatakan valid
- ✓ Apabila r-hitung < r-tabel (0,195) maka kuesioner dinyatakan tidak valid

Rangkuman hasil uji validitas kuesioner I dengan menggunakan SPSS versi 17.0, sebagaimana tabel dibawah ini:

Tabel 5.14 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Kuesioner I)

No		r Hitung	Syarat	Keterangan
1	V.1.1	0,712	0,195	Valid
2	V.1.2	0,515	0,195	Valid
3	V.1.3	0,595	0,195	Valid
4	V.1.4	0,546	0,195	Valid
5	V.2.1	0,657	0,195	Valid
6	V.2.2	0,595	0,195	Valid
7	V.2.3	0,390	0,195	Valid
8	V.2.4	0,308	0,195	Valid
9	V.2.5	0,544	0,195	Valid
10	V.3.1	0,386	0,195	Valid
11	V.3.2	0,355	0,195	Valid
12	V.3.3	0,314	0,195	Valid
13	V.4.1	0,530	0,195	Valid
14	V.4.2	0,429	0,195	Valid
15	V.4.3	0,344	0,195	Valid
16	V.4.4	0,372	0,195	Valid
17	V.4.5	0,338	0,195	Valid
18	V.5.1	0,414	0,195	Valid
19	V.5.2	0,464	0,195	Valid
20	V.5.3	0,363	0,195	Valid
21	V.5.4	0,466	0,195	Valid
22	V.5.5	0,526	0,195	Valid

Sumber: Data primer (2015)

Berdasarkan rangkuman hasil uji validitas, maka didapatkan nilai rhitung pada seluruh indikator yang dinyatakan pada kuesioner I memiliki nilai ≥ 0,195, sehingga seluruh indikator tersebut dinyatakan valid sebagai instrumen penelitian.

2) Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha* dengan bantuan program SPSS versi 17.0. Syarat yang digunakan untuk menyatakan reliabel atau tidak reliabel-nya kuesioner penelitian didasarkan pada nilai *Cronbach's alpha*, yaitu :

- ✓ Apabila nilai *Cronbach's alpha* ≥ 0,60 maka kuesioner dinyatakan reliabel
- ✓ Apabila nilai *Cronbach's alpha* < 0,60 maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel.

Hasil uji reliabilitas kuesioner I dengan menggunakan SPSS diperoleh nilai *Cronbach's alpha* yaitu 0,825 (lampiran 8). Nilai *Cronbach's alpha* tersebut > 0,60 sehingga indikator yang ditanyakan pada kuesioner I dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya sebagai instrumen penelitian sesuai aturan rumus *Cronbach alpha*.

c. **Hasil Rekapitulasi Kuesioner**

Dari hasil rangkuman rekapitulasi kuesioner kualitas pelayanan administrasi kependudukan (lampiran 6), maka dapat kita ketahui persepsi masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang tentang ke-5 (lima) variabel dan 22 (dua puluh dua) indikator kualitas pelayanan yang didasarkan pada 5 (lima) kategori penilaian menggunakan skala likert (skala mulai 1 sampai dengan 5).

Tabel 5.15 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Indikator	Nilai Rata-rata	Ranking Indika-tor	Rata-rata variabel	Ranking Variabel
1	Bukti Fisik (*Tangibles*)	penampilan fisik fasilitas layanan	3,27	10	**3,59**	**5**
		teknologi/peralatan/ perlengkapan	3,55	7		
		sumber daya manusia (penampilan pegawai)	4,09	1		
		materi komunikasi organisasi	3,45	8		
		Jumlah	**14,36**			
2	Realibilitas (*Realibility*)	keakuratan petugas pelayanan	3,73	5	**3,71**	**2**
		kecepatan pelayanan	3,91	3		
		ketepatan waktu penyelesaian	3,45	8		
		kemampuan menyediakan informasi	3,55	7		
		kesesuaian biaya pelayanan	3,91	3		
		Jumlah	**18,55**			
3	Daya Tanggap (*Responsive ness*)	kesiapan respon petugas pelayanan	3,73	5	**3,64**	**3**
		kecepatan respon petugas pelayanan	3,36	9		
		kesediaan petugas untuk memberikan respon	3,82	4		
		Jumlah	**10,91**			
4	Jaminan (*Assurance*)	Komunikasi/keramahan petugas pelayanan	3,73	5	**3,78**	**1**
		Kredibilitas petugas pelayanan	3,73	5		
		Keamanan atas informasi pengguna layanan	3,45	8		
		Kompetensi petugas pelayanan	4,00	2		
		sopan santun petugas pelayanan	4,00	2		
		Jumlah	**18,91**			
5	Empati (*Empathy*)	kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan	3,91	3	**3,62**	**4**
		kemampuan melakukan komunikasi (menyampaikan dan mendapatkan informasi) kepada pengguna layanan	3,55	7		
		keadilan dalam pelayanan	3,36	9		

No	Variabel	Indikator	Nilai Rata-rata	Ranking Indika-tor	Rata-rata variabel	Ranking Variabel
		kemampuan penerimaan atas masukan dari pengguna layanan	3,64	6		
		pemahaman kebutuhan dan keinginan pengguna layanan	3,64	6		
		Jumlah	**18,09**			
JUMLAH TOTAL			**80,83**			
NILAI RATA-RATA TOTAL			**3,67**		**3,67**	

Sumber: Data primer (2015)

Perhitungan rekapitulasi kuesioner kualitas pelayanan pada tabel 5.15 diatas didasarkan pada:

- Nilai rata-rata indikator:

  didapatkan dengan cara membagi jumlah total nilai jawaban responden pada tiap item pertanyaan/indikator yang sama dengan jumlah responden (100 responden).

- Ranking indikator:

  didasarkan pada urutan nilai rata-rata indikator dari yang tertinggi ke terendah. Ada beberapa indikar yang memiliki ranking yang sama karena memiliki nilai rata-rata sama.

- Nilai rata-rata variabel:

  didapatkan dengan cara membagi jumlah total nilai rata-rata indikator pada tiap variabel dengan jumlah indikator pada tiap variabel.

- Ranking variabel:

  didasarkan pada urutan nilai rata-rata variabel dari yang tertinggi ke terendah.

Presentasi nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan skala likert (skala 1 sampai dengan 5), dimana:

- nilai 1 = tidak baik;
- nilai 2 = kurang baik;
- nilai 3 = cukup baik;
- nilai 4 = baik, dan;
- nilai 5 = sangat baik.

sebagaimana tabel dibawah ini:

Tabel 5.16 Ranking dan Presentasi Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan berdasarkan skala likert (skala 1 sampai 5)

No	Variabel	Nilai Rata-rata	Presentasi berdasarkan skala likert	Ranking
1	Bukti Fisik (*Tangibles*)	**3,59**	Cukup baik	**5**
2	Realibilitas (*Realibility*)	**3,71**	Cukup baik	**2**
3	Daya Tanggap (*Responsiveness*)	**3,64**	Cukup baik	**3**
4	Jaminan (*Assurance*)	**3,78**	Cukup baik	**1**
5	Empati (*Empathy*)	**3,62**	Cukup baik	**4**
Nilai Rata-rata Total Variabel		**3,67**	**Cukup baik**	

Sumber: Data primer (2015)

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai rata-rata 5 (lima) variabel sebesar 3,67, dan dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan cukup baik. Namun demikian, kualitas pelayanan tersebut masih perlu ditingkatkan lagi karena nilai tersebut meskipun cukup baik dan hampir mendekati nilai baik namun belum mencapai nilai baik serta jauh dari nilai sangat baik. Peningkatan dan perbaikan strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan masih sangat diperlukan.

Selain itu, tabel diatas juga menunjukkan bahwa variabel yang memiliki nilai kepuasan tertinggi dan menduduki ranking 1 adalah jaminan (*assurance)*, yang artinya kompetensi dan kesopanan petugas pelayanan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pengguna layanan (*confidence*) sudah baik. Ranking berikutnya secara berurutan adalah realibilitas (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan yang terakhir bukti fisik (*tangibles*).

Kepuasan masyarakat yang rendah pada variabel empati (*empathy)* menunjukkan bahwa organisasi diharapkan dapat lebih mendekatkan diri kepada pengguna layanan agar dapat lebih memahami masalah para pengguna layanannya dan bertindak demi kepentingan pengguna layanan, serta memberikan perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pengguna layanan tersebut. Dan dari nilai kepuasan masyarakat terendah yaitu bukti fisik (*tangibles*) menunjukkan bahwa pihak penyedia layanan diharapkan dapat lebih memperhatikan dan meninjau kembali penampilan fisik organisasi atau kemampuan organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal organisasi.

Selain itu, dari kuesioner I juga dapat diketahui ranking pada tiap indikator kualitas pelayanan dimana urutan ranking didasarkan pada urutan nilai rata-rata indikator dari yang tertinggi ke terendah yang berarti bahwa urutan dimulai dari indikator dengan kualitas pelayanan yang dipersepsikan masyarakat lebih baik dari indikator yang lain sampai ke indikator dengan kualitas pelayanan yang dipersepsikan masyarakat kurang baik daripada indikator sebelumnya. Urutan ranking indikator tersebut, yaitu:

1. Ranking 1 dengan nilai rata-rata indikator 4,09
   - Sumber daya manusia (penampilan pegawai)
2. Ranking 2 dengan nilai rata-rata indikator 4,00
   - Kompetensi petugas pelayanan
   - Sopan santun petugas pelayanan
3. Ranking 3 dengan nilai rata-rata indikator 3,91
   - Kecepatan pelayanan
   - Kesesuaian biaya pelayanan
   - kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan
4. Ranking 4 dengan nilai rata-rata indikator 3,82
   - Kesediaan petugas untuk memberikan respon
5. Ranking 5 dengan nilai rata-rata indikator 3,73
   - Keakuratan petugas pelayanan
   - Kesiapan respon petugas pelayanan
   - Komunikasi/keramahan petugas pelayanan
   - Kredibilitas petugas pelayanan
6. Ranking 6 dengan nilai rata-rata indikator 3,64
   - Kemampuan penerimaan atas masukan dari pengguna layanan
   - Pemahaman kebutuhan dan keinginan pengguna layanan
7. Ranking 7 dengan nilai rata-rata indikator 3,55
   - Teknologi/peralatan/perlengkapan
   - Kemampuan menyediakan informasi
   - kemampuan melakukan komunikasi (menyampaikan dan mendapatkan informasi) kepada pengguna layanan

8. Ranking 8 dengan nilai rata-rata indikator 3,45
    - Materi komunikasi organisasi
    - Ketepatan waktu penyelesaian
    - Keamanan atas informasi pengguna layanan
9. Ranking 9 dengan nilai rata-rata indikator 3,36
    - Kecepatan respon petugas pelayanan
    - Keadilan dalam pelayanan
10. Ranking 10 dengan nilai rata-rata indikator 3,27
    - Penampilan fisik fasilitas layanan

5.1.2.1.2 **Faktor-Faktor Strategis Lingkungan Internal dan Lingkungan Eksternal Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sampang**

Strategi perencanaan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang dipengaruhi oleh faktor-faktor yang berasal dari dalam/internal (lingkungan internal), baik faktor-faktor yang menjadi kekuatan (*strength*) maupun kelemahan (*weakness*) yang dimiliki oleh organisasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sampang yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang. Selain itu, faktor-faktor yang berasal dari luar/eksternal (lingkungan eksternal) organisasi juga akan mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, baik faktor-faktor yang menjadi peluang (*opportunity*) maupun sebagai ancaman (*threat*).

a. **Analisis Lingkungan Internal**

Lingkungan internal adalah seluruh aspek yang berada di dalam ruang lingkup organisasi. Yang dapat dikendalikan oleh organisasi tersebut. Oleh karena itulah, organisasi harus mengetahui dengan baik kondisi lingkungan internal organisasinya agar permasalahan yang akan muncul dari lingkungan ini dapat diantisipasi dengan baik. Untuk mengidentifikasi faktor strategis lingkungan internal dilakukan dengan menilai kekuatan dan kelemahan sumber daya dengan pendekatan fungsional, yang terdiri dari faktor-faktor:

1) Pemasaran

Faktor pemasaran meliputi luasnya lini/jangkauan pelayanan, kemampuan mendapat informasi yang diinginkan pengguna layanan/masyarakat, saluran distribusi pelayanan (jumlah, geografis dan pengendaliannya), image/reputasi/kualitas jasa pelayanan, efektivitas dan efisiensi promosi pelayanan, biaya pelayanan.

Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang. Jangkauan pelayanan administrasi kependudukan yang menjadi tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang sangat luas melingkupi pelayanan bagi seluruh penduduk yang bertempat tinggal di Kabupaten Sampang dimana luas wilayah Kabupaten Sampang ±1.233,30 km² yang terbagi menjadi 14 Kecamatan, 180 Desa dan 6 Kelurahan. Luasnya jangkauan pelayanan menjadi salah satu kelemahan dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan karena jauhnya tempat pelayanan. Untuk lebih mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan, salah satu strategi yang telah dilaksanakan oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang yaitu memberikan pelimpahan wewenang kepada Kecamatan dalam pelayanan KTP dan KK (sejak tahun 2008). Namun demikian, hal itu belum sepenuhnya mampu mengatasi jauhnya jangkauan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pembinaan dan Pengembangan Sumber Daya Kependudukan Dispendukcapil Kabupaten Sampang: "... masyarakat desa enggan mengurus sendiri dan lebih memilih diuruskan oleh orang lain (calo) karena lokasi pelayanannya jauh dari rumahnya, dan mereka biasanya juga hanya mengurus jika dibutuhkan saja, apalagi akta kelahiran yang masih harus diurus ke Kabupaten jadi jaraknya semakin jauh" (Bapak N, wawancara tanggal 3 Agustus 2015). Ditambahkan pula berdasarkan wawancara dengan mantan Kepala Bidang Informasi, Pengembangan dan Pengkajian yang menyatakan bahwa UPTD sangatlah penting, sebagaimana pernyataannya: "… UPTD itu penting, terutama untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dimana selain memudahkan koordinasi dan penyampaian laporan kependudukan dengan Dispendukcapil, Kepala UPTD dapat juga menandatangani akta catatan sipil sehingga pelayanan dapat lebih cepat" (Bapak J, wawancara tanggal 6 Agustus 2015).

Menindaklanjuti UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan maka pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang tidak dipungut biaya (gratis), sebagaimana dinyatakan Kepala Dispendukcapil Kabupaten Sampang: "Sejak awal tahun 2014, semua biaya pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang digratiskan" (Bapak Z, wawancara tanggal 7 Agustus 2015).

Namun demikian, kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan, ketidakpahaman masyarakat akan masalah administrasi kependudukan dan media penyebaran informasi kependudukan yang terbatas menyebabkan masyarakat sulit untuk mengakses informasi tentang administrasi kependudukan yang pada akhirnya masyarakat akan menjadi malas untuk melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting kepada instansi pelaksana dan memicu adanya tindakan curang seperti memberikan sesuatu imbalan kepada orang lain (aparat ataupun non aparatur pelayanan) sehingga muncul persepsi masyarakat yang negatif akan pelayanan administrasi kependudukan.

2) Keuangan

Faktor keuangan meliputi: kemampuan keuangan, fleksibilitas keuangan. Dana yang membiayai kegiatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang bersumber dari pemerintah berupa Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan pada tahun 2014, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang mendapat dana bantuan dari pemerintah pusat yang bersumber dari dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Perubahan 2014 untuk mempercepat pelayanan KTP-elektronik. Namun demikian ketersediaan dana tersebut terbatas dan pengelolaannya sendiri kurang fleksibel, menurut Kepala Sub Bagian Keuangan Dispendukcapil Kabupaten Sampang: "… pengelolaan dana APBD harus sesuai dengan DPA dan jika ada perubahan dalam pelaksanaannya harus mengajukan perubahan dulu, itupun prosesnya lama dan kegiatan yang dirubah tersebut baru bisa dilaksanakan triwulan IV jadi waktunya mepet" (Bapak A, wawancara tanggal 27 Juli 2015).

3) Operasional/produksi/teknik

Faktor operasional/produksi/teknik meliputi: biaya bahan produk pelayanan dan ketersediaannya, lokasi fasilitas pelayanan, *lay out* dan sarana dan prasarana fasilitas pelayanan, pengendalian kualitas produk pelayanan, teknologi/inovasi/penelitian/pengembangan pelayanan, perlindungan hukum pelayanan.

Penyediaan bahan dan alat/perlengkapan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang diperoleh dari pengelolaan dana APBD serta bantuan dari pusat/kementerian dalam negeri yang mana bahan dan alat/perlengkapan tersebut selain dipergunakan sendiri oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang, sebagian diserahkan kepada Kantor Kecamatan untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan masing-masing. Dalam hal penyediaan blanko dokumen kependudukan (KTP, KK, Buku Register dan Kutipan Akta Catatan Sipil), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang memilih perusahaan percetakan yang telah terdaftar sebagai perusahaan percetakan blanko dokumen kependudukan yang ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dalam hal pemanfaatan teknologi memiliki sebuah *website* sebagai sarana dalam penyebaran informasi kepada masyarakat. Selain itu untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan, telah dibangun jaringan komunikasi data antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dengan 14 (empat belas) Kecamatan se-Kabupaten Sampang berupa tower wavelan dan VPN. Jaringan komunikasi data ini juga

digunakan untuk mendukung pengimplementasian SIAK yang merupakan sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga mampu memfasilitasi pengelolaan data di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan dengan satu pusat data (*data center*) di Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan Kementerian Dalam Negeri.

Namun demikian, sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang telah tersedia diatas belum dapat dimanfaatkan dan dipelihara dengan baik. *Website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang tidak dikelola dengan baik dimana data dan informasi kependudukan tidak di*update* secara berkala. Gedung ruang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang mengalami kerusakan yang cukup parah sehingga tidak dapat digunakan. Pemanfaatan jaringan komunikasi data dengan 14 (empat Kecamatan) hanya digunakan untuk pelayanan pendaftaran penduduk (KTP, KK), belum dimanfaatkan untuk pencatatan sipil (akta catatan sipil). Lambatnya perbaikan peralatan dan perlengkapan pelayanan yang rusak bahkan beberapa belum diperbaiki/dibiarkan misalnya genset, komputer, printer, wavelan, dll. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf Bidang Informasi, Pengembangan dan Pengkajian Dispendukcapil Kabupaten Sampang: "… untuk memperbaiki peralatan SIAK yang rusak memang masih ditanggung oleh pusat namun tempat perbaikannya itu di Surabaya, sedangkan biaya perjalanan dinasnya terbatas jadi terkadang masih nunggu lama buat nganter ma ngambil di Surabaya-nya" (Bapak H, wawancara tanggal 27 Juli 2015).

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang, membutuhkan waktu yang relatif lama. Hal ini dikarenakan pelayanan terpusat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang sehingga permintaan akan pelayanan cukup tinggi sedangkan aparat pelayanan terbatas. Dalam hal pelayanan yang telah dilimpahkan kewenangannya di Kecamatan yaitu pelayanan KTP dan KK, membutuhkan waktu yang lama dikarenakan aparat Kecamatan masih harus meminta pencetakan KTP-el dan penandatanganan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang. Arus listrik dan jaringan koneksi internet yang tidak stabil juga menjadi faktor lamanya pelayanan administrasi kependudukan.

