

# JURNAL\_-\_eka\_nurelvia

*by Nurelvia Eka*

---

**Submission date:** 29-Aug-2023 10:13AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2153203826

**File name:** JURNAL\_-\_eka\_nurelvia.pdf (44.27K)

**Word count:** 1938

**Character count:** 13060

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DALAM  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKANI  
(Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu)**

Eka Nur Elvia, Octa Dwi Sofian

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (Stia) Malang

Program Studi Administrasi Publik

Eka Nur Elvia,

[ekanurelvia87@gmail.com](mailto:ekanurelvia87@gmail.com)

**Abstract**

Public services have a very important role because they relate to all sectors of society. Administrative services at the Dispendukcapil City of Batu still have several obstacles such as the lack of detailed information being conveyed to service users, not optimal coordination between employees, people who are not aware of the importance of population documents and not yet optimal facilities and infrastructure. The focus is on developing strategies to improve the performance of population administration service employees at the Department of Population and Civil Registration of Batu City.

The research method used in this research is qualitative research by assessing strategy development through Mintzberg's 5PS theory which is limited to 4 aspects, namely Perspective, Plan, Pattern and Position, which is supported by observations and in-depth interviews with employees and service user communities. This strategy is also used to analyze the 4 inhibiting factors that appear in the Batu City Population and Civil Registration Office, namely tangibles, responsiveness, ability and motivation, where the results obtained are also tested for their validity using source triangulation.

The results obtained using Mintzberg's 5PS theory show that the inhibiting factors that arise can be overcome in several ways that can be done by administrative service employees, including by: (1) increasing the competence of service employees through technical guidance and self-guidance and training so that information is conveyed to the public can be more precise, fast and accurate; (2) providing information regarding procedures at the beginning of the process as well as providing checklists for complete lists of files so that the public can easily record their own files in accordance with the checklist presented, as well as providing information pamphlets on the importance of managing population administration documents to the people who come so that the accuracy of the service process can be resolved and the service process becomes more efficient; (3) fulfillment of infrastructure and facilities by increasing the capacity of the waiting room, updating computers to make the data search process faster, performing server and web network maintenance for easy access to online services, adding mobile car service fleets, and maximizing complaint numbers/call centers if needed. there are questions/information needed that are easily accessible by the public besides that to increase motivation can be given rewards for improving employee performance that occurs so as to create an atmosphere of service that is easy, effective, efficient and fun.

Keywords: strategy, public service, employee performance

## Abstrak

13

Pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting karena berkaitan dengan seluruh sektor masyarakat. Pelayanan administrasi Di Dispendukcapil Kota Batu masih memiliki beberapa kendala seperti belum tersampainya informasi secara detail kepada pengguna layanan, belum optimalnya koordinasi antar pegawai, masyarakat yang belum sadar akan arti pentingnya dokumen kependudukan serta belum maksimalnya sarana dan prasarana. Adapun focus mengembangkan strategi dalam meningkatkan kinerja pegawai pelayanan administrasi kependudukan

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan mengkaji pengembangan strategi melalui teori 5PS Mintzberg yang dibatasi pada 4 aspek yaitu *Perspective, Plan, Pattern* dan *Position*, yang didukung dengan observasi dan wawancara mendalam kepada pegawai dan masyarakat pengguna layanan. Strategi ini juga digunakan untuk menganalisis 4 faktor penghambat yang muncul yaitu *tangibles, responsiveness, ability* dan *motivation*, dimana hasil yang diperoleh juga diuji keabsahannya menggunakan triangulasi sumber.

