

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap strategi perencanaan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1) Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang cukup baik, namun demikian masih perlu ditingkatkan lagi. Ranking variabel kualitas pelayanan yaitu: pertama: jaminan (*assurance*), kedua: realibilitas (*realibility*), ketiga: daya tanggap (*responsiveness*), keempat: empati (*empathy*), dan yang kelima atau terakhir bukti fisik (*tangibles*).

2) Faktor-faktor strategis lingkungan internal dan eksternal pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan matriks IFE dan matriks EFE adalah sebagai berikut:

##### a. Faktor strategis lingkungan internal

##### (1) Kekuatan

Teridentifikasi 11 (sebelas) faktor yang menjadi kekuatan organisasi (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang) dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Faktor yang menjadi kekuatan utama, 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).

(2) Kelemahan

Teridentifikasi 14 (empat belas) faktor yang menjadi kelemahan organisasi (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang) dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Faktor yang menjadi kelemahan utama 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.

b. Faktor strategis lingkungan eksternal

1) Peluang

Teridentifikasi 7 (tujuh) faktor yang menjadi peluang organisasi (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang) dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Faktor yang menjadi peluang utama yaitu: kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

2) Ancaman

Teridentifikasi 7 (tujuh) faktor yang menjadi ancaman organisasi (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang) dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Faktor yang menjadi ancaman utama yaitu: ketidakpercayaan dan keengganan masyarakat terhadap birokrasi.

3) Berdasarkan hasil pencocokan matriks IE dan matriks SWOT diketahui alternatif strategi perencanaan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang yaitu:

a. Strategi integrasi ke depan (*forward integration strategy*)

Strategi ini mengharapkan organisasi 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 instansi terkait.

b. Strategi pengembangan produk (*product development strategy*)

Strategi ini mengharapkan organisasi 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.

c. Strategi penetrasi pasar (*market penetration strategy*)

Strategi ini mengharapkan organisasi 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.
- 4) Strategi prioritas utama yang terpilih berdasarkan matriks QSPM adalah strategi integrasi ke depan (*forward integration strategy*) yaitu peningkatan jaringan distribusi pelayanan administrasi kependudukan yang lebih luas sehingga lebih mudah dijangkau oleh masyarakat pengguna layanan. Strategi yang menjadi prioritas berikutnya atau yang kedua adalah strategi penetrasi pasar (*market penetration strategy*), dan prioritas ketiga atau terakhir adalah strategi pengembangan produk (*product development strategy*).

## 6.2. **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka peneliti memberikan saran-saran untuk penyempurnaan dan perbaikan strategi perencanaan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang, sebagai berikut:

- 1) Strategi utama yang harus diprioritaskan lebih dahulu untuk dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang adalah strategi integrasi ke depan yaitu dengan menambah jaringan distribusi pelayanan yang lebih luas sehingga lebih mudah dijangkau oleh masyarakat pengguna layanan.
- 2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang diharapkan melaksanakan analisis terhadap faktor-faktor lingkungan internal dan eksternal secara berkala sehingga mampu mempersiapkan alternatif strategi sebagai upaya untuk mengantisipasi perubahan lingkungan.

- 3) Strategi yang telah dipilih oleh organisasi hendaknya dapat disosialisasikan terhadap semua pihak terkait.
- 4) Model-model inovasi tidak dapat diterapkan begitu saja pada perencanaan sektor publik (pelayanan publik) namun harus diperhatikan baik kekuatan maupun kelemahannya/kerentanannya jika dipraktekkan pada organisasi pemerintah daerah terutama model inovasi yang cenderung berfokus pada nilai-nilai sektor swasta.
- 5) Dapat dilakukan penelitian lanjutan tentang tentang implementasi strategi sebagai tindak lanjut dari perumusan strategi perencanaan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang.
- 6) Penelitian tentang strategi perencanaan dapat dilakukan dengan metode lain atau integrasi dari beberapa metode agar penelitian yang dilakukan semakin baik dan obyektif seperti dengan menggunakan *Analytical Network Process* (ANP) atau *Analytical Hierarchy Process* (AHP), *Balance Scorecard* (BSC), *Quality Function Deployment* (QFD), *Soft System Methodology* (SSM), dll.