4) Personalia/Sumber Daya manusia

Faktor personalia/sumber daya manusia meliputi: kemampuan dan perilaku petugas pelayanan, efektivitas dan efisiensi kebijakan personalia/kepegawaian, efektivitas insentif jasa pelayanan, kehadiran pegawai, pengalaman petugas pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang memiliki pegawai negeri sipil dengan tingkat pendidikan yang cukup baik dimana dari 30 orang pegawai negeri sipil yang berpendidikan Sarjana (S1, S2, S3) sebanyak 21 orang, Diploma (D3) sebanyak 1 orang, SMA sebanyak 6 orang, dan hanya 1 orang yang berpendidikan SD. Serta 2 orang pegawai berstatus honor daerah dengan pendidikan SMA dan D3. Namun demikian jumlah pegawai tersebut kurang memadai dimana pegawai yang menduduki jabatan sebanyak 15 orang dan yang tidak memiliki jabatan sebanyak 17 orang (15 orang PNS dan 2 orang Honor Daerah) sehingga ada beberapa

pegawai yang memiliki jabatan namun tidak memiliki bawahan staf. Adapun menurut Kepala Sub Bagian Umum Dispendukcapil Kabupaten Sampang: "… jumlah staf yang PNS dan Honda sedikit, sehingga banyak kasi yang tidak memiliki staf, untuk mengatasi kekurangan staf tersebut ada bagian yang mengambil tenaga sukwan. (Bapak M, wawancara tanggal 27 Juli 2015). Beliau juga menambahkan bahwa beberapa staf tersebut mengerjakan beberapa pekerjaan yang bukan beban tugasnya, sebagaimana pernyataannya: " … karena staf yang sedikit itu, beberapa staf mengerjakan banyak tugas sekaligus, contohnya staf saya, ngerjakan pengelolaan barang, kepegawaian, surat-menyurat bahkan juga membantu urusan keuangan dan perencanaan kegiatan" (Bapak M, wawancara tanggal 27 Juli 2015). Hal ini menunjukkan bahwa job deskripsi pegawai sebagaimana tercantum dalam analisa jabatan (anjab) tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya. Masih banyak pegawai yang melakukan pekerjaan yang bukan tugas dan tanggung jawabnya karena kurangnya jumlah pegawai.

Selain itu, adanya perbedaan beban tugas pegawai antara yang satu dengan lainnya. Pegawai yang memiliki kompetensi yang baik memiliki beban tugas yang jauh lebih besar daripada pegawai yang kurang kompeten tanpa disertai adanya insentif bagi pegawai yang berkompetensi lebih sehingga menimbulkan kesenjangan dan kecemburuan. Tidak adanya insentif bagi petugas pelayanan juga menyebabkan kurangnya motivasi untuk melayani dan melaksanakan tugas sekedarnya, hanya untuk memenuhi tuntutan tugas.

Penilaian kedisiplinan pegawai telah dilaksanakan dengan adanya apel pagi dan sore serta adanya daftar hadir/absensi pegawai yang mana laporan

kepegawaian tersebut diserahkan ke Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sampang berupa laporan bulanan, triwulanan, semesteran dan tahunan. Penilaian kinerja pegawai juga telah dilaksanakan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang penilaian prestasi kerja pegawai negeri sipil (PNS) dan Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara (BKN) Nomor 1 tahun 2013 tentang ketentuan pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang penilaian prestasi kerja pegawai negeri sipil (PNS). Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang juga telah memiliki SPM, SPP dan SOP sebagai standar pelayanan administrasi kependudukan.

5) Organisasi

Faktor organisasi meliputi: struktur organisasi, *image* dan *prestise* organisasi, visi dan misi organisasi, sistem komunikasi yang digunakan organisasi, kultur/budaya organisasi, teknik pengambilan keputusan, sistem perencanaan strategis.

Berdasarkan Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang yang selaras dengan visi Kepala Daerah Kabupaten Sampang sebagaimana tercantum dalam RPJMD Kabupaten Sampang Tahun 2013-2018, terutama misi ke 2: meningkatkan pelayanan dasar masyarakat yang berkualitas dan terjangkau yaitu Terwujudnya tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang akuntabel. Demikian pula dengan misi ke-1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang yaitu meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, menunjukkan bahwa visi dan misi organisasi baik Kepala Daerah maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Sampang selaku instansi pelaksana mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

Namun demikian dalam hal perencanaan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang perumusan rencana kerjanya kurang baik. Hal ini dapat dilihat pada DPA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dua tahun terakhir (2014-2015), dimana perencanaan program dan kegiatan terutama program Penataan Administrasi Kependudukan yang merupakan program yang berkaitan langsung dengan pelayanan administrasi kependudukan merupakan pengulangan program tahun sebelumnya (rutin). Perencanaan program dan kegiatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga tidak didasarkan atas analisa survey pengguna layanan/IKM maupun hasil monitoring dan evaluasi.

Koordinasi dan kerjasama antar bidang juga kurang terlaksana dengan baik. Masih terdapat egosentris masing-masing bidang, dan belum adanya mekanisme koordinasi dan kerjasama antar bidang terutama yang berkaitan dengan pelayanan. Hal ini sering menyebabkan miskomunikasi, data yang tidak sinkron antar bidang serta sulitnya pengumpulan data. Berdasarkan hasil wawancara Kepala Sub Bagian Program Dispendukcapil Kabupaten Sampang: "… meminta data kependudukan dan pelayanan sangat sulit karena kurangnya koordinasi antar bidang dan perhatian dalam pengelolaan datanya" (Bapak S, wawancaratanggal 3 Agustus 2015).

Berdasarkan hasil analisis lingkungan internal diatas yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta hasil analisa data kuesioner

kualitas pelayanan, selanjutnya disusun dan dikelompokkan faktor-faktor apa saja yang menjadi kekuatan dan kelemahan, sebagaimana tabel dibawah ini:

Tabel 5.17 Faktor-Faktor Lingkungan Internal (IFAS) Pelayanan Administrasi Kependududukan Kabupaten Sampang

NO	KEKUATAN
1	Pelimpahan sebagian wewenang pelayanan administrasi kependudukan ke Kecamatan
2	Pelayanan administrasi kependudukan tanpa dipungut biaya (gratis)
3	Keterjaminanan dana/sumber keuangan dari pemerintah
4	Ketersediaan bahan dan alat/perlengkapan pelayanan
5	*Website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
6	Terbangunnya jaringan komunikasi data antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang (Dispendukcapil Kab. Sampang) dengan 14 Kecamatan se-Kabupaten Sampang
7	Pengimplementasian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)
8	Produk administrasi kependudukan yang terstandarisasi
9	Sumber daya aparatur yang berkualitas dan kompeten
10	Penilaian kinerja pegawai dan standart pelayanan
11	Visi dan misi organisasi yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan
NO	**KELEMAHAN**
1	Luasnya wilayah jangkauan pelayanan
2	Image pelayanan administrasi kependudukan yang kurang baik
3	Media penyebaran informasi kepada masyarakat kurang memadai
4	Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan
5	Ketersediaan dana terbatas dan kurang fleksibel
6	Lamanya waktu penyelesaian pelayanan
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang tersedia kurang dimanfaatkan dan dipelihara dengan baik
8	Jaringan listrik dan internet kurang memadai
9	Kuantitas sumber daya aparatur kurang memadai
10	Job deskripsi aparatur tidak dilaksanakan dengan semestinya
11	Tidak adanya insentif petugas pelayanan
12	Belum dibentuknya Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)
13	Kurangnya koordinasi dan kerjasama antar bidang
14	Perencanaan pelayanan yang kurang baik (lebih bersifat rutinitas, tidak berdasar atas analisa survey pengguna layanan/IKM, hasil monitoring dan evaluasi)

Sumber: Hasil penelitian (2015)

b. **Lingkungan Eksternal**

Lingkungan eksternal adalah faktor-faktor yang berada diluar jangkauan kendali organisasi yang dapat menimbulkan suatu peluang dan ancaman. Oleh karena itulah, organisasi harus memantau kekuatan-kekuatan lingkungan eksternal yang berpengaruh pada usahanya agar peluang dan ancaman yang akan muncul dari lingkungan ini dapat diantisipasi dengan baik. Untuk mengidentifikasi faktor strategis lingkungan eksternal dilakukan dengan dua kategori lingkungan eksternal, yaitu:

1) Lingkungan jauh ini terdiri dari beberapa faktor, yaitu:

a) Ekonomi

Keadaan ekonomi masyarakat salah satunya dapat ditunjukkan oleh pendapatan per kapita. Berdasarkan data BPS Kabupaten Sampang tahun 2014, pendapatan per kapita Kabupaten Sampang pada tahun 2012 sebesar Rp.7.412.016,52. Angka ini masih jauh dari berada di bawah pendapatan perkapita Jawa Timur yang mencapai Rp. 26.729.127,00. Angka pendapatan perkapita Kabupaten Sampang ini kurang lebih setara dengan Rp. 617.668,00 per bulan atau Rp. 20.307,00 perhari, atau lebih tinggi dari batas garis kemiskinan dunia sebesar Rp. $1 perkapita per hari, namun masih dibawah target *Millenium Development Goal* sebesar $2 perkapita per hari. Selain itu meskipun rata-rata pertumbuhan ekonomi Kabupaten Sampang selama periode 2008-2012 sebesar 5,34, namun masih lebih rendah dibandingkan dengan rata-rata laju inflasi pada periode yang sama yang mencapai 5,63.

Ekonomi Kabupaten Sampang sendiri didominasi oleh sektor pertanian dimana kontribusinya terhadap PDRB pada tahun 2012 sebesar 41,26%. Sektor berikutnya yang berpengaruh adalah sektor perdagangan, hotel dan restoran sebesar 27,07% dan sektor jasa sebesar 12,12%. Sementara sektor-sektor lainnya kontribusinya terhadap PDRB kurang dari 10%.

b) Sosial

Faktor sosial meliputi: perkembangan sosial budaya masyarakat (kepercayaan, sikap, tingkah laku, nilai, agama, gaya hidup), demografi (pertumbuhan penduduk, angka kelahiran, perpindahan penduduk, struktur umur, dll).

Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang tahun 2010-2014 terjadi kenaikan jumlah penduduk baik jumlah penduduk laki-laki maupun perempuan yang cukup signifikan dimana kenaikan jumlah penduduk yang terjadi selama rentang 5 tahun tersebut (tahun 2010 ke tahun 2014) adalah sebesar 90.248 jiwa. Selain itu, persebaran penduduk di Kabupaten Sampang tidak merata dimana kepadatan penduduk cenderung terkonsentrasi atau lebih tinggi pada daerah perkotaan karena daerah tersebut merupakan pusat aktivitas yang menarik penduduk untuk beraktivitas dan bertempat tinggal.

Dalam bidang pendidikan, tingkat pendidikan masyarakat Kabupaten Sampang telah mengalami peningkatan. Berdasarkan angka Indeks Pendidikan Kabupaten Sampang selama periode 2008-2012, Indeks Pendidikan Kabupaten Sampang telah mengalami kenaikan sebesar 3,37, selama periode 5 tahun (tahun 2008-2012).

Dalam hal ketersediaan sarana dan prasarana umum diantara yaitu sarana jalan, belum mengalami perbaikan kondisi yang cukup baik. Sebagian besar jalan di Kabupaten Sampang masih dalam kondisi rusak baik ringan maupun berat. Berdasarkan data BPS tahun 2014, keadaan kondisi jalan poros desa adalah yang paling puruk, dimana hanya 48% yang dalam kondisi baik. Disusul jalan propinsi, yakni hanya 52% dalam kondisi baik. Sedangkan jalan nasional, jalan Kabupaten dan jalan perkotaan lebih dari 78% dalam kondisi baik.

Selain itu isu umum tentang budaya birokrasi yang menginginkan balas jasa, budaya dan mental birokrat yang kurang menempatkan masyarakat sebagai orang yang dilayani, serta kurangnya informasi masyarakat akan pelayanan di birokrasi menyebabkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap birokrasi. Keadaaan ini akan memicu keengganan masyarakat untuk berurusan dengan birokrasi.

c) Politik

Faktor politik meliputi: kondisi politik dan atau perundang-undangan. Administrasi kependudukan sangat penting dalam perkembangan politik terutama penggunaan data kependudukan dalam penentuan daftar pemilih tetap untuk pemilihan umum, pemilihan gubernur, pemilihan kepala daerah, dan pemilihan kepala desa. Data kependudukan tersebut dijadikan dasar terhadap data hak pilih sehingga permasalahan dalam data kependudukan dapat menjadi polemik politik dan dibawa ke ranah hukum.

Pemerintah membuat beberapa kebijakan dalam mengatur pelayanan publik terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan.

UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan didalamnya memuat tentang dukungan pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan menggratiskan biaya pelayanan administrasi kependudukan, perubahan masa berlaku KTP-el menjadi seumur hidup serta adanya jaminan kerahasiaan dan keamanan data penduduk atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting. Pemerintah Daerah Kabupaten Sampang juga mendukung peningkatan kualitas pelayanan sebagaimana tercantum dalam visi dan misi Kepala Daerah Kabupaten Sampang sebagaimana tercantum dalam RPJMD Kabupaten Sampang Tahun 2013-2018 terutama misi ke-2 yakni peningkatan pelayanan dasar masyarakat yang berkualitas dan terjangkau

d) Teknologi

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi meningkat cukup pesat. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pengelolaan suatu organisasi dalam hal ini bidang pelayanan publik sangat penting untuk peningkatan kualitas pelayanannya. Dengan adanya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi diharapkan pemrosesan informasi secara digital dapat mempercepat proses pengolahan informasi sehingga tercipta metode pelayanan publik yang lebih cepat dan efisien.

Pengimplementasi teknologi informasi dalam bidang penataan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pengembangan dan penerapan SIAK. SIAK adalah sistem informasi yeng

bertujuan untuk menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia yang sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. SIAK dibuat untuk menggantikan sistem pendataan kependudukan dan catatan sipil sebelumnya yang dikenal dengan istilah SIMDUK (Sistem Informasi Manajemen Kependudukan) pada tahun 1996 yang mana dalam pelaksanaan SIMDUK tersebut memiliki banyak kelemahan dalam pelaksanaannya dilapangan sebagai sebuah sistem teknologi dan informasi yang mengelola data kependudukan.

2) Lingkungan industri

Lingkungan industri mengarah pada aspek persaingan dimana organisasi itu berada. Pelayanan administrasi kependudukan yang bersifat kewenangan tunggal pemerintah (monopoli) sehingga tidak terdapat iklim kompetisi didalamnya. Instansi pelaksana pelayanan administrasi kependudukan di daerah adalah perangkat pemerintah Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga dapat memberikan pelimpahan kewenangan pelayanan kepada Kecamatan dan Kelurahan berdasarkan prinsip desentralisasi untuk peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, dapat pula bekerjasama dengan bidang urusan pemerintahan yang lain misalnya pendidikan, perijinan, dan lainnya untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Meskipun dengan adanya monopoli pelayanan administrasi kependudukan yang tidak memungkinkan adanya pendatang baru/pesaing, namun ada permasalahan lain yang muncul yaitu pemalsuan dokumen

kependudukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab (illegal). Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Dispendukcapil Kabupaten Sampang: "… Ada beberapa kasus pemalsuan dokumen kependudukan seperti KTP, KK dan akta kelahiran, dan kami biasanya dipanggil sebagai saksi untuk kasus-kasus tersebut" (Bapak S, wawancara tanggal 3 Agustus 2015).

Berdasarkan hasil analisis lingkungan eksternal diatas yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, selanjutnya disusun dan dikelompokkan faktor-faktor apa saja yang menjadi peluang dan ancaman, sebagaimana tabel dibawah ini:

Tabel 5.18 Faktor-Faktor Lingkungan Eksternal (EFAS) Pelayanan Administrasi Kependududukan Kabupaten Sampang

NO	PELUANG
1	Pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi
2	Peningkatan jumlah masyarakat berpendidikan
3	Pelayanan administrasi kependudukan yang bersifat kewenangan tunggal pemerintah (monopoli)
4	Dukungan Pemerintah Daerah atas rencana peningkatan pelayanan dasar masyarakat yang berkualitas dan terjangkau
5	Peraturan Per-Undang-undangan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan
6	Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi
7	Dukungan dari urusan pemerintahan yang lain (pendidikan, perijinan, dll)
NO	**ANCAMAN**
1	Sebagian besar masyarakat termasuk ekonomi menengah ke bawah
2	Kondisi infrastruktur jalan dan kendaraan (terutama di wilayah pedesaan) tidak memadai
3	Persebaran penduduk tidak merata
4	Ketidakpercayaan dan keengganan masyarakat terhadap birokrasi
5	Perkembangan politik (al. : pilkades, pilkada, pilgub, dll)
6	Peraturan per-Undang-undang tentang kerahasiaan dan keamanan data penduduk atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting
7	Pemalsuan dokumen kependudukan

Sumber: Hasil penelitian (2015)

5.1.2.1.3 **Matriks IFE dan Matriks EFE**

Tahap input (*the input stage*) dalam *strategi formulation framework* terdiri dari Matriks IFE, Matriks EFE, dan Matriks Profil Kompetitif (CPM). Dalam penelitian ini, tahap input yang digunakan adalah Matriks IFE dan Matriks EFE. Tahap input ini digunakan untuk dapat meringkas informasi dasar yang dibutuhkan untuk menformulasi strategi pada tahapan berikutnya yaitu tahap pencocokan (*the matching stage*).

Bobot dan rating pada matriks IFE dan matriks EFE ini ditentukan berdasarkan pada hasil kuesioner II (Kuesioner IFAS dan EFAS) yang diberikan kepada unsur pemerintah daerah Kabupaten Sampang yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan sebagaimana terurai dalam sub bab 4.2 populasi dan sampel pada uraian sampel kuesioner II. Melalui matriks IFE dan EFE ini, faktor lingkungan internal dan eksternal yang diidentifikasi sebelumnya berdasarkan kemungkinan faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap posisi strategis potensial organisasi disebut sebagai faktor strategis kunci (*critical success factors*). Bobot (*weight*) dari faktor strategis kunci tadi bernilai antara 0,00 (tidak penting) sampai 1,00 (sangat penting) yang ditetapkan pada setiap faktor mengindikasikan kepentingan relatif dari faktor tersebut bagi kesuksesan organisasi dengan jumlah total semua bobot faktor strategis internal kunci yang ada harus sama dengan 1,0 dan jumlah total semua bobot faktor strategis ekternal kunci yang ada juga harus sama dengan 1,0. Sedangkan rating yang menunjukkan kondisi tiap-tiap faktor strategis kunci yang ada bernilai antara 1 (respon organisasi tidak kuat) sampai 4 (respon organisasi kuat).

Selanjutnya, dengan mengalikan nilai bobot dengan rating dari tiap-tiap faktor strategis kunci akan didapatkan skor tertimbang semua faktor strategis

kunci. Skor total organisasi didapatkan dengan menjumlahkan semua skor faktor strategis kunci (internal/eksternal)

a) **Analisis Matriks IFE**

Matriks IFE merupakan rumusan dari analisis lingkungan internal organisasi (IFAS) yang memberikan rangkuman dan evaluasi kekuatan dan kelemahan utama sumber daya dengan pendekatan fungsional pada organisasi tersebut. Hasil analisis lingkungan internal organisasi dapat dilihat pada tabel 5.19 dibawah ini:

Tabel 5.19 Matriks IFE Pelayanan Administrasi Kependududukan Kabupaten Sampang

NO	FAKTOR STRATEGIS INTERNAL KUNCI	BOBOT	RAN-KING	SKOR
	KEKUATAN			
1	Pelimpahan sebagian wewenang pelayanan administrasi kependudukan ke Kecamatan	0,05	3,06	0,15
2	Pelayanan administrasi kependudukan tanpa dipungut biaya (gratis)	0,05	3,06	0,15
3	Keterjaminanan dana/sumber keuangan dari pemerintah	0,04	3,12	0,12
4	Ketersediaan bahan dan alat/perlengkapan pelayanan	0,05	3,18	0,16
5	*Website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0,05	3,12	0,16
6	Terbangunnya jaringan komunikasi data antara Dispendukcapil Kab. Sampang dengan 14 Kecamatan se-Kabupaten Sampang	0,05	3,35	0,17
7	Pengimplementasian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)	0,05	3,35	0,17
8	Produk administrasi kependudukan yang terstandarisasi	0,03	3,06	0,09
9	Sumber daya aparatur yang berkualitas dan kompeten	0,04	2,71	0,11
10	Penilaian kinerja pegawai dan standart pelayanan	0,04	3,00	0,12
11	Visi dan misi organisasi yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan	0,04	2,71	0,11
	TOTAL SKOR FAKTOR KEKUATAN	**0,49**		**1,51**

NO	FAKTOR STRATEGIS INTERNAL KUNCI	BOBOT	RAN-KING	SKOR
	KELEMAHAN			
1	Luasnya wilayah jangkauan pelayanan	0,04	3,06	0,12
2	Image pelayanan administrasi kependudukan yang kurang baik	0,04	2,82	0,11
3	Media penyebaran informasi kepada masyarakat kurang memadai	0,04	2,88	0,12
4	Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan	0,04	2,71	0,11
5	Ketersediaan dana terbatas dan kurang fleksibel	0,04	3,00	0,12
6	Lamanya waktu penyelesaian pelayanan	0,04	2,47	0,10
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang tersedia kurang dimanfaatkan dan dipelihara dengan baik	0,03	2,82	0,08
8	Jaringan listrik dan internet kurang memadai	0,03	3,12	0,09
9	Kuantitas sumber daya aparatur kurang memadai	0,03	2,94	0,09
10	Job deskripsi aparatur tidak dilaksanakan dengan semestinya	0,03	3,06	0,09
11	Tidak adanya insentif petugas pelayanan	0,04	3,06	0,12
12	Belum dibentuknya UPTD	0,03	2,88	0,09
13	Kurangnya koordinasi dan kerjasama antar bidang	0,04	3,29	0,13
14	Perencanaan pelayanan yang kurang baik (lebih bersifat rutinitas, tidak berdasar atas analisa survey pengguna layanan/IKM, hasil monitoring dan evaluasi)	0,04	2,94	0,12
	TOTAL SKOR FAKTOR KELEMAHAN	**0,51**		**1,49**
	TOTAL AKHIR MATRIKS IFE	**1,00**		**3,00**

Sumber: Data primer (2015)

Berdasarkan hasil analisis matriks IFE tersebut diatas, maka diperoleh data, yaitu total skor faktor strategis internal kunci untuk faktor kekuatan adalah sebesar 1,51 dan total skor faktor kelemahan adalah sebesar 1,49 dengan nilai total akhir skor dari matriks IFE adalah sebesar 3,00. Selain itu dari total skor tertimbang masing-masing faktor strategis lingkungan internal baik kekuatan maupun kelemahan dapat kita ketahui faktor mana yang merupakan kekuatan

utama maupun kelemahan utama dalam peningkatan kualitas pelayananan administrasi kependudukan.

Pada faktor strategis lingkungan internal yaitu pada faktor kekuatan dimana teridentifikasi 11 (sebelas) faktor yang menjadi kekuatan organisasi (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang) dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, maka faktor yang memiliki nilai skor tertimbang tertinggi, dengan nilai 0,17 yaitu: 1) Terbangunnya jaringan komunikasi data antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dengan 14 Kecamatan se-Kabupaten Sampang; dan 2) Pengimplementasian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Hal ini menunjukkan bahwa kedua faktor kekuatan tersebut dianggap sebagai kekuatan utama organisasi dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Pada faktor strategis lingkungan internal yaitu pada faktor kelemahan dimana teridentifikasi 14 (empat belas) faktor yang menjadi kelemahan organisasi (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang) dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan maka faktor yang memiliki nilai skor tertimbang tertinggi, dengan nilai 0,12 yaitu: 1) Luasnya wilayah jangkauan pelayanan; 2) Media penyebaran informasi kepada masyarakat kurang memadai; 3) Ketersediaan dana terbatas dan kurang fleksibel; dan 4) Tidak adanya insentif petugas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa keempat faktor tersebut merupakan faktor kelemahan utama organisasi yang berarti bahwa kelemahan tersebut dianggap sebagai kelemahan internal organisasi yang paling perlu untuk diatasi atau diminimalisir dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

b) **Analisis Matriks EFE**

Matriks EFE merupakan rumusan dari analisis lingkungan eksternal organisasi (EFAS) yang memberikan rangkuman dan evaluasi peluang dan ancaman utama bagi organisasi, sebagaimana tabel berikut:

Tabel 5.20 Matriks EFE Pelayanan Administrasi Kependududukan Kabupaten Sampang

NO	FAKTOR STRATEGIS EKSTERNAL KUNCI	BOBOT	RAN-KING	SKOR
	PELUANG			
1	Pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi	0,07	2,94	0,21
2	Peningkatan jumlah masyarakat berpendidikan	0,06	3,06	0,18
3	Pelayanan administrasi kependudukan yang bersifat kewenangan tunggal pemerintah (monopoli)	0,07	2,94	0,21
4	Dukungan Pemerintah Daerah atas rencana peningkatan pelayanan dasar masyarakat yang berkualitas dan terjangkau	0,07	3,06	0,21
5	Peraturan Per-Undang-undangan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan	0,08	3,24	0,26
6	Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi	0,08	3,53	0,28
7	Dukungan dari urusan pemerintahan yang lain (pendidikan, perijinan, dll)	0,07	2,88	0,20
	TOTAL SKOR FAKTOR PELUANG	**0,50**		**1,55**
	ANCAMAN			
1	Sebagian besar masyarakat termasuk ekonomi menengah ke bawah	0,07	2,82	0,20
2	Kondisi infrastruktur jalan dan kendaraan (terutama di wilayah pedesaan) tidak memadai	0,07	2,82	0,20
3	Persebaran penduduk tidak merata	0,07	2,82	0,20
4	Ketidakpercayaan dan keengganan masyarakat terhadap birokrasi	0,08	3,12	0,25
5	Perkembangan politik (al. : pilkades, pilkada, pilgub, dll)	0,07	3,06	0,21
6	Peraturan per-Undang-undang tentang kerahasiaan dan keamanan data penduduk atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting	0,07	3,18	0,22
7	Pemalsuan dokumen kependudukan	0,07	2,71	0,19
	TOTAL SKOR FAKTOR ANCAMAN	**0,50**		**1,47**
	TOTAL AKHIR MATRIKS EFE	**1,00**		**3,02**

Sumber: Data primer (2015)

Berdasarkan hasil analisis matriks EFE tersebut diatas, maka total skor faktor strategis eksternal kunci untuk faktor peluang adalah sebesar 1,55 dan untuk faktor ancaman adalah sebesar 1,47 dengan nilai total akhir skor dari matriks EFE adalah sebesar 3,02. Selain itu dari total skor tertimbang masing-masing faktor strategis lingkungan eksternal baik peluang maupun ancaman dapat kita ketahui faktor mana yang merupakan peluang utama maupun ancaman utama dalam peningkatan kualitas pelayananan administrasi kependudukan.

Pada faktor strategis lingkungan eksternal yaitu pada faktor peluang dimana teridentifikasi 7 (tujuh) faktor yang menjadi peluang organisasi (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang) dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, maka faktor yang memiliki nilai skor tertimbang tertinggi, dengan nilai 0,28 yaitu: kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini menunjukkan bahwa peluang utama organisasi dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan terletak pada kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

Pada faktor strategis lingkungan eksternal yaitu pada faktor ancaman dimana teridentifikasi 7 (tujuh) faktor yang menjadi ancaman organisasi (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang) dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan maka faktor yang memiliki nilai skor tertimbang tertinggi, dengan nilai 0,25 yaitu: ketidakpercayaan dan keengganan masyarakat terhadap birokrasi. Hal ini menunjukkan bahwa ketidakpercayaan dan keengganan masyarakat terhadap birokrasi merupakan faktor ancaman utama organisasi yang berarti bahwa ancaman tersebut dianggap sebagai ancaman eksternal organisasi yang paling perlu untuk diatasi

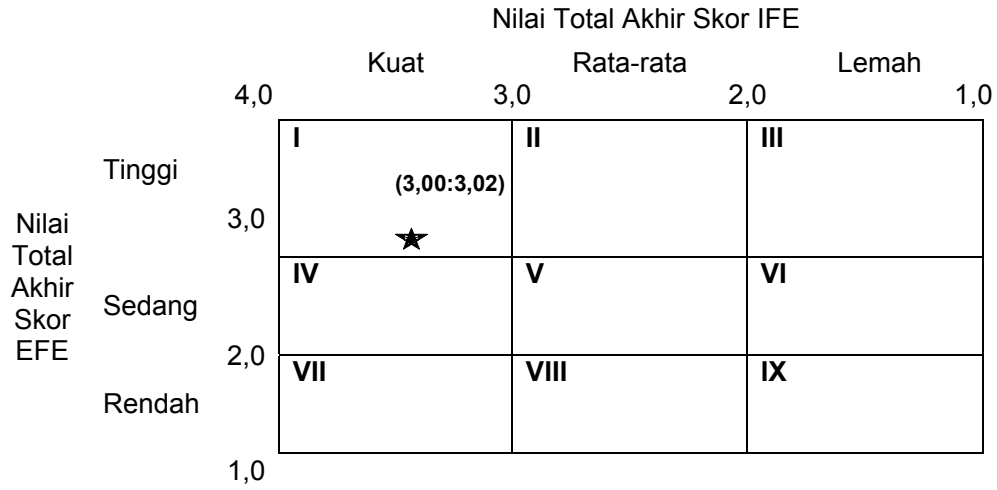
atau diminimalisir dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

5.1.2.2 **Tahap Pencocokan (*The Matching Stage*)**

Tahap pencocokan (*the matching stage*) dalam *strategi formulation framework* terdiri dari Matriks SWOT, Matriks BCG, Matriks SPACE, Matriks IE, Matriks *Grand Strategy*. Dalam penelitian ini, matriks yang digunakan dalam tahap pencocokan adalah Matriks IE dan Matriks SWOT. Tahap pencocokan berfokus pada memformulasikan alternatif strategi yang layak dengan mencocokkan faktor-faktor strategis kunci yaitu faktor strategis internal dan eksternal. Matriks ini bersandar pada informasi yang diturunkan dari tahap input untuk mencocokkan kekuatan dan kelemahan lingkungan internal dengan peluang dan ancaman lingkungan eksternal. Alternatif-alternatif strategi ini akan dipergunakan pada tahap selanjutnya untuk penentuan prioritas strategi yaitu pada tahap tahap pengambilan keputusan (*the decision stage*).

5.1.2.2.1 **Matriks IE**

Berdasarkan hasil analisis dari matriks IFE (tabel 5.19) dan matriks EFE (tabel 5.20), akan dapat diketahui matriks IE (*Internal External*). Matriks IE berdasarkan atas dua sumbu yaitu sumbu horizontal dan sumbu vertikal, dimana sumbu horizontal matriks IE adalah nilai total akhir skor dari matriks IFE sebesar 3,00 sedangkan sumbu vertikalnya adalah nilai total akhir skor dari matriks EFE sebesar 3,02. Berdasarkan kedua sumbu tersebut, maka posisi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang selaku instansi pelaksana pelayanan administrasi kependudukan berada pada sel I, sebagaimana ditunjukkan pada gambar dibawah ini:



Sumber: Data primer (2015)

Gambar 5.9 Matriks IE (*Internal External*)

Posisi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang selaku instansi pelaksana pelayanan administrasi kependudukan yang berada pada sel I berdasarkan analisis matriks IE diatas dapat digambarkan sebagai bertumbuh dan berkembang (*Growth and Builth*). Alternatif strategi yang cocok pada posisi organisasi ini adalah strategi intensif yaitu *market penetration, market development, dan product development* atau strategi integrasi yaitu *backward integration, forward integration, horizontal integration*.

5.1.2.2.2 **Matriks SWOT**

Dari analisis faktor strategis internal dan eksternal, maka diidentifikasi beberapa kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dihadapi oleh organisasi. Matriks SWOT digunakan untuk menyusun faktor-faktor strategis internal dan eksternal agar dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi organisasi dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki.

Dengan mencermati faktor strategis lingkungan internal (IFAS) dan eksternal (EFAS) yang dihadapi dalam peningkatan kualitas pelayanan

administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang, maka dapat dikembangkan 4 (empat) set kemungkinan alternatif strategi melalui analisis SWOT, strategi SO yaitu menggunakan kekuatan internal organisasi untuk memanfaatkan peluang eksternal yang ada, strategi WO yaitu mengatasi kelemahan internal dengan memanfaatkan peluang eksternal yang ada, strategi ST yaitu menggunakan kekuatan organisasi untuk mengurangi atau menghindari dampak dari ancaman eksternal dan strategi WT yaitu mengurangi kelemahan internal dan menghindari ancaman eksternal. Uraian pengembangan empat 4 (empat) set kemungkinan alternatif strategi, sebagaimana disajikan pada tabel 5.22. Untuk mempermudah penganalisisan dengan matriks SWOT, maka diberikan kode pada faktor-faktor strategis lingkungan internal dan eksternal.

Tabel 5.21 Pengkodean Faktor-Faktor Lingkungan Internal Dan Eksternal

KODE	STRENGTHS (S)	KODE	WEAKNESSES (W)
S1	Pelimpahan sebagian wewenang pelayanan administrasi kependudukan ke Kecamatan	**W1**	Luasnya wilayah jangkauan pelayanan
S2	Pelayanan administrasi kependudukan tanpa dipungut biaya (gratis)	**W2**	Image pelayanan administrasi kependudukan yang kurang baik
S3	Keterjaminanan dana/sumber keuangan dari pemerintah	**W3**	Media penyebaran informasi kepada masyarakat kurang memadai
S4	Ketersediaan bahan dan alat/perlengkapan pelayanan	**W4**	Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan
S5	*Website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	**W5**	Ketersediaan dana terbatas dan kurang fleksibel
S6	Terbangunnya jaringan komunikasi data antara Dispendukcapil Kab. Sampang dengan 14 Kecamatan se-Kabupaten Sampang	**W6**	Lamanya waktu penyelesaian pelayanan
S7	Pengimplementasian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)	**W7**	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang tersedia kurang dimanfaatkan dan dipelihara dengan baik

KODE	STRENGTHS (S)	KODE	WEAKNESSES (W)
S8	Produk administrasi kependudukan yang terstandarisasi	**W8**	Jaringan listrik dan internet kurang memadai
S9	Sumber daya aparatur yang berkualitas dan kompeten	**W9**	Kuantitas sumber daya aparatur kurang memadai
S10	Penilaian kinerja pegawai dan standart pelayanan	**W10**	Job deskripsi aparatur tidak dilaksanakan dengan semestinya
S11	Visi dan misi organisasi yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan	**W11**	Tidak adanya insentif petugas pelayanan
		W12	Belum dibentuknya UPTD
		W13	Kurangnya koordinasi dan kerjasama antar bidang
		W14	Perencanaan pelayanan yang kurang baik (lebih bersifat rutinitas, tidak berdasar atas analisa survey pengguna layanan/IKM, hasil monitoring dan evaluasi)
KODE	**OPPORTUNIES (O)**	**KODE**	**TREATHS (T)**
O1	Pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi	**T1**	Sebagian besar masyarakat termasuk ekonomi menengah ke bawah
O2	Peningkatan jumlah masyarakat berpendidikan	**T2**	Kondisi infrastruktur jalan dan kendaraan (terutama di wilayah pedesaan) tidak memadai
O3	Pelayanan administrasi kependudukan yang bersifat kewenangan tunggal pemerintah (monopoli)	**T3**	Persebaran penduduk tidak merata
O4	Dukungan Pemerintah Daerah atas rencana peningkatan pelayanan dasar masyarakat yang berkualitas dan terjangkau	**T4**	Ketidakpercayaan dan keengganan masyarakat terhadap birokrasi
O5	Peraturan Per-Undang-undangan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan	**T5**	Perkembangan politik (al. : pilkades, pilkada, pilgub, dll)
O6	Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi	**T6**	Peraturan per-Undang-undang tentang kerahasiaan dan keamanan data penduduk atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting
O7	Dukungan dari urusan pemerintahan yang lain (pendidikan, perijinan, dll)	**T7**	Pemalsuan dokumen kependudukan

Sumber: Hasil penelitian (2015)

Berdasarkan pengkodean faktor-faktor strategis lingkungan internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor-faktor strategis lingkungan eksternal (peluang dan ancaman) diatas, maka dapat disusun matriks SWOT sebagaimana tabel dibawah ini.

Tabel 5.22 Matriks SWOT

IFAS / **EFAS**	**KEKUATAN (*STRENGTHS*)** (Kode: S1, S2, S3, S4, S5, S6, S7, S8, S9, S10, S11)	**KELEMAHAN (*WEAKNESSES*)** (Kode: W1, W2, W3, W4, W5, W6, W7, W8, W9, W10, W11, W12, W13, W14)
PELUANG (*OPPORTUNIES*) (Kode: O1, O2, O3, O4, O5, O6, O7)	**STRATEGI SO** 1. Penambahan wewenang pelayanan administrasi kependudukan di tingkat Kecamatan (S1, O3) 2. Perluasan akses distribusi pelayanan (S6, O1) 3. Pelayanan *mobile* (S7, O6) 4. Pengembangan paket pelayanan administrasi kependudukan terpadu (S2, S8, S11, O4, O5)	**STRATEGI WO** 1. Peningkatan media informasi dan promosi pelayanan (W2, W3, W4, O2) 2. Peningkatan kuantitas dan kualitas Sumber Daya Aparatur (W9, W10, O4) 3. Peningkatan kesejahteraan aparatur (W11, O4) 4. Peningkatan dan penguatan sistem manajemen antar intansi terkait (W12, W13, O7)
ANCAMAN (*TREATHS*) (Kode: T1, T2, T3, T4, T5, T6, T7)	**STRATEGI ST** 1. Peningkatan fasilitas pelayanan (S3, S4, S5, T2) 2. Peningkatan dan perbaikan monitoring dan evaluasi pelayanan (S9, S10, T5, T6, T7)	**STRATEGI WT** 1. Pembentukan UPTD (W1, T3) 2. Pendataan kebutuhan masyarakat (W5, W14, T1) 3. Peningkatan dan perbaikan sarana kerja pelayanan (W6, W7, W8, T4)

Sumber: Hasil penelitian (2015)
Keterangan: Kode berdasarkan tabel 5.21

Dari hasil analisis matriks SWOT diatas, dapat diketahui strategi-strategi yang dapat diterapkan oleh organisasi dalam perencanaan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan mengembangkan empat (4) set kemungkinan alternatif strategi SO (*Strengths–Opportunities*), WO (*Weaknesses –Opportunities*), ST (*Strengths–Threats*), WT (*Weaknesses–Threats*), yaitu:

1) Strategi SO (*Strengths–Opportunities*)
   - Penambahan wewenang pelayanan administrasi kependudukan di tingkat Kecamatan
   - Perluasan akses distribusi pelayanan
   - Pelayanan *mobile*
   - Pengembangan paket pelayanan administrasi kependudukan terpadu
2) WO (*Weaknesses–Opportunities*)
   - Peningkatan media informasi dan promosi pelayanan
   - Peningkatan kuantitas dan kualitas Sumber Daya Aparatur
   - Peningkatan kesejahteraan aparatur
   - Peningkatan dan penguatan sistem manajemen antar intansi terkait
3) ST (*Strengths–Threats*)
   - Peningkatan fasilitas pelayanan
   - Peningkatan dan perbaikan monitoring dan evaluasi pelayanan
4) WT (*Weaknesses–Threats*)
   - Pembentukan UPTD
   - Pendataan kebutuhan masyarakat
   - Peningkatan dan perbaikan sarana kerja pelayanan

Matriks SWOT juga dapat dikembangkan secara kuantitatif yaitu melalui perhitungan analisis SWOT berupa diagram SWOT dimana diagram tersebut dapat mengidentifikasikan posisi organisasi dalam 4 (empat) kuadran, yaitu *Aggresif, Competitif, Conservative, Defensife*. Diagram SWOT tersebut didasarkan atas analisis hasil analisis dari matriks IFE dan matriks EFE.

Berdasarkan nilai skor faktor kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*) pada matriks IFE serta peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threath*)

pada EFE, maka interaksi matriks SWOT yang dikembangkan dengan empat (4) set kemungkinan alternatif strategi SO (*Strengths–Opportunities*), WO (*Weaknesses–Opportunities*), ST (*Strengths–Threats*), WT (*Weaknesses–Threats*) yang mendapat skor total paling tinggi adalah strategi SO dengan nilai total sebesar 3,06. Urutan kedua adalah strategi WO dengan nilai total sebesar 3,04, kemudian ST dan WT dengan nilai total sebesar 2,98, sebagaimana tabel dibawah ini:

Tabel 5.23 Pembobotan Matriks SWOT

		FAKTOR INTERNAL	
		Opportunities (O)	*Threats* (T)
FAKTOR EKSTERNAL	*Strengths* (S)	3,06	2,98
	Weaknesses (W)	3,04	2,98

Sumber: Data primer (2015)

Matriks SWOT juga dapat disusun dengan jalan mencari selisih skor faktor lingkungan internal (IFE) dan selisih faktor lingkungan eksternal (EFE), sebagai berikut:

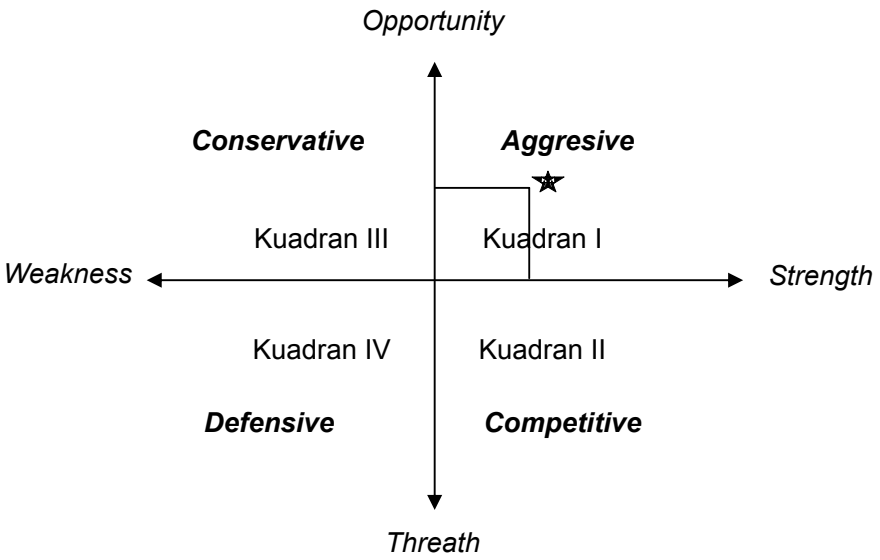
total skor faktor kekuatan (*strength*) – total skor faktor kelemahan (*weakness*)

= 1,51 – 1,49 = 0,02

total skor faktor peluang (*opportunity*) – total skor faktor ancaman (*threath*)

= 1,55 – 1,47 = 0,08

maka posisi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang selaku instansi pelaksana pelayanan administrasi kependudukan berada pada kuadran I, sebagaimana ditunjukkan oleh diagram SWOT di bawah ini:



Sumber: Data primer (2015)

Gambar 5.10 Diagram SWOT

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang selaku instansi pelaksana pelayanan administrasi kependudukan yang berada pada kuadran I (positif, positif) berdasarkan diagram SWOT diatas menandakan organisasi berada pada posisi *Aggressive* yang artinya organisasi dalam kondisi prima dan mantap sehingga serta berada pada posisi yang baik untuk memanfaatkan kekuatan internalnya untuk memanfaatkan kesempatan-kesempatan, mengatasi masalah intern, menghindari ancaman-ancaman. Alternatif strategi yang dapat digunakan pada posisi ini adalah *market penetration, market development, product development, backward integration, forward integration, horizontal integration, conglomerate diversification, concentric diversification, horizontal diversification,* atau *combination*, tergantung pada permasalahan spesifik yang dihadapi organisasi

Berdasarkan analisis matriks SWOT yang dikembangkan dengan empat (4) set kemungkinan alternatif strategi SO (*Strengths–Opportunities*), WO

(*Weaknesses–Opportunities,* ST (*Strengths–Threats*), WT (*Weaknesses–Threats*) maka rekomendasi strateginya adalah strategi SO (*Strengths–Opportunities*) dimana strategi tersebut dapat diklasifikasikan berdasarkan strategi utamanya yaitu:

- Penambahan wewenang pelayanan administrasi kependudukan di tingkat Kecamatan : *forward integration strategy*
- Perluasan akses distribusi pelayanan : *forward integration strategy*
- Pelayanan *mobile* : *market penetration strategy*
- Pengembangan paket pelayanan administrasi kependudukan terpadu : *product development strategy*

sehingga strategi utama yang dapat digunakan berdasarkan matriks SWOT, adalah *forward integration strategy*, *market penetration strategy* dan *product development strategy*.

5.1.2.2.3 **Alternatif Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampang**

Dari hasil analisis pada tahap pencocokan (*The Matching Stage*) yang menggunakan matriks IE dan matriks SWOT, selanjutnya adalah mengidentifikasi alternatif strategi yang sesuai dengan organisasi. Masing-masing alternatif strategi yang ditawarkan harus mampu memberikan kontribusi bagi organisasi yaitu mampu memanfaatkan peluang yang ada dengan menggunakan kekuatan yang dimiliki serta mampu mengatasi atau meminimalkan kelemahan yang dapat menghambat organisasi dengan berbagai ancaman yang ada yang harus disikapi dengan bijaksana. Beberapa alternatif strategi yang dapat direkomendasikan, sebagaimana tabel 5.24 dibawah ini:

Tabel 5.24 Rekomendasi Alternatif Strategi

Jenis Matriks	Strategi Rekomendasi	Strategi Utama
Matriks IE	Strategi bertumbuh dan berkembang (*Growth and Builth*) :	
	1. Strategi intensif	(*market penetration, market development, product development*)
	2. Strategi integrasi	(*backward integration, forward integration, horizontal integration*)
Matriks SWOT	Strategi SO (posisi Aggressive) :	
	1. Penambahan wewenang pelayanan administrasi kependudukan di tingkat Kecamatan	1. *forward integration*
	2. Perluasan akses distribusi pelayanan	2. *forward integration*
	3. Pelayanan *mobile*	3. *market penetration*
	4. Pengembangan paket pelayanan administrasi kependudukan terpadu	4. *product development*

Sumber: Data primer (2015)

Berdasarkan tabel rekomendasi alternatif strategi diatas maka pemilihan strategi berdasarkan hasil analisis tahap pencocokan (*The Matching Stage*) dengan menggunakan dua matriks yaitu matriks IE dan matriks SWOT adalah sebagaimana tabel dibawah ini:

Tabel 5.25 Pemilihan Strategi Berdasarkan Hasil Analisis Tahap Pencocokan (*The Matching Stage*)

Alternatif Strategi	IE	SWOT	TOTAL
Strategi Integrasi ke Depan (*Forward Integration Strategy*)	√	√	2
Strategi Integrasi ke Belakang (*Backward Integration Strategy*)	√		1
Strategi Integrasi ke Horizontal (*Horizontal Integration Strategy*)	√		1
Strategi Pengembangan Pasar (*Market Development Strategy*)	√		1
Strategi Pengembangan Produk (*Product Development Strategy*)	√	√	2
Strategi Penetrasi Pasar (*Market Penetration Strategy*)	√	√	2
Strategi Diversifikasi Konsentrik (*Concentric Diversification Strategy*)			
Strategi Diversifikasi Konglomerat (*Conglomerate Diversification Strategy*)			
Strategi Diversifikasi Horizontal (*Horizontal Diversification Strategy*)			
Strategi Usaha Patungan (*Joint Venture Strategy*)			
Strategi Penciutan Biaya (*Retrenchment Strategy*)			
Strategi Penciutan Usaha (*Divestiture Strategy*)			
Strategi Likuidasi (*Liquidation Strategy*)			

Sumber: Data primer (2015)

Dari beberapa alternatif strategi yang direkomendasikan diatas, maka alternatif strategi yang dipilih adalah Strategi Integrasi ke Depan (*Forward Integration Strategy*), Strategi Pengembangan Produk (*Product Development Strategy*) dan Strategi Penetrasi Pasar (*Market Penetration Strategy*). Ketiga alternatif strategi tersebut dipilih karena memiliki nilai total yang paling tinggi dari alternatif strategi yang lain.

5.1.2.3 **Tahap Pengambilan Keputusan (*The Decision Stage*)**

5.1.2.3.1 **QSPM**

Dari berbagai alternatif strategi yang telah dipilih, akan ditentukan prioritas strategi yang akan diterapkan pada organisasi dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang. Untuk menentukan prioritas strategi, maka digunakan QSPM (*Quantitative Strategic Planning Matrix*). QSPM adalah alat yang memungkinkan penyusun strategi untuk mengevaluasi alternatif strategi secara obyektif berdasarkan faktor strategis lingkungan internal dan eksternal yang telah diidentifikasi sebelumnya. Adapun alternatif strategi yang dipilih untuk dianalisis dengan QSPM adalah:

1) Strategi Penetrasi Pasar (*Market Penetration Strategy*),
2) Strategi Pengembangan Produk (*Product Development Strategy*), dan;
3) Strategi Integrasi ke Depan (*Forward Integration Strategy*).

Dalam QSPM, faktor strategis kunci lingkungan internal dan eksternal serta nilai bobot sama dengan faktor strategis kunci lingkungan internal dan eksternal serta nilai bobot pada matriks IFE dan EFE. Sedangkan nilai *attractiveness score* (AS) diperoleh berdasarkan kuesioner QSPM (kuesioner III) yang mana menunjukkan kemenarikan relatif masing-masing strategi yang terpilih terhadap faktor-faktor strategis kunci lingkungan internal dan eksternal. Nilai *total attractiveness score* (TAS) diperoleh dengan cara mengalikan bobot dengan nilai AS. Hasil analisis QSPM ditunjukkan sebagaimana tabel 5.26 dibawah ini:

Tabel 5.26 QSPM

No	Faktor Strategis Kunci	Bobot	Penetrasi Pasar		Pengembangan Produk		Integrasi ke Depan	
			AS	TAS	AS	TAS	AS	TAS
	Kekuatan							
1	Pelimpahan sebagian wewenang pelayanan administrasi kependudukan ke Kecamatan	0,05	3,06	0,15	2,53	0,13	2,94	0,15
2	Pelayanan administrasi kependudukan tanpa dipungut biaya (gratis)	0,05	2,71	0,14	3,29	0,16	3,00	0,15
3	Keterjaminanan dana/sumber keuangan dari pemerintah	0,04	2,76	0,11	2,53	0,10	3,12	0,12
4	Ketersediaan bahan dan alat/perlengkapan pelayanan	0,05	2,76	0,14	2,59	0,13	2,94	0,15
5	*Website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0,05	2,71	0,14	3,00	0,15	2,53	0,13
6	Terbangunnya jaringan komunikasi data antara Dispendukcapil Kab. Sampang dengan 14 Kecamatan se-Kabupaten Sampang	0,05	3,18	0,16	2,53	0,13	3,35	0,17
7	Pengimplementasian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)	0,05	3,18	0,16	2,94	0,15	3,35	0,17
8	Produk administrasi kependudukan yang terstandarisasi	0,03	2,71	0,08	2,88	0,09	2,76	0,08
9	Sumber daya aparatur yang berkualitas dan kompeten	0,04	2,94	0,12	3,12	0,12	2,47	0,10
10	Penilaian kinerja pegawai dan standart pelayanan	0,04	2,65	0,11	2,59	0,10	2,94	0,12
11	Visi dan misi organisasi yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan	0,04	2,71	0,11	3,06	0,12	3,12	0,12

No	Faktor Strategis Kunci	Bobot	Penetrasi Pasar		Pengembangan Produk		Integrasi ke Depan	
			AS	TAS	AS	TAS	AS	TAS
	Kelemahan							
1	Luasnya wilayah jangkauan pelayanan	0,04	2,53	0,10	2,94	0,12	3,35	0,13
2	Image pelayanan administrasi kependudukan yang kurang baik	0,04	3,12	0,12	2,94	0,12	3,06	0,12
3	Media penyebaran informasi kepada masyarakat kurang memadai	0,04	3,00	0,12	2,53	0,10	2,94	0,12
4	Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan	0,04	3,24	0,13	2,53	0,10	3,18	0,13
5	Ketersediaan dana terbatas dan kurang fleksibel	0,04	2,82	0,11	2,71	0,11	2,82	0,11
6	Lamanya waktu penyelesaian pelayanan	0,04	2,65	0,11	3,00	0,12	3,24	0,13
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang tersedia kurang dimanfaatkan dan dipelihara dengan baik	0,03	3,06	0,09	2,88	0,09	3,12	0,09
8	Jaringan listrik dan internet kurang memadai	0,03	2,76	0,08	2,06	0,06	2,94	0,09
9	Kuantitas sumber daya aparatur kurang memadai	0,03	2,88	0,09	2,29	0,07	2,71	0,08
10	Job deskripsi aparatur tidak dilaksanakan dengan semestinya	0,03	2,41	0,07	2,76	0,08	2,94	0,09
11	Tidak adanya insentif petugas pelayanan	0,04	2,47	0,10	2,71	0,11	3,00	0,12
12	Belum dibentuknya UPTD	0,03	2,82	0,08	2,18	0,07	3,18	0,10
13	Kurangnya koordinasi dan kerjasama antar bidang	0,04	2,82	0,11	3,06	0,12	3,12	0,12
14	Perencanaan pelayanan yang kurang baik (lebih bersifat rutinitas, tidak berdasar atas analisa survey pengguna layanan/IKM, hasil monitoring dan evaluasi)	0,04	2,59	0,10	3,06	0,12	2,82	0,11

No	Faktor Strategis Kunci	Bobot	Penetrasi Pasar		Pengembangan Produk		Integrasi ke Depan	
			AS	TAS	AS	TAS	AS	TAS
	Peluang							
1	Pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi	0,07	2,94	0,21	2,47	0,17	2,94	0,21
2	Peningkatan jumlah masyarakat berpendidikan	0,06	2,59	0,16	2,94	0,18	2,53	0,15
3	Pelayanan administrasi kependudukan yang bersifat kewenangan tunggal pemerintah (monopoli)	0,07	3,18	0,22	3,18	0,22	2,47	0,24
4	Dukungan Pemerintah Daerah atas rencana peningkatan pelayanan dasar masyarakat yang berkualitas dan terjangkau	0,07	3,00	0,21	2,82	0,20	2,82	0,20
5	Peraturan Per-Undang-undangan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan	0,08	3,24	0,26	2,88	0,23	3,12	0,25
6	Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi	0,08	3,12	0,25	3,00	0,24	3,47	0,28
7	Dukungan dari urusan pemerintahan yang lain (pendidikan, perijinan, dll)	0,07	2,24	0,16	2,29	0,16	3,06	0,21
	Ancaman							
1	Sebagian besar masyarakat termasuk ekonomi menengah ke bawah	0,07	2,35	0,16	2,76	0,19	3,12	0,22
2	Kondisi infrastruktur jalan dan kendaraan (terutama di wilayah pedesaan) tidak memadai	0,07	2,82	0,20	2,47	0,17	2,88	0,20
3	Persebaran penduduk tidak merata	0,07	3,12	0,22	2,12	0,15	2,94	0,21
4	Ketidakpercayaan dan keengganan masyarakat terhadap birokrasi	0,08	3,35	0,27	2,94	0,24	2,65	0,21
5	Perkembangan politik (al. : pilkades, pilkada, pilgub, dll)	0,07	2,59	0,18	2,29	0,16	2,12	0,15

No	Faktor Strategis Kunci	Bobot	Penetrasi Pasar		Pengembangan Produk		Integrasi ke Depan	
			AS	TAS	AS	TAS	AS	TAS
6	Peraturan per-Undang-undang tentang kerahasiaan dan keamanan data penduduk atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting	0,07	2,35	0,16	2,76	0,19	2,29	0,16
7	Pemalsuan dokumen kependudukan	0,07	2,76	0,19	2,88	0,20	2,71	0,19
	TOTAL			**5,68**		**5,47**		**5,88**

Sumber: Data primer (2015)

Berdasarkan hasil QSPM, diperoleh *total attractiveness score* (TAS) tiap alternatif strategi, yaitu:

1. Strategi Penetrasi Pasar (*Market Penetration Strategy*) : 5,68 (peringkat II)
2. Strategi Pengembangan Produk (*Product Development Strategy*) : 5,47 (peringkat III)
3. Strategi Integrasi ke Depan (*Forward Integration Strategy*) : 5,88 (peringkat I)

Dari nilai TAS tersebut dapat disimpulkan bahwa strategi yang menjadi prioritas pertama/utama organisasi adalah strategi integrasi ke depan (*forward integration strategy*) karena memiliki nilai TAS tertinggi diantara strategi alternatif yang ditawarkan dan dianalisis yang berarti bahwa yang harus diutamakan oleh organisasi adalah bagaimana meningkatkan jaringan distribusi pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

5.2. Pembahasan

1.2.1 Identifikasi Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sampang

Dua elemen *dynamic governance* yang terkait dengan perubahan menuju ke arah yang lebih baik (peningkatan) sebagai esensi dasar *dynamic governance* yaitu budaya organisasi pemerintah yang didalamnya meliputi kebijakan yang sesuai kehendak masyarakat (*relevance*) dan kemampuan yang dinamis yang salah satu didalamnya adalah *thinking again*, dimana pemerintah berpikir kembali tentang kebijakan dan program yang ada untuk menilai apakah mereka masih relevan dengan agenda nasional dan kebutuhan masyarakat jangka panjang. Oleh karena itu perspektif masyarakat dalam penilaian kebijakan dan program pemerintah sangatlah penting sebagai dasar dalam perbaikan dan peningkatan serta perencanaan program selanjutnya. Dalam perencanaan peningkatan kualitas pelayanan, penilaian masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan dapat dijadikan dasar untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh masyarakat sehingga penyedia layanan dapat mengidentifikasi kebutuhan masyarakat serta kekuatan dan kelemahan pelayanan organisasinya.

Terdapat berbagai kriteria untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan dari berbagai referensi, baik berupa hasil penelitian, buku maupun keputusan Menpan. Pada penelitian ini menggunakan referensi dari Parasuraman, et al (1985) yang dikutip oleh Tjiptono (2012:174) yaitu lima dimensi pokok untuk mengukur kualitas layanan sebagai variabel yang diuraikan menjadi 22 indikator

sebagaimana disebutkan pada tabel 5.15 sub bab hasil penelitian kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang.

Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa ke 5 variabel dan 22 indikator tersebut valid dan reliabel. Dari hasil rekapitulasi kuesioner kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada variabel (tabel 5.15) dan presentasi nilai berdasarkan skala likert yaitu skala 1 sampai dengan 5 (tabel 5.16), maka yang menduduki ranking pertama jaminan (*assurance),* kedua realibilitas (*realibility*), ketiga daya tanggap (*responsiveness*), keempat empati (*empathy*), dan kelima yang menempati urutan terakhir adalah bukti fisik (*tangibles*). Uraian tiap variabel beserta indikatornya menurut urutan ranking dari ranking tertinggi ke terendah sebagai berikut:

1) Jaminan (*assurance)*

Variabel jaminan (*assurance)* memiliki nilai skor 3,78 yang mana lebih tinggi dari nilai rata-rata total variabel sebesar 3,67. Jika dilihat dari nilai masing-masing indikator maka 4 dari 5 indikator pada variabel jaminan memiliki nilai skor lebih tinggi dari nilai rata-rata total variabel. Bahkan 2 diantaranya telah mencapai nilai baik (4,00) berdasarkan interpretasi skala likert 1 sampai 5. Sehingga dapat dikatakan bahwa kompetensi dan kesopanan petugas pelayanan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pengguna layanan (*confidence*) sudah baik. Hanya indikator keamanan atas informasi pengguna layanan yang memiliki nilai dibawah nilai rata-rata total variabel. Uraiannya tiap indikator sebagaimana dibawah ini:

a) Kompetensi petugas pelayanan

Menduduki ranking indikator ke-2 (dua) dengan nilai skor 4,00.

Kompetensi tiap petugas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang baik dimana petugas pelayanan memiliki pendidikan minimal SMA dan telah diberikan pengarahan dan pelatihan sehubungan dengan tugas dan tanggung jawabnya, khususnya petugas operator.

b) Sopan santun petugas pelayanan

Menduduki ranking indikator ke-2 (dua) dengan nilai skor 4,00. Petugas pelayanan administrasi kependudukan mampu bersikap dan berbicara dengan sopan sesuai dengan aturan tatakrama yang berlaku kepada masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan.

c) Komunikasi/keramahan petugas pelayanan

Menduduki ranking indikator ke-5 (lima) dengan nilai skor 3,73. Petugas pelayanan mampu berkomunikasi dengan baik dan ramah terhadap masyarakat pengguna pelayanan administrasi kependudukan.

d) Kredibilitas petugas pelayanan

Menduduki ranking indikator ke-5 (lima) dengan nilai skor 3,73. Petugas pelayanan merupakan pegawai pemerintah, baik yang berstatus pegawai negeri sipil, honor daerah maupun sukwan sehingga kredibilitasnya cukup baik.

e) Keamanan atas informasi pengguna layanan

Menduduki ranking indikator ke-8 (delapan) dengan nilai skor 3,45. Petugas pelayanan memasukkan data penduduk berdasarkan formulir pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil ke dalam database kependudukan dimana database tersebut telah terintegritas secara nasional melalui jaringan interknit, sehingga data tersebut menjadi sumber basis data kependudukan secara nasional yang selanjutnya menjadi tanggungjawab

Pemerintah Pusat. Pengamanan atas informasi pengguna layanan harus dimulai dari petugas dari level bawah (RT, RW, desa/kelurahan) sampai dengan database kependudukan nasional di Direktorat Jenderal Kependudukan Kementerian Dalam Negeri.

2) Realibilitas (*realibility*)

Variabel realibilitas (*realibility)* memiliki nilai skor 3,71 yang mana lebih tinggi dari nilai rata-rata total variabel sebesar 3,67. Jika dilihat dari nilai masing-masing indikator maka 3 dari 5 indikator pada variabel realibilitas memiliki nilai skor lebih tinggi dari nilai rata-rata total variabel yaitu indikator kecepatan, kesesuaian biaya dan keakuratan petugas pelayanan. Sedangkan dua indikator lainnya yang memiliki nilai skor dibawah nilai rata-rata total variabel adalah kemampuan menyediakan informasi dan ketepatan waktu pelayanan. Uraiannya tiap indikator sebagaimana dibawah ini:

a) Kecepatan pelayanan

Menduduki ranking indikator ke-3 (tiga) dengan nilai skor 3,91. Petugas pelayanan administrasi kependudukan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan jadwal pelayanan yang telah ditentukan.

b) Kesesuaian biaya pelayanan

Menduduki ranking indikator ke-3 (tiga) dengan nilai skor 3,91. Pelayanan administrasi kependudukan tidak dipungut biaya (gratis), berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang menyatakan bahwa pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya (gratis).

c) Keakuratan petugas pelayanan

Menduduki ranking indikator ke-5 (lima) dengan nilai skor 3,73. Petugas pelayanan administrasi kependudukan memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan/dokumen persyaratan yang diserahkan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

d) Kemampuan menyediakan informasi

Menduduki ranking indikator ke-7 (tujuh) dengan nilai skor 3,55. Kurang adanya koordinasi dan komunikasi antar petugas pelayanan antar bidang, pimpinan/pembuat kebijakan, dan petugas pelayanan di Kecamatan sehingga seringkali informasi yang diminta tidak dapat langsung diberikan/membutuhkan waktu lama dalam penyampaiannya.

e) Ketepatan waktu penyelesaian

Menduduki ranking indikator ke-8 (delapan) dengan nilai skor 3,45. Waktu penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan tidak sesuai dengan Standart Pelayanan Minimal, serta pelayanan KTP dan KK di Kecamatan tidak dapat dipastikan waktu penyelesaiannya dikarenakan pencetakan KTP-el masih terpusat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dan KK harus ditandatangani basah oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang.

3) Daya tanggap (*responsiveness*)

Variabel daya tanggap (*responsiveness)* memiliki nilai skor 3,64 yang mana lebih rendah dari nilai rata-rata total variabel sebesar 3,67. Jika dilihat dari nilai masing-masing indikator maka 2 dari 3 indikator pada variabel daya tanggap memiliki nilai skor lebih tinggi dari nilai rata-rata total variabel yaitu indikator kesediaan petugas untuk memberikan respon dan kesiapan petugas

pelayanan. Sedangkan indikator yang memiliki nilai skor dibawah nilai rata-rata total variabel adalah kecepatan respon petugas pelayanan. Uraiannya tiap indikator sebagaimana dibawah ini:

a) Kesediaan petugas untuk memberikan respon

Menduduki ranking indikator ke-4 (empat) dengan nilai skor 3,82. Petugas pelayanan administrasi kependudukan menerima dan menjawab pertanyaan masyarakat atas hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

b) Kesiapan respon petugas pelayanan

Menduduki ranking indikator ke-5 (lima) dengan nilai skor 3,73. Petugas pelayanan mampu memberikan jawaban pada pertanyaan masyarakat atas hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan. Apabila pertanyaan tersebut bukan menjadi tugas dan tanggungjawabnya maka akan disarankan untuk menemui petugas yang bertanggungjawab/bersangkutan.

c) Kecepatan respon petugas pelayanan

Menduduki ranking indikator ke-9 (sembilan) dengan nilai skor 3,36. Petugas pelayanan memberikan pelayanan sekaligus merespon atas keluhan dan masukan masyarakat karena kurangnya jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang.

4) Empati (*empathy*)

Variabel daya empati (*empathy)* memiliki nilai skor 3,62 yang mana lebih rendah dari nilai rata-rata total variabel sebesar 3,67. Jika dilihat dari nilai masing-masing indikator maka hanya 1 dari 5 indikator pada variabel empati yang memiliki nilai skor lebih tinggi daripada nilai rata-rata total variabel yaitu

indikator kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Sedangkan 4 (empat) indikator lainnya memiliki nilai skor dibawah nilai rata-rata total variabel sehingga dapat dinyatakan bahwa kepuasan masyarakat yang rendah pada variabel empati (*empathy)* menunjukkan bahwa organisasi diharapkan dapat lebih mendekatkan diri kepada pengguna layanan agar dapat lebih memahami masalah para pengguna layanannya dan bertindak demi kepentingan pengguna layanan, serta memberikan perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pengguna layanan tersebut. Uraiannya tiap indikator sebagaimana dibawah ini:

a) Kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan

Menduduki ranking indikator ke-3 (tiga) dengan nilai skor 3,91. Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dan dibantu oleh Kantor Kecamatan. Untuk Pelayanan KTP dan KK, masyarakat dapat langsung menerimanya di Kantor Kecamatan. Sedangkan untuk pelayanan administrasi kependudukan lainnya dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang.

b) Kemampuan penerimaan atas masukan dari pengguna layanan

Menduduki ranking indikator ke-6 (enam) dengan nilai skor 3,64. Masukan dari masyarakat dapat disampaikan langsung kepada petugas pelayanan maupun dimasukkan ke kotak saran atau pada saat survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Namun demikian pada pelaksanaannya, tidak banyak masyarakat yang memasukkan saran ke kotak saran dan survey IKM tidak dilaksanakan secara rutin. Selain itu tidak ada petugas khusus yang menangani keluhan masyarakat.

c) Pemahaman kebutuhan dan keinginan pengguna layanan

Menduduki ranking indikator ke-6 (enam) dengan nilai skor 3,64. Kurang aktifnya masyarakat dalam memberikan saran dan masukan, penyedia layanan yang tidak secara rutin menyelenggarakan survey IKM serta tidak adanya petugas khusus yang menangani keluhan masyarakat. menyebabkan kurangnya pemahaman penyedia layanan akan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan.

d) Kemampuan melakukan komunikasi (menyampaikan dan mendapatkan informasi) kepada pengguna layanan

Menduduki ranking indikator ke-7 (tujuh) dengan nilai skor 3,55. Petugas pelayanan administrasi kependudukan hanya meliputi petugas pendaftaran, operator pelayanan. Belum ada petugas khusus untuk *customer service* yang menangani pertanyaan dan keluhan pengguna layanan.

e) Keadilan dalam pelayanan

Menduduki ranking indikator ke-9 (sembilan) dengan nilai skor 3,36. Pelayanan seharusnya diberikan secara merata baik dalam hal jangkauan dan pemanfaatannya. Jangkauan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang sangat luas, oleh karena itu pelayanan administrasi kependudukan sebagian dilimpahkan ke Kantor Kecamatan. Namun demikian masih banyak daerah yang masih jauh dari tempat pelayanan tersebut.

5) Bukti fisik (*tangibles*) 3,59

Variabel bukti fisik (*tangibles)* memiliki nilai skor 3,59 yang mana lebih rendah dari nilai rata-rata total variabel sebesar 3,57 dan merupakan variabel dengan nilai skor terendah. Jika dilihat dari nilai masing-masing indikator maka 1 dari

4 indikator pada variabel bukti fisik memiliki nilai skor lebih tinggi dari nilai rata-rata total variabel. Indikator tersebut adalah sumber daya manusia (penampilan pegawai) yang mencapai nilai baik menurut skala likert 1 sampai 5 yaitu 4,09 bahkan menduduki ranking indikator ke-1. Hal ini berkebalikan dengan nilai skor indikator pada variabel bukti fisik lainnya yang memiliki nilai skor dibawah nilai rata-rata total, dimana salah satunya yaitu penampilan fisik fasilitas layanan justru menduduki ranking indikator ke-10 atau ranking terakhir dengan nilai skor 3,27. Hal ini menunjukkan bahwa pihak penyedia layanan diharapkan dapat lebih memperhatikan dan meninjau kembali penampilan fisik organisasi atau kemampuan organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal organisasi. Uraiannya tiap indikator sebagaimana dibawah ini:

a) Sumber daya manusia (penampilan pegawai)

Menduduki ranking indikator ke-1 (satu) dengan nilai skor 4,09. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang, khususnya petugas pelayanan administrasi kependudukan telah menggunakan pakaian dinas sesuai dengan peraturan tentang pakaian dinas pegawai negeri sipil yang berlaku.

b) Teknologi/peralatan/perlengkapan

Menduduki ranking indikator ke-7 (tujuh) dengan nilai skor 3,55. Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang telah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yaitu dengan penerapan SIAK dan telah terbangunnya jaringan data antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dengan Kecamatan se-Kabupaten Sampang dengan menggunakan infrastruktur *Wavelan* dan VPN dengan IP

Publik yang difasilitasi oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sampang. Peralatan dan perlengkapan pelayanan administrasi kependudukan dibiayai oleh APBD Kabupaten Sampang dan bantuan dari pusat (Kementerian Dalam Negeri). Namun demikian peralatan dan perlengkapan tersebut tidak semuanya dimanfaatkan secara maksimal serta kondisinya kurang baik dikarenakan kurangnya pemeliharaan.

c) Materi komunikasi organisasi

Menduduki ranking indikator ke-8 (delapan) dengan nilai skor 3,45. Materi penyebaran informasi pelayanan administrasi kependudukan kurang memadai. Materi komunikasi yang digunakan adalah *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang, banner, dan pamflet. *Website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang sendiri tidak dikelola dengan baik. Data dan informasi kependudukan tidak diupdate secara berkala. Pamflet hanya tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang, sedangkan banner hanya dipasang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dan Kantor Kecamatan.

d) Penampilan fisik fasilitas layanan

Menduduki ranking indikator ke-10 (sepuluh) dengan nilai skor 3,27. Ruang pelayanan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang sejak awal tahun 2015 tidak dapat digunakan dikarenakan kondisi bangunannya yang rusak. Oleh sebab itulah tempat pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat sementara dialihkan di aula Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang yang mana kondisinya kurang memadai sebagai ruang pelayanan.

1.2.2 Identifikasi Faktor-Faktor Strategis Lingkungan Internal dan Lingkungan Eksternal Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sampang

Perencanaan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang dipengaruhi oleh faktor-faktor strategis lingkungan internal dan eksternal, sebagaimana diulas dibawah ini.

1.2.2.1 Faktor-Faktor Strategis Lingkungan Internal

a. **Kekuatan (*Strength*)**

Hasil penelitian terhadap faktor-faktor yang menjadi kekuatan yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang selaku instansi pelaksana Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang adalah:

1) Pelimpahan sebagian wewenang pelayanan administrasi kependudukan ke Kecamatan

Pelimpahan kewenangan atau pendelegasian (*delegation of authority*) merupakan salah satu dari empat tipe kegiatan desentralisasi. Pelimpahan kewenangan dapat dilihat dari beberapa aspek, yakni aspek tugas, tanggung jawab dan wewenang. Pendelegasian atau pelimpahan berarti penyerahan sebagian hak untuk mengambil tindakan yang diperlukan agar tugas dan tanggung jawabnya dapat dilaksanakan dengan baik dari pejabat satu kepada pejabat lainnya. Menurut Sutarto (2002), pelimpahan kewenangan itu bukan penyerahan hak dari atasan kepada bawahan, melainkan penyerahan hak dari pejabat kepada pejabat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang melalui Keputusan Bupati melimpahkan wewenang pelayanan KTP dan KK kepada

Kecamatan sejak tahun 2008 untuk lebih mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan. Pelimpahan sebagian kewenangan/urusan pemerintah daerah Kabupaten kepada Kecamatan ini sesuai dengan PP Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan PP 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, dimana kedudukan Kecamatan adalah sebagai perangkat daerah pelaksana tugas kewilayahan. Makna utama dari posisi ini adalah Kecamatan sebagai pembina kewilayahan dan penyelenggara pelayanan masyarakat. Selain untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat, tujuan pelimpahan sebagian wewenang pelayanan administrasi kependudukan kepada Kecamatan ini adalah untuk mengurangi beban kerja Pemerintah Kabupaten (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang) sehingga tidak terlalu berat (*overload*) yang berakibat fungsi pelayanan kepada masyarakat menjadi kurang efektif.

Pelimpahan wewenang pelayanan administrasi kependudukan ke Kecamatan juga mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini didukung dengan hasil kuesioner kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang (kuesioner I), dimana indikator kualitas pelayanan yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan mempunyai nilai rata-rata indikator 3,91 yang mana lebih besar dari nilai rata-rata total 3,67.

2) Pelayanan administrasi kependudukan tanpa dipungut biaya (gratis)

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang tata cara pembayaran serta besarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai

ketentuan peraturan perundang-undangan. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus telah ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi karena dapat menimbulkan ketidakpercayaan pengguna layanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas sehingga tidak menimbulkan kecemasan masyarakat, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

Dengan diberlakukannya UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, dimana didalamnya menyatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan tidak dipungut biaya (gratis), dan Kabupaten Sampang telah menerapkan peraturan tersebut dimana segala pelayanan administrasi di Kabupaten Sampang telah digratiskan. Hal ini juga didukung dengan hasil kuesioner kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang (kuesioner I), dimana indikator kualitas pelayanan yaitu kesesuaian biaya pelayanan mempunyai nilai rata-rata indikator 3,91 yang mana lebih besar dari nilai rata-rata total 3,67.

3) Keterjaminanan dana/sumber keuangan dari pemerintah

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang adalah organisasi perangkat daerah yang melaksanakan urusan wajib pemerintahan yaitu urusan kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Sampang dimana pendanaan dalam pelaksanaan organisasinya dibiayai/bersumber dari APBD. Urusan wajib adalah urusan yang sangat mendasar yang berkaitan dengan hak dan pelayanan dasar kepada masyarakat yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah daerah, sehingga jenis belanja dalam APBD nya termasuk dalam belanja yang bersifat wajib. Pengeluran APBD sendiri diprioritaskan untuk belanja yang bersifat mengikat dan belanja yang bersifat wajib. Dengan adanya

keterjaminan sumber dana setidaknya untuk biaya operasional pelayanan dasar, maka hal itu juga menjamin keberlangsungan organisasi.

Selain bersumber dari APBD, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang beberapa kali mendapat bantuan dari pemerintah pusat yang bersumber dari dana APBN baik berbentuk peralatan dan perlengkapan pelayanan maupun berbentuk uang, seperti pada tahun 2014, dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang mendapat dana APBN Perubahan 2014 untuk mempercepat pelayanan KTP-elektronik.

4) Ketersediaan bahan dan alat/perlengkapan pelayanan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang telah memiliki bahan dan alat/perlengkapan untuk pelayanan administrasi kependudukan seperti komputer server, komputer, printer, blanko dokumen kependudukan dan lain-lain, dimana penyediaannya diperoleh dari pengelolaan dana APBD serta bantuan dari pusat/kementerian dalam negeri. Bahan dan alat/perlengkapan untuk pelayanan administrasi kependudukan tersebut selain dipergunakan sendiri oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang, sebagian juga diserahkan kepada Kantor Kecamatan untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan masing-masing.

5) *Website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Web adalah suatu aplikasi software yang memungkinkan setiap pengguna atau user untuk menerbitkan atau mencari dokumen di internet (Greenlaw and Hepp, 2002). Sebuah situs *web* (sering disingkat menjadi situs, *website*, *site*) adalah sebutan bagi sekelompok halaman web (*web page*), yang umumnya merupakan bagian dari suatu nama domain (*domain name*) atau sub domain di

World Wide Web (WWW) di Internet. *World Wide Web* terdiri dari seluruh situs web yang tersedia kepada publik.

Salah satu upaya dari Pemerintah Daerah Kabupaten Sampang untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam rangka memulihkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah serta memenuhi salah satu tuntutan masyarakat di era reformasi dan otonomi daerah saat ini adalah penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan yang efektif, efisien, bersih dan bebas KKN serta pelayanan prima dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi yaitu dengan pembuatan *website* bagi organisasi perangkat daerah di Kabupaten Sampang termasuk didalamnya adalah pembuatan *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang.

Tujuan pembuatan *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang tersebut adalah untuk membuka sarana komunikasi dan informasi yang dapat diakses oleh siapa pun, kapan pun dan di mana pun, guna memberikan dan atau menerima informasi terutama dalam bidang administrasi kependudukan sehingga dapat terbangun jaringan informasi untuk pelayanan yang berkualitas dan terjangkau bagi masyarakat serta membangun mekanisme komunikasi antara organisasi dan penyediaan fasilitas bagi partisipasi masyarakat dalam proses peningkatan kualitas pelayanan.

6) Terbangunnya jaringan komunikasi data antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dengan 14 Kecamatan se-Kabupaten Sampang

Dalam pengimplementasiannya, SIAK harus terkoneksi secara menyeluruh dengan database nasional yang bertujuan untuk memperoleh *single database* yang valid yang mana pusat data (*data center*) nya berada di Direktorat Jenderal

Kependudukan Kementrian Dalam Negeri. Oleh karena itu jaringan komunikasi data antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang selaku instansi pelaksana dengan 14 Kecamatan se-Kabupaten Sampang di tingkat penyelenggara pelayanan sangat diperlukan. Oleh karena itu diperlukan perangkat jaringan yang menghubungkan perangkat di Kecamatan se-Kabupaten Sampang dengan server yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang

Jaringan komunikasi data antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dengan 14 (empat belas) Kecamatan se-Kabupaten Sampang yang telah terbangun berupa infrastruktur tower *wavelan* dan VPN dengan menggunakan IP Publik yang difasilitasi oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sampang.

7) Pengimplementasian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Pencatatan data penduduk suatu daerah melalui pengimplementasian SIAK menjadi tanggungjawab Pemerintah Kabupaten/Kota yang mana awal dari pendataan penduduk di suatu daerah dimulai dari Desa/Kelurahan dan selanjutnya data-data tersebut akan disimpan ke dalam satu pusat data (*data center*) di Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan Kementerian Dalam Negeri yang selanjutnya menjadi tanggungjawab Pemerintah Pusat. SIAK memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga mampu memfasilitasi pengelolaan data di tingkat penyelenggara (Kecamatan, Kelurahan, UPTD) dan instansi pelaksana (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang) sebagai satu kesatuan dengan satu pusat data (*data center*)

8) Produk administrasi kependudukan yang terstandarisasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang selaku instansi pelaksana pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang untuk memenuhi standar mutu produk administrasi kependudukan dalam hal penyediaan blanko dokumen kependudukan (KTP, KK, Buku Register dan Kutipan Akta Catatan Sipil), memilih perusahaan percetakan yang telah terdaftar sebagai perusahaan percetakan blanko dokumen kependudukan yang ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia.

9) Sumber daya aparatur yang berkualitas dan kompeten

Menurut Ainsworth, et. al (1993) keberhasilan suatu kinerja sangat tergantung dan ditentukan oleh beberapa aspek dalam melaksanakan pekerjaan yaitu kejelasan peran (*role clarity*), tingkat kompetensi (*competencies*), keadaan lingkungan (*environment*) dan faktor lainnya seperti nilai (*value*), budaya (*culture*), kesukaan (*preferences*), imbalan dan pengakuan (*reward and recognition's*).

Tingkat pendidikan adalah salah satu indikator kualitas sumber daya aparatur. Berdasarkan tingkat pendidikannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang memiliki pegawai dengan tingkat pendidikan yang cukup baik dimana 21 orang dari 30 orang pegawai telah berpendidikan Sarjana (S1, S2, S3) atau 70% pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang berpendidikan Sarjana (S1, S2, S3). Tingkat pendidikan yang tinggi ini memungkinkan untuk menghasilkan kinerja yang baik. Tingkat pendidikan yang tinggi juga memudahkan organisasi dan aparatur sendiri untuk mengembangkan kompetensi dirinya agar sesuai dengan kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil kuesioner kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang (kuesioner I), indikator kualitas pelayanan yaitu sumber daya manusia (penampilan pegawai), kompetensi petugas pelayanan dan sopan santun petugas pelayanan menduduki urutan ranking 1 dan 2 dan mempunyai nilai rata-rata indikator ≥ 4,00.

10) Penilaian kinerja pegawai dan standart pelayanan

Sejak tahun 2014, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang telah melaksanakan sistem penilaian kinerja pegawai baru berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang penilaian prestasi kerja pegawai negeri sipil (PNS) dan Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara (BKN) Nomor 1 tahun 2013 tentang ketentuan pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang penilaian prestasi kerja pegawai negeri sipil (PNS). Dengan peraturan ini, masing-masing pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang membuat usulan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) pada awal tahun dan dilakukan penilaian prestasi kerja dan perilaku kerja pada akhir tahun. Selain itu, untuk peningkatan dan penilaian kedisiplinan pegawai maka dilaksanakan apel pagi dan sore serta adanya daftar hadir/absensi pegawai yang dilaporkan kepada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sampang.

Standar pelayanan sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang telah memiliki standar pelayanan administrasi kependudukan berupa SPM, SPP dan SOP.

11) Visi dan misi organisasi yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan

Visi merupakan rangkaian kalimat yang menyatakan cita-cita atau impian sebuah organisasi atau perusahaan yang ingin dicapai di masa depan (Wibisono, 2006). Pengertian misi, menurut Wheelen sebagaimana dikutip oleh Wibisono (2006) merupakan rangkaian kalimat yang menyatakan tujuan atau alasan eksistensi organisasi yang memuat apa yang disediakan oleh perusahaan kepada masyarakat, baik berupa produk ataupun jasa. Visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dengan adanya landasan yang kuat dari visi dan misi akan mempermudah perencanaan dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Dari 11 (sebelas) kekuatan organisasi diatas, yang merupakan kekuatan utama organisasi berdasarkan matriks IFE (tabel 5.19) yaitu: 1) terbangunnya jaringan komunikasi data antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dengan 14 Kecamatan se-Kabupaten Sampang, 2) Pengimplementasian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Beberapa hal yang menjadi alasan kedua faktor tersebut menjadi faktor kekuatan utama antara lain:

1) SIAK akan membantu petugas pelayanan administrasi kependudukan dalam proses pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan serta untuk penertiban administrasi kependudukan.
2) SIAK akan mempermudah pengolahan data administrasi kependudukan (lebih efisien dan efektif).

3) SIAK mencakup didalamnya tiga komponen penting dalam administrasi kependudukan yaitu pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengolahan informasi.
4) Dengan terbangunnya jaringan komunikasi data maka konektivitas pelayanan antara Kecamatan dengan server database di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dapat terjalin. Hal ini penting karena dalam pengimplementasian SIAK harus terkoneksi secara menyeluruh dengan database nasional.
5) Jaringan komunikasi data mempermudah transfer data dan informasi antar Kecamatan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang

b. **Kelemahan (*Weakness*)**

1) Luasnya wilayah jangkauan pelayanan

Luasnya wilayah pelayanan yang harus dijangkau dalam pelaksanaan pelayanaan administrasi kependudukan menjadi salah satu kelemahan dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang. Tempat pelayanan administrasi kependudukan (pelayanan KTP-el, KK) di Kecamatan dinilai masih cukup jauh untuk dijangkau bagi masyarakat terutama di masyarakat dipedesaan. Apalagi untuk pelayanan yang masih terpusat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang (pelayanan surat pindah, akta catatan sipil). Jauhnya tempat pelayanan dapat menyebabkan keengganan masyarakat untuk pergi ke tempat pelayanan karena membutuhkan biaya transportasi dan waktu yang tidak sedikit.

2) Image pelayanan administrasi kependudukan yang kurang baik

Pelayanan pemerintah pada umumnya dicerminkan oleh kinerja birokrasi pemerintah berbelit-belit. Birokrasi pada pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik sering atau selalu dikeluhkan karena ketidak efisien dan efektif. Birokrasi sering kali dianggap tidak mampu melakukan hal-hal yang sesuai dan tepat serta seringkali birokrasi dalam pelayanan publik itu sangat merugikan masyarakat sebagai konsumennya, padahal seharusnya birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu memudahkan masyarakat menerima setiap pelayanan yang diperlukannya, seharusnya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat itu mempermudahkannya, bukan mempersulit.

Beberapa berita mengenai tindakan-tindakan curang dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang, sebagaimana dinyatakan dalam Radar Madura, tanggal 11 Juni 2015 bahwa pihak Kecamatan angkat tangan soal pungli dalam pelayanan administrasi kependudukan yang diklaim pihak Kecamatan dilakukan oleh calo namun oleh masyarakat diklaim dilakukan oleh oknum aparat. Image birokrasi serta berita-berita yang negatif memperburuk image pelayanan administrasi kependudukan dan mengakibatkan masyarakat akan cenderung menjadi malas untuk melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting kepada instansi pelaksana serta memicu adanya tindakan curang seperti memberikan sesuatu imbalan kepada orang lain (aparat ataupun non aparatur pelayanan) yang akan berakibat memperburuk image pelayanan administrasi kependudukan di masyarakat.

Hal ini didukung juga dengan hasil kuesioner kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang (kuesioner I), dimana

indikator kualitas pelayanan yaitu ketepatan waktu penyelesaian, kecepatan respon petugas pelayanan dan keadilan dalam pelayanan mempunyai nilai rata-rata indikator lebih kecil dari nilai rata-rata total 3,67 dan termasuk urutan ranking 3 (tiga) terbawah.

3) Media penyebaran informasi kepada masyarakat kurang memadai

Criticos (1996) menyatakan bahwa media merupakan salah satu komponen komunikasi, yaitu sebagai pembawa pesan dari komunikator menuju komunikan. Sedangkan definisi informasi secara umum adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk lain yang lebih bermanfaat yaitu pengetahuan atau keterangan yang ditujukan bagi penerima dalam pengambilan keputusan, baik masa sekarang atau yang akan datang (Davis, 1990). Maka dapat disimpulkan media informasi sebagai alat untuk mengumpulkan dan menyusun kembali sebuah informasi sehingga menjadi bahan yang bermanfaat bagi penerima informasi. Pertumbuhan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat menyebabkan media informasi sekarang ini sangat berkembang. Selain itu, masyarakat telah akrab dan mulai berperan aktif dalam mendapatkan, mencari, dan menyebarkan informasi lewat media informasi.

Media informasi sebagai alat yang menyampaikan suatu informasi haruslah tepat sasaran agar informasi tersebut dapat tersampaikan dengan baik pada target sasaran sehingga dapat bermanfaat bagi pembuat dan penerima informasi. Media informasi dapat berupa media cetak (seperti brosur, poster, banner, pamflet, spanduk, koran, majalah, dan lain-lain) atau media elektronik (seperti televisi, radio, billboard, handphone, internet, dan lain-lain). Media informasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang berupa *website*, banner dan pamflet. Namun demikian, website Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang informasinya tidak diupdate secara berkala. Banner dipasang hanya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dan Kantor Kecamatan, sedangkan pamflet hanya tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang. Media informasi yang terbatas diatas menyebabkan masyarakat sulit untuk mengakses informasi tentang pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang.

Kurangnya media informasi yang memadai dapat juga dibuktikan berdasarkan hasil kuesioner kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang (kuesioner I), dimana indikator kualitas pelayanan yaitu materi komunikasi organisasi mempunyai nilai rata-rata 3,45 lebih kecil dari nilai rata-rata total sebesar 3,67 dengan urutan ranking ke 8 (delapan) atau urutan 3 (tiga) terbawah.

4) Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan

Kurang kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan dapat dilihat dari masih belum tercapainya target capaian sasaran urusan kependudukan dan catatan Sipil sebagaimana tabel 5.12 diatas. Penduduk yang memiliki KTP di Kabupaten Sampang hanya mencapai 63,8% saja sedangkan penduduk yang memiliki akta kelahiran kurang dari 35% dan yang ber akte kematian jauh lebih sedikit lagi, hanya mencapai 1,38% saja. Selain itu masih ada penduduk yang belum memiliki kartu keluarga, berdasarkan hasil realisasi yaitu 97,99% (belum mencapai 100%). Hal tersebut diatas menunjukkan bahwa masyarakat masih kurang sadar dan kurang paham akan pentingnya dokumen administrasi kependudukan.

5) Ketersediaan dana terbatas dan kurang fleksibel

Permodalan/dana organisasi diperoleh dari APBD yang jumlahnya sangat terbatas. Berdasarkan Renstra SKPD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2013-2018, jumlah dana yang diperuntukkan untuk pengelolaan organisasi semakin menurun dimana pada tahun 2013 jumlah dana lebih besar daripada tahun-tahun berikutnya (2014-2017). Sedangkan untuk dana APBN yaitu dana APBN Perubahan tahun 2014 ditujukan untuk mempercepat pelayanan KTP-elektronik, sedangkan untuk pelayanan akta catatan sipil kurang mendapatkan perhatian. Selain itu untuk pengelolaan dana APBD yaitu untuk perubahan DPA membutuhkan waktu lama, yaitu hanya dapat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun anggaran (Permendagri 13 tahun 2006 pasal 154 ayat 2). Perubahan DPA tersebut dilakukan untuk pergeseran anggaran antar unit organisasi, antar kegiatan, dan antar jenis belanja, sehingga apabila organisasi melakukan kesalahan dalam perencanaan misalnya pada kode rekening maka untuk merubahnya membutuhkan waktu lama dan perubahan tersebut baru selesai pada triwulan IV yang mana waktu yang tersedia untuk melaksanakan kegiatan yang mengalami perubahan hanya tersisa 3 (tiga) bulan.

6) Lamanya waktu penyelesaian pelayanan

Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang, membutuhkan waktu yang relatif lama dikarenakan beberapa alasan, yaitu:

a. Pada pelayanan yang terpusat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang, pelayanan membutuhkan waktu lama dikarenakan permintaan akan pelayanan cukup tinggi karena hanya ada 1 (satu) tempat pelayanan sedangkan aparat pelayanannya terbatas.

b. Pada pelayanan yang telah dilimpahkan kewenangannya di Kecamatan yaitu pelayanan KTP dan KK membutuhkan waktu yang lama dikarenakan berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, maka pada pembuatan KK tanda tangan Kepala Dinas harus basah dan distempel basah, serta alat pencetakan KTP-el hanya tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang sehingga aparat Kecamatan masih harus pergi ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang.

7) Sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang tersedia kurang dimanfaatkan dan dipelihara dengan baik

Penyediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan penting, namun demikian pemanfaatan dan pemeliharaan juga cukup penting. Ketersediaan sarana dan prasana tanpa adanya pemanfaatan dan pemeliharaan yang baik akan menjadi sia-sia, seperti *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang yang tidak dikelola dengan baik sehingga tidak dapat menjadi media informasi pelayanan dan komunikasi dengan masyarakat. Gedung ruang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang juga dalam kondisi rusak berat sehingga tidak dapat digunakan, hal ini dikarenakan kurangnya pemeliharaan. Kurangnya pemeliharaan juga dapat dilihat dari lambatnya perbaikan untuk peralatan dan perlengkapan pelayanan yang rusak bahkan belum diperbaiki/dibiarkan misalnya genset, komputer, printer, wavelan, dll. Jaringan komunikasi data dengan 14 (empat Kecamatan) juga tidak dimanfaatkan dengan maksimal dan hanya digunakan untuk pelayanan KTP dan KK dan belum dikembangkan untuk dimanfaatkan dalam pelayanan akta catatan sipil.

Berdasarkan hasil kuesioner kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang (kuesioner I), indikator kualitas pelayanan yaitu penampilan fisik fasilitas layanan mempunyai nilai rata-rata 3,27 lebih kecil dari nilai rata-rata total sebesar 3,67 dan menduduki urutan ranking terbawah.

8) Jaringan listrik dan internet kurang memadai

Dalam pengimplementasian SIAK dan pencetakan produk layanan administrasi kependudukan, kebutuhan akan listrik dan internet sangat dibutuhkan. Sering tidak stabilnya jaringan listrik dan internet, seperti pemadaman listrik dan jaringan internet yang lemah atau terputus akan memperlambat pelayanan administrasi kependudukan.

9) Kuantitas sumber daya aparatur kurang memadai

Jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang kurang memadai, hal ini bisa dilihat dari proporsi pegawai yang menduduki jabatan dan tidak memiliki jabatan yaitu 15 orang memiliki jabatan dan 17 orang yang tidak memiliki jabatan (15 PNS dan 2 honor daerah). Dari struktur organisasi dapat dilihat bahwa ada beberapa pegawai yang memiliki jabatan namun tidak memiliki bawahan staf karena jumlah pegawai yang terbatas sehingga meskipun telah memiliki dokumen analisis jabatan (anjab), pegawai seringkali melaksanakan pekerjaan tambahan yang lainnya sehingga menjadi kurang fokus.

10) Job deskripsi aparatur tidak dilaksanakan dengan semestinya

Jumlah pegawai yang kurang memadai menjadi salah satu sebab job deskripsi pegawai tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya. Tugas dan tanggung jawab pegawai menjadi seringkali tumpang tindih antar beberapa pekerjaan. Job deskripsi yang tidak dilaksanakan sesuai dengan analisis jabatan

(anjab) menyebabkan perbedaan beban tugas pegawai antara yang satu dengan lainnya. Hal ini dikarenakan, apabila pegawai memiliki kompetensi yang baik maka akan diberikan beban tugas yang jauh lebih besar daripada pegawai yang kurang kompeten. Hal ini juga tanpa disertai dengan adanya insentif, yang pada akhirnya menimbulkan kesenjangan dan kecemburuan serta penurunan motivasi bagi pegawai terutama pegawai yang berkompetensi dan memiliki beban tugas lebih besar.

11) Tidak adanya insentif petugas pelayanan

Dengan diberlakukannya UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, yang menyatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan tidak dipungut biaya (gratis), maka tidak memungkinkan pemungutan retribusi di daerah. Bersamaan dengan itu, petugas pelayanan tidak mendapatkan bagian atas upah pungut retribusi serta kurangnya perhatian dari pemerintah dengan tidak adanya dana insentif bagi petugas pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini menyebabkan menurunnya motivasi petugas pelayanan untuk melayani dan hanya melaksanakan tugas sekedarnya atas dasar untuk memenuhi tuntutan tugas saja.

12) Belum dibentuknya UPTD

Sesuai dengan ketentuan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, maka dalam struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus ditambahkan Unit Pelaksana Teknis Dinas atau UPTD Pencatatan Sipil yang mana UPTD tersebut merupakan unsur pelaksana operasional Dinas di lapangan. UPTD dipimpin oleh seorang Kepala UPTD yang

berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Saat ini, Kabupaten Sampang belum membentuk UPTD. Meskipun telah diberikan pelimpahan sebagian wewenang pelayanan kepada Kecamatan namun dalam pelaksanaan pelayanannya masih membutuhkan waktu lama dan biaya (transportasi) yang cukup besar dikarenakan Camat tidak berhak untuk menandatangani dokumen kependudukan (KK, akta catatan sipil) sehingga aparat Kecamatan masih harus pergi ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang untuk penandatanganannya.

13) Kurangnya koordinasi dan kerjasama antar bidang

Koordinasi dan kerjasama antar bidang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang yaitu kesekretariatan, bidang pendaftaran penduduk, bidang pencatatan sipi, dan bidang informasi pengembangan dan pengkajian sangat penting. Kurangnya koordinasi dan kerjasama antar bidang tersebut dapat menyebabkan ketidaksinkronan data, sulitnya pengumpulan data dan sulitnya perencanaan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Koordinasi dan kerjasama antar bidang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang kurang terlaksana dengan baik, hal ini dikarenakan masih ada egosentris masing-masing bidang serta belum adanya alur/skema koordinasi dan kerjasama yang terbangun antar bidang terutama yang berkaitan dengan pelayanan.

14) Perencanaan pelayanan yang kurang baik (lebih bersifat rutinitas, tidak berdasar atas analisa survey pengguna layanan/IKM, hasil monitoring dan evaluasi)

Perencanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang selama ini cenderung lebih bersifat rutinitas serta lebih peduli pada

bagaimana menegakkan dan memenuhi standar operasional prosedur daripada memenuhi perubahan tuntutan kebutuhan dari pengguna layanannya sehingga tidak mampu membawa perubahan. Hal ini dapat dilihat pada DPA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang beberapa tahun terakhir yang mana perencanaan program dan kegiatan merupakan pengulangan program tahun sebelumnya serta tidak dimanfaatkannya analisa survey pengguna layanan/IKM maupun hasil monitoring dan evaluasi dalam proses perencanaan.

Dari 14 (empat belas) kelemahan organisasi diatas, yang merupakan kelemahan utama organisasi berdasarkan matriks IFE (tabel 5.19) yaitu: 1) Luasnya wilayah jangkauan pelayanan; 2) Media penyebaran informasi kepada masyarakat kurang memadai; 3) Ketersediaan dana terbatas dan kurang fleksibel; dan 4) Tidak adanya insentif petugas pelayanan. Beberapa hal yang menjadi alasan keempat faktor tersebut menjadi faktor kelemahan utama yang paling perlu untuk diatasi atau diminimalisir dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.antara lain:

1) Semakin luas wilayah jangkauan pelayanan yang harus dipenuhi pelayanannya maka akan semakin sulit untuk memenuhi tuntutan tempat pelayanan yang dekat dengan masyarakat yang akan berdampak pada minat masyarakat serta penilaian kualitas oleh masyarakat.
2) Semakin luas wilayah jangkauan pelayanan maka dana yang dibutuhkan untuk distribusi dan pemasaran pelayanan juga semakin besar.
3) Ketidaktahuan informasi akan pelayanan itu sendiri akan menyebabkan keengganan, kebingungan dan persepsi yang salah dari pengguna layanan akan berdampak buruk pada image pelayanan dan organisasi itu sendiri.

4) Dana yang terbatas dan kurang fleksibel menyebabkan terhambatnya inovasi dalam pelayanan.
5) Petugas pelayanan yang kurang diperhatikan kesejahteraannya dapat menyebabkan pelayanan yang “ogah-ogahan”, seenaknya sendiri dan menurunkan motivasi dan kinerja petugas pelayanan.

1.2.2.2 **Faktor-Faktor Strategis Lingkungan Eksternal**

a. **Peluang (*Opportunity*)**

1) Pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi

Pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi di Kabupaten Sampang, dimana dalam rentang 5 tahun (2010-2014) terdapat penambahan jumlah penduduk sebesar 90.248 jiwa. Semakin tinggi pertumbuhan penduduk maka semakin tinggi juga permintaan penduduk akan pelayanan administrasi kependudukan. Dengan permintaan penduduk yang cukup tinggi maka peluang pasar akan pelayanan administrasi kependudukan juga cukup tinggi.

2) Peningkatan jumlah masyarakat berpendidikan

Kenaikan indeks pendidikan di Kabupaten Sampang yaitu sebesar 3,37, selama periode 5 tahun (tahun 2008-2012) menandakan bahwa jumlah masyarakat berpendidikan di Kabupaten Sampang juga meningkat. Peningkatan jumlah masyarakat yang berpendidikan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat akan administrasi kependudukan dan pada akhirnya akan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan.

Masyarakat yang berpendidikan juga akan meningkatkan permintaan akan pelayanan administrasi kependudukan, dikarenakan pada saat ini dokumen kependudukan dibutuhkan bahkan pada tingkat pendidikan paling dasar (sekolah

dasar) misalnya akta kelahiran pada saat penerbitan ijazah. Selain itu masyarakat yang berpendidikan sedikitnya akan mempengaruhi pergerseran mata pencaharian penduduk dari pertanian, nelayan, atau perdagangan kepada pekerjaan di bidang industri atau perkantoran yang membutuhkan dokumen kependudukan seperti kebutuhan akan KTP, KK dan akta kelahiran bagi pegawai.

3) Pelayanan administrasi kependudukan yang bersifat kewenangan tunggal pemerintah (monopoli)

Berdasarkan UU Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, penyelenggara administrasi kependudukan adalah pemerintah, pemerintah Provinsi dan pemerintah Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan Administrasi Kependudukan dimana instansi pelaksananya adalah perangkat pemerintah Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan. Berdasarkan peraturan itulah maka pelayanan administrasi kependudukan bersifat kewenangan tunggal pemerintah (monopoli) dan tidak terdapat iklim kompetisi didalamnya. Instansi pelaksana pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang.

4) Dukungan Pemerintah Daerah atas rencana peningkatan pelayanan dasar masyarakat yang berkualitas dan terjangkau

Dukungan pemerintah Daerah Kabupaten Sampang untuk peningkatan kualitas pelayanan terutama pelayanan administrasi kependudukan tercantum dalam RPJMD Kabupaten Sampang Tahun 2013-2018 yaitu pada misi ke-2,

tujuan ke-2, sasaran ke-5 yakni Meningkatnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

5) Peraturan Per-Undang-undangan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan

Untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan, pemerintah membuat beberapa kebijakan dan aturan sebagaimana tercantum dalam UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dimana pemerintah menggratiskan biaya pelayanan administrasi kependudukan, perubahan masa berlaku KTP-el menjadi seumur hidup serta perubahan penetapan pengadilan atas akta kelahiran.

Dengan diterapkannya aturan tentang pelayanan administrasi kependudukan gratis maka memperkecil peluang bagi oknum-oknum tertentu untuk meminta bayaran dari masyarakat yang hendak mengurus dokumen kependudukan serta diharapkan mampu mendorong masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Perubahan masa berlaku KTP-el yang semula lima tahun menjadi berlaku seumur hidup juga mempermudah penduduk sehingga tidak perlu lagi repot untuk memperpanjang KTP sepanjang tidak ada perubahan elemen data dalam KTP. Selain itu pengurusan akta kelahiran terlambat yang semula penerbitannya memerlukan penetapan Pengadilan Negeri, diubah cukup dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga mempermudah pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan.

6) Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mencakup dua aspek yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Teknologi informasi meliputi segala

hal yang berkaitan dengan proses, penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi, dan pengelolaan informasi, dan teknologi komunikasi adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat yang satu ke lainnya. Seiring dengan pesatnya kemajuan di bidang TIK di segala aspek kehidupan, hal ini berdampak pada perubahan pola hidup atau cara kerja setiap individu maupun organisasi dalam meraih tujuan dan sasaran yang ditetapkan.

Penggunaan TIK dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak lain disebut *e-government*. Penggunaan hubungan ini dapat dibedakan menjadi 3 bentuk, yaitu:

- ✓ G2C (*Government to citizen*) : hubungan antara pemerintah dengan masyarakat,
- ✓ G2B (*Government to bussines*) : hubungan antara pemerintah dengan pengusaha,
- ✓ G2G (*Government to Government*) : hubungan antara pemerintah dengan pemerintah.

Dengan penerapan TIK tersebut dalam pelayanan publik diharapkan mampu mengoptimalisasi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Layanan-layanan yang sebelumnya kurang terstruktur dan parsial dapat dikembangkan ke dalam bentuk yang lebih terstruktur dan terintegrasi sehingga membuat layanan dirasa lebih efektif dan efisien yang pada akhirnya dapat berkontribusi untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan. Salah satu penerapan TIK yang dilaksanakan pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan adalah penerapan SIAK.

7) Dukungan dari urusan pemerintahan yang lain (pendidikan, perijinan, dll)

Dukungan urusan pemerintahan yang lain misalnya pendidikan, perijinan, dan lainnya dapat mendorong motivasi dan minat masyarakat untuk melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting serta mengurus dokumen kependudukannya. Seperti dalam bidang pendidikan dimana sekolah mewajibkan murid-muridnya untuk menyerahkan akta kelahiran sebagai dasar dalam penulisan ijasah, dalam bidang kepegawaian dimana dalam pendataan ulang pegawai negeri sipil (PUPNS) yang mana dalam berkas persyaratannya termasuk KTP dan akta kelahiran, atau bagi janda/duda pensiunan maka diperlukan akta kematian untuk pengurusan pensiun janda/dudanya, dan berbagai urusan lainnya yang membutuhkan dokumen kependudukan.

Dari 7 (tujuh) peluang organisasi diatas, yang merupakan peluang utama organisasi berdasarkan matriks EFE (tabel 5.20) yaitu: kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Beberapa hal yang menjadi alasan faktor tersebut menjadi faktor peluang utama organisasi antara lain:

1) Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak lain yaitu dengan masyarakat, swasta dan organisasi pemerintah lain
2) Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat mendukung SIAK sebagai sistem pelayanan informasi dan administrasi kependudukan
3) Teknologi informasi dan komunikasi dapat memperbaiki dan mengembangkan layanan-layanan yang sebelumnya kurang terstruktur dan parsial menjadi lebih terstruktur dan terintegrasi sehingga lebih efektif dan efisien.

b. **Ancaman (*Threath*)**

1) Sebagian besar masyarakat termasuk ekonomi menengah ke bawah

Keadaan ekonomi masyarakat yang rendah berpengaruh terhadap kemampuan masyarakat untuk mengurus atau meminta pelayanan publik dalam hal ini pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun biaya pelayanan administrasi kependudukan telah ditiadakan atau gratis namun masyarakat dalam pengurusannya masih memerlukan biaya, salah satunya yaitu biaya untuk transportasi dimana tempat pelayanan masih cukup jauh bagi masyarakat di pedesaan dimana untuk pelayanan surat pindah dan akta catatan sipil berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dan hanya pelayanan KTP dan KK yang berada di Kecamatan. Selain itu keadaan ekonomi yang masih rendah menyebabkan masyarakat masih terfokus untuk bagaimana mendapatkan penghasilan demi kehidupan sehari-hari sehingga tidak memiliki waktu untuk mengurus dokumen kependudukan.

2) Kondisi infrastruktur jalan dan kendaraan (terutama di wilayah pedesaan) tidak memadai

Ketersediaan sarana dan prasarana umum diantara yaitu sarana jalan dan kendaraan sangatlah penting. Kondisi jalan yang kurang memadai dan sulitnya transportasi terutama di daerah pedesaan menyebabkan masyarakat pengguna layanan sulit untuk mencapai tempat pelayanan.

3) Persebaran penduduk tidak merata

Persebaran penduduk yang tidak merata menyulitkan instansi pelaksana dalam pendistribusian pelayanannya. Kepadatan penduduk yang cenderung terkonsentrasi atau lebih tinggi pada daerah perkotaan menyebabkan pembangunan sarana dan prasarana lebih terpusat pada daerah-daerah tertentu

yang padat penduduknya saja sehingga masyarakat yang tinggal di daerah pelosok kesulitan untuk mencapai tempat pelayanan disebabkan sarana dan prasarana yang kurang memadai.

4) Ketidakpercayaan dan keengganan masyarakat terhadap birokrasi

Ketidakpercayaan masyarakat terhadap birokrasi akan memicu keengganan masyarakat untuk berurusan dengan birokrasi apalagi dengan adanya isu-isu umum tentang birokrasi yang menyebabkan image birokrasi pelayanan pemerintah terkesan buruk.

5) Perkembangan politik (al. : pilkades, pilkada, pilgub, dll)

Administrasi kependudukan erat kaitannya dengan politik, dimana data kependudukan dipergunakan dalam penentuan daftar pemilih tetap untuk pemilihan umum, pemilihan gubernur, pemilihan kepala daerah, dan pemilihan kepala desa, dll. Hal ini menyebabkan penyediaan data kependudukan yang valid dan aktual sangat dibutuhkan. Penyediaan data kependudukan seringkali muncul menjadi polemik atau issue. Permasalahan data kependudukan yang menjadi dasar terhadap data hak pilih dapat menjadi polemik politik dan dibawa ke ranah hukum.

Masyarakat pada umumnya menggangap bahwa akurasi data penduduk menjadi tanggungjawab sepenuhnya oleh pihak penyelenggara, namun sangat penting untuk dipahami dan disadari oleh penduduk bahwa akurasi data penduduk mutlak memerlukan integritas penduduk itu sendiri untuk ikut berperan aktif dalam memenuhi pelaporan informasi tertib data kependudukan yang tentunya dalam hal ini harus dibarengi pula dengan integritas penyelenggara pada perekaman data penduduk berdasarkan profesionalisme tugas yang diemban.

6) Peraturan per-Undang-undang tentang kerahasiaan dan keamanan data penduduk atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting

UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan menyatakan bahwa adanya jaminan kerahasiaan dan keamanan data penduduk atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting. Untuk memfasilitasi pengelolaan data kependudukan ditingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan yang selanjutnya memasukkan data-data tersebut ke dalam satu pusat data (*data center*) di Direktorat Jenderal Kependudukan Kementrian Dalam Negeri diterapkan SIAK yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Namun demikian, di era teknologi informasi yang semakin canggih, data keamanan nasional tingkat tinggi sekalipun rentan terhadap aktivitas para peretas dan pencuri data. Selain itu, faktor yang berpengaruh terhadap kerahasiaan dan keamanan data penduduk adalah aparat kependudukan selaku yang aparat yang memegang kewenangan pencatatan data kependudukan, sehingga aparat kependudukan tersebut haruslah aparat yang memiliki integritas dan kejujuran.

7) Pemalsuan dokumen kependudukan

Yang bertanggungjawab dan berwenang dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan UU Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan adalah pemerintah, pemerintah Provinsi dan pemerintah Kabupaten/Kota yang dilaksanakan oleh instansi pelaksana pada perangkat pemerintah Kabupaten/Kota yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Namun dalam kenyataannya, masih banyak kasus pemalsuan dokumen kependudukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab (illegal). Pemalsuan dokumen kependudukan ini adalah permasalahan yang cukup rentan

terutama pada saat menjelang pemilihan. Hal ini menjadi ancaman sekaligus tantangan bagi pemerintah agar menyediakan dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan sehingga mampu mengatasi atau meminimalkan pemalsuan dokumen kependudukan.

Dari 7 (tujuh) ancaman organisasi diatas, yang merupakan ancaman utama yaitu: ketidakpercayaan dan keengganan masyarakat terhadap birokrasi. Hal ini menunjukkan bahwa faktor tersebut dianggap sebagai ancaman eksternal organisasi yang paling perlu untuk diatasi atau diminimalisir dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Beberapa hal yang menjadi alasan faktor tersebut menjadi faktor ancaman utama organisasi antara lain:

1) Meraih kembali kepercayaan pelanggan (pengguna layanan) yang kecewa membutuhkan usaha jauh lebih besar daripada mencari pelanggan (pengguna layanan) baru.
2) Ketidakpercayaan menyebabkan image organisasi menjadi buruk.
3) Keengganan masyarakat dalam melakukan administrasi kependudukan dapat menyebabkan database kependudukan akan sulit untuk valid karena dalam administrasi kependudukan dibutuhkan peran aktif oleh masyarakat.
4) Keengganan masyarakat menyebabkan masyarakat hanya menggunakan layanan pada saat kebutuhan mendesak atau diwajibkan saja yang pada akhirnya menyebabkan terjadinya penumpukan pengguna layanan pada saat-saat tertentu serta mengakibatkan munculnya pihak lain yang mengambil keuntungan (calo).

1.2.3 **Penentuan Alternatif-Alternatif Strategi Yang Dapat Digunakan Dalam Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampang**

Strategi perencanaan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang yang berbasis pada perencanaan desentralisasi dan mengadopsi konsep *dynamic governance* untuk dapat menghasilkan sebuah inovasi pelayanan disusun dengan pertimbangan faktor-faktor strategis lingkungan internal maupun lingkungan eksternal yang untuk mempermudah penyusunannya digunakan suatu teknik dan tahapan formulasi strategi berdasarkan konsep Fred R. David yaitu *strategy formulation framework* (kerangka kerja perumusan strategi).

Dalam proses perencanaan pembangunan desentralisasi (*dezentralized development planning*) yang dilakukan oleh pemerintah daerah (Provinsi dan Kabupaten/Kota) harus pula memperhatikan kebijakan perencanaan pemerintah pusat agar tercipta keselarasan perencanaan pembangunan antara pusat dan daerah sebagaimana dinyatakan oleh Kaplan and Norton (2006:5) bahwa dalam implementasi desentralisasi diperlukan sinergi unit organisasi (*business unit*) dengan institusi induk/pusat melalui upaya-upaya penyelarasan perencanaan dan proses operasi. Konsep desentralisasi itu sendiri sejalan dengan konsep otonomi daerah yang tertuang dalam UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, yaitu penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dengan kata lain pelaksanaan otonomi daerah berdasarkan asas desentralisasi.

Substansi dari pelaksanaan desentralisasi adalah pemberian kewenangan kepada daerah untuk secara aktif mengupayakan peningkatan kesejahteraan masyarakat berdasarkan aspirasi dan potensi lokal yang dimiliki. Namun demikian pelayanan publik yang berkualitas yang diharapkan sebagai dampak dari desentralisasi masih jauh dari harapan. Oleh karena itulah, untuk mendukung perencanaan berbasis desentralisasi maka diperlukan konsep *dynamic governance* untuk dapat menghasilkan suatu perencanaan yang mampu memberikan lebih banyak pilihan strategi yang mendorong pembelajaran dan perubahan ke arah yang lebih baik untuk mengatasi kegagalan menuju keberhasilan melalui inovasi. Inovasi bagi pemerintah daerah merupakan suatu keharusan guna mengimplementasikan substansi desentralisasi agar mampu menjalankan fungsinya secara lebih baik. Penggerak utama (*driving force*) dari inovasi dan perubahan tersebut adalah kemauan politik (*political will*) dari kepala daerah sebagai mesin penggerak sistem kerja birokrasi pemerintahan di daerah untuk melakukan upaya-upaya inovasi dan atau perubahan.

Untuk menjawab tantangan globalisasi dan perubahan teknologi yang secara langsung dan tidak langsung mempengaruhi organisasi *governance* (kepemerintahan) dalam melaksanakan kewajiban pelayanan publik dan untuk menghasilkan suatu inovasi dan atau perubahan maka konsep *dynamic governance* sangat dibutuhkan. Dalam pembangunan *dynamic Governance* dibutuhkan cara berpikir baru, pilihan desain kebijakan baru, analisa pengambilan keputusan baru, seleksi rasional dari pilihan kebijakan, dan eksekusi yang efektif yang hanya akan terlaksana jika ada pembelajaran terus menerus untuk menghasilkan dan mengeksekusi kebijakan adaptif melalui proses pembangunan *dynamic capabilities*, yang mencakup kemampuan *thinking*

ahead, *thinking again* dan *thinking across*. Dalam *thinking ahead*, konsep-konsep baru yang dikembangkan untuk memahami dampak ketidakpastian masa depan dan mempertanyakan asumsi-asumsi implisit, dan dalam *thinking again*, kinerja status quo saat ini ditantang untuk mengidentifikasi perubahan untuk perbaikan. Sedangkan dalam *thinking across*, hasil inovasi menyesuaikan pengalaman dari konteks yang lain agar sesuai dengan keadaan setempat. Pembangunan *dynamic capabilities* tersebut selanjutnya menghasilkan inovasi berkelanjutan, yang dapat juga dilakukan dengan melihat ide dan praktik dari luar daerah pemerintahan (Neo, 2007).

Selanjutnya untuk penentuan strategi perencanaan yang tepat dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan tersebut, digunakan konsep manajemen strategi untuk membantu organisasi merumuskan strategi-strategi yang lebih baik melalui penggunaan pendekatan terhadap pilihan strategi yang lebih sistematis, logis, dan rasional. Teknik analisis dan tahapan formulasi strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *strategy formulation framework* oleh Fred R. David. Dalam kerangka kerja tersebut terdapat tiga tahapan (three stage) yaitu 1) *The Input Stage*, 2) *The Matching Stage ,* 3) *The Decision Stage*.

Pada tahap pertama, tahap input (*the input stage*) dilakukan dengan menganalisis faktor strategis lingkungan internal (IFAS) dan faktor strategis lingkungan eksternal (IFAS) yang telah diidentifikasi dan diuraikan pada sub bab 5.2.2 dengan menggunakan matriks IFE dan matriks EFE. Pada analisis matriks IFE dan matriks EFE, dapat diketahui nilai masing-masing faktor lingkungan internal dan eksternal yaitu hasil analisis matriks IFE dapat dilihat pada tabel 5.19, dan hasil analisis matriks EFE dapat dilihat pada tabel 5.20.

Pada tahap kedua, tahap pencocokan (*the matching stage*), digunakan hasil analisis matriks pada tahap pertama (matriks IFE dan EFE) untuk menganalisis matriks IE, dan matriks SWOT. Tahap pencocokan ini berfokus untuk memformulasikan alternatif strategi yang layak dengan mencocokkan faktor-faktor strategis kunci yaitu faktor strategis internal dan eksternal dengan menggunakan matriks IE dan matriks SWOT. Berdasarkan hasil pencocokan alternatif strategi yang direkomendasikan berdasarkan matriks IE dan matriks SWOT (dapat dilihat pada tabel 5.25), maka alternatif strategi yang dipilih untuk peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan adalah Strategi Penetrasi Pasar (*Market Penetration Strategy*), Strategi Pengembangan Produk (*Product Development Strategy*), dan Strategi Integrasi ke Depan (*Forward Integration Strategy*). Ulasan alternatif strategi tersebut diuraikan sebagai berikut:

1) **Strategi Penetrasi Pasar (*Market Penetration Strategy*)**

   Strategi ini berusaha meningkatkan *market share* suatu produk atau jasa melalui usaha pemasaran yang lebih besar, misalnya menambah unit usaha, sumber daya, promosi, dll.

   Kekuatan strategi ini, antara lain:

   a. Image organisasi membaik
   b. Minat masyarakat untuk melakukan pendaftaran dan pencatatan administrasi kependudukan meningkat

   Kelemahan strategi ini, antara lain:

   a. Dana yang dibutuhkan cukup besar
   b. Kualitas produk layanan kurang terjaga

Strategi-strategi fungsional yang dapat dilakukan berkenaan dengan peningkatan pangsa pasar (*market share*) layanan administrasi kependudukan antara lain:

a. Peningkatan media informasi dan promosi pelayanan

Teknologi informasi dan komunikasi telah maju dan berkembang. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas media informasi pelayanan sekaligus sebagai media promosi pelayanan. Media informasi yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang saat ini adalah *website*, banner dan pamflet yang mana pemanfaatannya masih terbatas. Media informasi ini masih kurang memadai dan perlu ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitasnya. Hal ini sesuai dengan konsep *dynamic governance* pada proses pembangunan *dynamic capabilites* melalui kemampuan *thinking again* dimana kinerja status quo organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang saat ini ditantang untuk mengidentifikasi perubahan untuk perbaikan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Peningkatan media informasi dan promosi pelayanan dapat dilakukan dengan dua cara yaitu pertama memanfaatkan, mengelola dan mengembangkan media informasi yang telah dimiliki dengan lebih maksimal seperti menghidupkan kembali *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang yang terbengkalai dengan konsistensi terhadap *maintenance website* mulai dari update konten isi, berita, data maupun layanan tanya jawab, saran dan keluhan dari masyarakat. Selain itu dengan menempatkan banner tidak hanya pada kantor Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dan Kecamatan namun juga pada tempat umum yang strategis sehingga mudah dilihat dan dibaca oleh masyarakat. Penyebaran pamflet juga tidak berpusat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang tetapi dapat juga disebarkan di Kecamatan maupun tempat-tempat umum lainnya.

Cara kedua dengan menambah media informasi yang digunakan seperti dengan menggunakan elektronik seperti siaran radio, SMS gateway sebagai media penyebaran informasi sekaligus promosi, atau dapat juga dengan menggunakan media cetak seperti poster, spanduk, koran, dan lainnya. Dengan penambahan media informasi maka dapat meningkatkan *market share* produk pelayanan administrasi kependudukan

b. Pelayanan *mobile*

Dengan diterapkannya SIAK dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi maka dapat dikembangkan suatu pelayanan *mobile*/bergerak untuk pelayanan administrasi kependudukan terutama pada pelayanan KTP-el yang mana pencetakannya dapat langsung dilakukan pada saat itu juga dikarenakan tidak memerlukan tanda-tangan Kepala Dinas dan stempel basah sehingga produk (KTP-el) dapat langsung diterima oleh masyarakat saat itu juga. Pelayanan tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan mobil keliling. Dengan pelayanan *mobile* maka jangkauan pemasaran pelayanan administrasi kependudukan juga akan semakin luas karena dapat menyentuh masyarakat di wilayah yang jauh dari pusat pemerintahan (Kabupaten maupun Kecamatan).

Pelayanan *mobile* berupa mobil keliling telah banyak dilaksanakan oleh beberapa Kabupaten/Kota di Indonesia seperti di Kota Semarang yang

menggunakan mobil keliling untuk pelayanan administrasi kependudukan meliputi perekaman data KTP-el dan penerbitan KTP-el serta pendaftaran akta pencatatan sipil. Pembuatan KTP keliling langsung jadi atau sistem jemput bola juga dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan. Jakarta, Kota Surabaya, Kabupaten Purwakarta, dan beberapa Kabupaten/Kota di Indonesia juga telah menerapkan pelayanan *mobile* ini dengan nama yang berbeda serta penyediaan pelayanan yang beragaman. Inovasi pelayanan administrasi kependudukan dengan melihat ide dan praktik dari luar pemerintahan Kabupaten Sampang dan kemudian disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan daerahnya (Kabupaten Sampang) ini sesuai dengan pendapat Neo (2007) yang menyatakan bahwa pembangunan *dynamic capabilities* selanjutnya menghasilkan inovasi berkelanjutan, yang dapat juga dilakukan dengan melihat ide dan praktik dari luar daerah pemerintahan.

c. Peningkatan fasilitas pelayanan

Peningkatan fasilitas pelayanan merupakan faktor pendukung yang penting bagi peningkatan kualitas pelayanan. Kondisi fasilitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang kurang memadai. Hal ini dapat dilihat dari kondisi ruang pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang yang tidak dapat digunakan sehingga menggunakan ruangan aula sebagai tempat pelayanan sementara, tidak adanya ruang tunggu bagi masyarakat/pengguna layanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang hanya memiliki inventaris satu buah gedung tempat pelayanan sedangkan tempat

pelayanan di Kecamatan masih menumpang pada kantor Kecamatan, hanya memiliki 2 buah mesin cetak KTP-el, dan lain-lain.

Kondisi fasilitas pelayanan yang kurang memadai dapat menyebabkan image organisasi yang buruk, pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat terganggu atau terhambat, turunnya minat masyarakat/pengguna layanan serta sulitnya kegiatan untuk promosi pelayanan. Dengan peningkatan fasilitas pelayanan diharapkan minat masyarakat akan meningkat yang dapat meningkatkan pula *market share* pelayanan sebab tercipta rasa aman dan nyaman serta kemudahan dalam menerima pelayanan.

d. Pendataan kebutuhan masyarakat

Pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pengguna layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itulah pendataan kebutuhan masyarakat selaku pengguna layanan sangat dibutuhkan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (1998:51] yang menyatakan kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dengan pendataan kebutuhan masyarakat, maka organisasi akan mengetahui kebutuhan akan pelayanan apakah yang diharapkan oleh pengguna layanan. Hal ini akan mempermudah organisasi dalam menentukan rencana pemasaran dan promosi layanan administrasi kependudukan.

2) **Strategi Pengembangan Produk (*Product Development Strategy*)**

Strategi ini dilakukan dengan meningkatkan atau memodifikasi produk atau jasa yang ada agar dapat lebih menarik pengguna layanan.

Kekuatan strategi ini, antara lain:

a. Paket pelayanan memudahkan masyarakat memilih jenis layanan yang dibutuhkan serta mempercepat dan memudahkan pengurusan dokumen persyaratannya

Kelemahan strategi ini, antara lain:

a. Koordinasi antar bidang pelayanan harus telah terjalin dengan baik. Jika koordinasi tidak terjalin dengan baik maka dapat menyebabkan kekacauan dalam penyelesaian produk pelayanan.
b. Rentan atas hilangnya/terselipnya berkas persyaratan pengajuan pelayanan.

Strategi-strategi fungsional yang dapat dilakukan berkenaan dengan peningkatan kualitas produk jasa layanan agar mampu menarik pengguna layanan antara lain:

a. Pengembangan paket pelayanan administrasi kependudukan terpadu

Penyediaan pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin berkurang serta meningkatkan minat dan permintaan masyarakat akan layanan publik. Pelayanan berhubungan dengan kualitas produk yang berupa barang dan atau jasa. Sebuah inovasi produk pelayanan dapat berupa (1) penggabungan unsur-unsur baru, (2) kombinasi baru dari unsur yang ada, (3) perubahan signifikan atau berawal dari cara tradisional

dalam melakukan sesuatu, (4) mengacu pada produk baru, kebijakan dan program baru, pendekatan baru, dan proses baru.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di daerah, pengembangan produk baru tidak mungkin dilakukan karena produk administrasi kependudukan yang diterbitkan oleh instansi pelaksana di daerah, standart kualitas dan jenis produk pelayanannya telah ditentukan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Namun demikian inovasi produk pelayanan administrasi kependudukan dapat dilaksanakan dengan mengembangkan paket-paket pelayanan administrasi kependudukan yang mengacu pada penggabungan pemberian layanan terhadap produk-produk pelayanan administrasi pelayanan yang telah ada. Peningkatan atau modifikasi produk jasa layanan administrasi kependudukan dilakukan agar dapat lebih menarik masyarakat pengguna layanan.

Salah satu contoh paket pelayanan yang dapat diberikan adalah paket pelayanan KK dan akta kelahiran terpadu hal ini bisa diberikan pada masyarakat yang ingin mengurus pembuatan akta kelahiran bagi anggota keluarganya (anak/bayi) yang mana namanya belum tercantum pada KK. Pemberian paket pelayanan ini dapat memudahkan masyarakat untuk pengurusannya agar tidak perlu bolak balik mengurus pelayanannya satu persatu (dalam persyaratan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Sampang, nama anak harus telah tercantum sehingga masyarakat dalam pengurusannya harus mengurus pembuatan/pencantuman anak dalam KK terlebih dahulu, setelah KK selesai barulah masyarakat dapat mengurus pembuatan akta kelahirannya). Paket pelayanan lain yang dapat diberikan adalah paket pelayanan KK dan surat pindah terpadu yang dapat diberikan

kepada masyarakat yang meminta pelayanan surat pindah sebagian anggota keluarganya. Selama ini masyarakat yang meminta pelayanan surat pindah sebagian anggota keluarganya ini setelah pengurusan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang, masih harus kembali lagi ke Kecamatan untuk mengurus kembali pembuatan KK bagi anggota keluarganya yang masih tinggal. Hal ini menyulitkan masyarakat karena harus bolak-balik dari dua instansi (Dinas dan Kecamatan).

b. Peningkatan kuantitas dan kualitas sumber daya aparatur

Peningkatan kualitas pelayanan publik, tentu saja terkait dengan kuantitas dan kualitas sumber daya aparatur yang dimiliki oleh unit-unit pelayanan publik atau aparat pelaksana unit-unit pelayanan publik tersebut. Dengan sumber daya aparatur yang berkualitas dan jumlahnya memadai (kuantitas) maka diharapkan pula dapat menghasilkan produk pelayanan publik yang berkualitas.

Penentuan kuantitas sumber daya aparatur yang dibutuhkan organisasi dapat dilakukan berdasarkan analisis jabatan (anjab). Sedangkan untuk peningkatan kualitas sumber daya aparatur, membutuhkan usaha dan komitmen, baik dari organisasi maupun aparaturnya. Organisasi harus mampu mengembangkan kemampuan aparaturnya dengan pendidikan dan pelatihan serta mampu mendayagunakan sumber daya aparaturnya secara efisien dan efektif sesuai dengan *job description* nya. Usaha dari organisasi ini harus didukung oleh individu aparatur itu sendiri.

c. Peningkatan kesejahteraan aparatur

Menurut teori kebutuhan yang dikemukakan oleh Vroom (1964), memfokuskan pada tiga harapan, yaitu: (1) Hubungan upaya-kinerja:

probabilitas yang dipersepsikan oleh pegawai yang mengeluarkan sejumlah upaya tertentu akan mendorong kinerja, (2) Hubungan kinerja-ganjaran: derajat sejauh mana pegawai meyakini bahwa berkinerja pada tingkat tertentu akan mendorong tercapainya keluaran yang diinginkan, dan (3) Hubungan ganjaran-tujuan pribadi: derajat sejauh mana ganjaran organisasi memenuhi tujuan/kebutuhan pegawai dan dayatarik ganjaran potensial untuk pegawai. Dari teori tersebut, maka akan sangat penting bagi suatu organisasi untuk melihat dan memperhatikan kebutuhan dan harapan pegawai. Kesejahteraan merupakan balas jasa yang dapat berbentuk materi maupun non materi. Tujuan dari kesejahteraan adalah untuk memperbaiki kondisi fisik dan mental aparatur serta menjaga produktivitas/kinerja aparatur. Peningkatan kesejahteraan aparatur adalah salah satu awal untuk memperbaiki/merubah mental aparatur untuk tidak melakukan tindakan korupsi. Jika kesejahteraan aparatur tercapai maka aparatur akan meningkatkan kinerjanya sesuai dengan kewajibannya. Kinerja aparatur yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan dan produk layanan yang dihasilkannya.

d. Peningkatan dan perbaikan monitoring dan evaluasi pelayanan

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006, monitoring merupakan suatu kegiatan mengamati secara seksama suatu keadaan atau kondisi, termasuk juga perilaku atau kegiatan tertentu, dengan tujuan agar semua data masukan atau informasi yang diperoleh dari hasil pengamatan tersebut dapat menjadi landasan dalam mengambil keputusan tindakan selanjutnya yang diperlukan. Sedangkan pengertian Evaluasi menurut *Organisation for Economic Cooperation and Development* (OECD)

merupakan proses menentukan nilai atau pentingnya suatu kegiatan, kebijakan, atau program. Kegunaan Evaluasi adalah untuk membandingkan realisasi *input*, *output*, dan *outcome* terhadap rencana dan standar. Evaluasi juga menilai hasil atau produk yang telah dihasilkan dari suatu rangkaian program sebagai dasar mengambil keputusan tentang tingkat keberhasilan yang telah dicapai dan tindakan selanjutnya yang diperlukan. Dengan peningkatan dan perbaikan pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelayanan diharapkan dapat memberikan masukan dan sebagai umpan balik untuk pengembangan produk layanan ke arah yang lebih baik.

3) **Strategi Integrasi ke Depan (*Forward Integration Strategy*)**

Strategi ini menghendaki agar organisasi mempunyai kemampuan yang besar terhadap distributornya atau memiliki jaringan distribusi pelayanan yang lebih luas sehingga lebih mudah dijangkau oleh masyarakat pengguna layanan.

Kekuatan strategi ini, antara lain:

a. Tempat pelayanan lebih dekat kepada masyarakat/pengguna layanan
b. Waktu penyelesaian pelayanan lebih cepat
c. Biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam pengurusannya lebih murah (transportasi, dll)

Kelemahan strategi ini, antara lain:

a. Dalam implementasi strategi ini membutuhkan proses/tahapan dan waktu yang panjang dan lama
b. Dana yang dibutuhkan besar

Strategi-strategi fungsional yang dapat dilakukan berkenaan dengan peningkatan jaringan distribusi pelayanan administrasi kependudukan yang

lebih luas sehingga lebih mudah dijangkau oleh masyarakat pengguna layanan, antara lain:

a. Penambahan wewenang pelayanan administrasi kependudukan di tingkat Kecamatan

Pelimpahan kewenangan atau pendelegasian (*delegation of authority*) pelayanan administrasi kependudukan di tingkat Kecamatan dilakukan untuk memperluas jaringan distribusi pelayanan. Dalam hal pelimpahan kewenangan dari Kepala Daerah kepada camat yang menjadi kendala utama adalah masih terdapatnya ego sektoral pada perangkat daerah, sehingga enggan untuk menyerahkan sebagian kewenangan yang dimilikinya untuk kecamatan. Saat ini di Kabupaten Sampang, pelayanan administrasi kependudukan yang telah dilimpahkan kewenangan pelayanannya kepada Kecamatan adalah pelayanan KTP dan KK. Namun demikian, beberapa pelayanan lain juga dapat dilimpahkan ke Kecamatan seperti pelayanan surat pindah, pelayanan akta catatan sipil (akta kelahiran, akta kematian, dll).

Selain itu pelimpahan kewenangan pelayanan administrasi kependudukan dapat juga diperluas sampai pada tingkat Kelurahan/Desa, sebagaimana tercantum dalam UU No. 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah di jelaskan bahwa Kecamatan adalah bagian wilayah dari daerah Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh camat. Kecamatan dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati/walikota untuk menangani sebagaian urusan otonomi daerah artinya bahwa Kecamatan merupakan perpanjangan tangan pemerintah daerah Kabupaten/Kota yang bertugas menyelenggarakan pemerintahan di wilayah Kecamatan dengan membawahi Kelurahan/Desa.

b. Pembentukan UPTD

Pembentukan UPTD diatur dalam Pasal 8 ayat (3) UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 24 Tahun 2013, Pasal 31 sampai dengan Pasal 35 Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, serta Permendagri Nomor 18 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengangkatan dan Pemberhentian serta Tugas Pokok Pejabat Pencatatan Sipil dan Petugas Registrasi. UPTD tersebut merupakan unsur pelaksana operasional Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di lapangan. Kepala UPTD berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan peraturan diatas memiliki kewenangan untuk penerbitan dan penandatangan akta catatan sipil. Dengan dibentuknya UPTD diharapkan mampu mempercepat dan memudahkan akses masyarakat dalam memperoleh pelayanan dokumen kependudukan khususnya akta-akta catatan sipil serta meningkatkan dan memudahkan pelaksanaan kegiatan pelaporan penyelenggaraan administrasi kependudukan.

c. Perluasan akses distribusi pelayanan

Menurut Lupiyoadi (2006), lokasi pelayanan merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi, dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian jasa kepada konsumen dan dimana lokasi yang strategis. Selanjutnya Lupiyoadi menyatakan ada tiga jenis interaksi yang mempengaruhi lokasi, yaitu: (1) konsumen mendatangi pemberi jasa: lokasi menjadi sangat penting dan organisasi sebaiknya memilih tempat dekat dengan konsumen sehingga mudah

dijangkau/harus strategis, (2) pemberi jasa mendatangi konsumen: lokasi tidak terlalu penting tetapi yang harus diperhatikan adalah penyampaian jasa tetap berkualitas, (3) pemberi jasa dan konsumen tidak bertemu secara langsung: lokasi sangat tidak penting selama komunikasi antar kedua belah pihak dapat terlaksana yang berarti penyedia jasa dan konsumen berinteraksi melalui sarana tertentu seperti telepon, komputer, ataupun surat.

Dalam hal perluasan distribusi pelayanan dalam interaksi yang pertama maka dapat dilakukan dengan pembentukan outlet-outlet pelayanan di tempat-tempat strategis dimana masyarakat mudah menjangkaunya, seperti outlet pelayanan akta kelahiran di Rumah Sakit atau Puskesmas, outlet pelayanan KTP, KK di pusat perbelanjaan/pasar atau pusat keramaian/monumen/taman.

d. Peningkatan dan penguatan sistem manajemen antar intansi terkait

Dalam peningkatan jaringan distribusi pelayanan yang lebih luas, peningkatan dan penguatan sistem manajemen antar instansi terkait sangatlah penting. Kesamaan persepsi antar perangkat daerah yang menangani pelayanan administrasi kependudukan, terbentuknya mekanisme koordinasi antar instansi terkait, terbentuknya sistem informasi dan komunikasi antar instansi terkait sangat penting untuk menghindari terjadinya miskomunikasi baik data maupun informasi.

1.2.4 **Penentuan Prioritas Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampang**

Penentuan prioritas strategi perencanaan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dilakukan pada tahap ketiga *strategy formulation framework* yaitu tahap pengambilan keputusan (*The Decision Stage*) dengan

menggunakan QSPM. Alternatif-alternatif strategi yang dianalisis pada tahap ini adalah alternatif strategi yang telah ditentukan pada tahap sebelumnya (tahap kedua, *The Matching Stage*). Prioritas strategi disusun untuk mempermudah perencanaan sehingga lebih terarah, efektif dan efisien. Penyusunan prioritas strategi dengan QSPM dilakukan dengan memberikan nilai AS (*Attractiveness Score*) yang menunjukkan kemenarikan relatif masing-masing strategi yang terpilih terhadap faktor-faktor strategis kunci. Salah satu keistimewaan dari QSPM adalah bahwa rangkaian strategi-strateginya dapat diamati secara berurutan atau bersamaan dan tidak ada pembatasan jumlah alternatif strategi yang akan dianalisis.

Berdasarkan hasil analisis QSPM yang ditunjukkan pada tabel 5.26, dari ketiga alternatif strategi yang ada dapat disimpulkan bahwa organisasi lebih baik mempertimbangkan strategi integrasi ke depan (*forward integration strategy*) sebagai strategi utama. Hal ini juga berarti bahwa strategi ini merupakan strategi yang perlu dilaksanakan terlebih dahulu oleh organisasi. Strategi integrasi ke depan (*forward integration strategy*) memiliki nilai TAS tertinggi yaitu sebesar 5,88, yang menandakan responden memiliki ketertarikan terhadap strategi tersebut karena menganggap bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang selaku instansi pelaksana pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang diharapkan memiliki kemampuan yang besar terhadap distributornya atau memiliki jaringan distribusi pelayanan yang lebih luas sehingga lebih mudah dijangkau oleh masyarakat pengguna layanan. Strategi-strategi fungsional yang dapat dilakukan berkenaan dengan strategi ini adalah 1) Penambahan wewenang pelayanan administrasi kependudukan di tingkat Kecamatan, 2) Pembentukan UPTD, 3) Perluasan akses distribusi

pelayanan, dan 4) Peningkatan dan penguatan sistem manajemen antar intansi terkait.

Strategi yang menduduki urutan prioritas kedua adalah strategi penetrasi pasar (*market penetration strategy*) dengan nilai TAS sebesar 5,68. Dalam strategi penetrasi pasar ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang selaku instansi pelaksana pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang diharapkan untuk meningkatkan *market share* (pangsa pasar) layanan administrasi kependudukan melalui usaha-usaha pemasaran yang lebih maksimal. Strategi-strategi fungsional yang dapat dilakukan berkenaan dengan strategi ini adalah 1) Peningkatan media informasi dan promosi pelayanan, 2) Pelayanan mobile, 3) Peningkatan fasilitas pelayanan, dan 4) Pendataan kebutuhan masyarakat.

Strategi yang menduduki urutan ketiga atau terakhir dengan nilai TAS sebesar 5,47 adalah strategi pengembangan produk (*product development strategy*) yang mana dalam strategi ini diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang selaku instansi pelaksana pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang untuk meningkatkan atau memodifikasi produk jasa layanan administrasi kependudukan agar dapat lebih menarik masyarakat pengguna layanan. Strategi-strategi fungsional yang dapat dilakukan berkenaan dengan strategi ini adalah 1) Pengembangan paket pelayanan administrasi kependudukan terpadu, 2) Peningkatan kuantitas dan kualitas sumber daya aparatur, 3) Peningkatan kesejahteraan aparatur, dan 4) Peningkatan dan perbaikan monitoring dan evaluasi pelayanan.