Hasil yang diperoleh menggunakan teori 5PS Mintzberg menunjukkan bahwa faktor penghambat yang muncul dapat diatasi dengan beberapa cara yang dapat dilakukan oleh para pegawai pelayanan administrasi, diantaranya dengan: (1) peningkatan kompetensi pegawai pelayanan melalui bimtek maupun bimbingan dan pelatihan mandiri agar informasi yang disampaikan kepada masyarakat dapat lebih tepat, cepat dan akurat; (2) pemberian informasi mengenai prosedur di awal proses maupun dengan pemberian blanko centang daftar kelengkapan berkas agar Masyarakat dapat dengan mudah mendata berkasnya sendiri sesuai dengan checklist yang disajikan, serta pemberian *pamphlet* informasi pentingnya kepengurusan dokumen administrasi kependudukan kepada Masyarakat yang dating sehingga ketepatan proses pelayanan dapat teratasi dan proses pelayanan menjadi lebih efisien; (3) pemenuhan sarana prasarana dan fasilitas dengan meningkatkan kapasitas ruang tunggu, update komputer agar proses pencarian data menjadi lebih cepat, melakukan maintenance server dan jaringan web untuk kemudahan akses pelayanan online, menambah armada pelayanan mobil keliling, serta memaksimalkan nomor pengaduan/ call center jika ada pertanyaan/ informasi yang dibutuhkan yang mudah di akses oleh Masyarakat selain itu untuk meningkatkan motivasi dapat dilakukan pemberian *reward* atas peningkatan kinerja pegawai yang terjadi sehingga dapat menciptakan suasana pelayanan yang mudah, efektif, efisien dan menyenangkan.

**Kata kunci:** strategi, pelayanan publik, kinerja pegawai

## 1. PENDAHULUAN

Pelaksanaan pelayanan public di setiap daerah dihimbau untuk terus melakukan perubahan yang berdampak pada kualitas pelayanan. Perubahan yang dimaksud adalah dengan melakukan inovasi dan upgrade dalam rangka berupaya untuk meningkatkan pelayanan baik dari cara pelaksanaan, metode, atau alat baru dalam pelayanan publik terutama suatu instansi yang terkait dalam bidang jasa. Bidang instansi ini harus benar-benar mampu mempertahankan kualitas pelayanannya dengan cara memberikan perhatian ekstra yang dapat menarik perhatian Masyarakat (Rhamdani, 2021).

Pelayanan publik memiliki peran yang penting karena berhubungan dengan seluruh sektor masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dikehendaki oleh masyarakat, tentu saja tidak terlepas dari kinerja pegawai pelayanan itu sendiri. Salah satu instansi yang turut berusaha meningkatkan kinerja pelayanan publiknya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Batu. Dari berbagai jenis pelayanan yang ada, terfokus pada pelayanan administrasi masih memiliki beberapa kendala dalam pelaksanaannya seperti belum tersampainya informasi secara detail kepada pengguna layanan, belum optimalnya koordinasi antar pegawai pelayanan antar bidang, masyarakat yang belum sadar akan arti pentingnya dokumen kependudukan, hingga belum maksimalnya fungsi sarana dan prasarana. Maka penelitian ini terfokus untuk mengembangkan strategi dalam meningkatkan kinerja pegawai pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Mintzberg (Aldi, 2015) Strategi adalah Kumpulan rencana untuk mengembangkan sumber daya manusia yang mampu meningkatkan kinerja agar lebih efisien. Teori Mintzberg (Aldi, 2015) yang mengemukakan 5P rencana (*plan*), pola (*patern*), posisi (*position*),

perspektif (*perspective*), dan permainan (*play*) yang kira-kira identik artinya dengan strategi sebagai Upaya untuk merancang proses yang dilakukan oleh pegawai atau SDM.

### 3. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan mengkaji pengembangan strategi melalui teori 5PS Mintzberg yang dibatasi pada 4 aspek yaitu *Perspective*, *Plan*, *Pattern* dan *Position*, yang didukung dengan observasi dan wawancara mendalam kepada pegawai dan masyarakat pengguna layanan. Strategi ini juga digunakan untuk menganalisis 4 faktor penghambat yang muncul di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *ability* dan *motivation*, dimana hasil yang diperoleh juga diuji keabsahannya menggunakan triangulasi sumber. Diharapkan strategi ini dapat meningkatkan kinerja pegawai sehingga berdampak pula pada peningkatan kualitas pelayanan

administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan beberapa kendala yang terjadi yang dapat mempengaruhi kualitas kinerja pegawai pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu, diantaranya adalah: (1) belum maksimalnya kualitas layanan informasi yang disampaikan oleh pegawai pelayanan administrasi; (2) belum tercapainya informasi terkait prosedur pengurusan administrasi yang harus sampai ke Masyarakat agar berkas kepengurusan yang dimiliki lengkap; (3) belum optimalnya penyebaran informasi tentang pentingnya perubahan KK dan KTP-el, pentingnya kepemilikan KIA dan akte kelahiran serta penerbitan akta kematian; (4) belum optimalnya kualitas dan kapasitas antrian serta ruang tunggu antrian; (5) belum optimalnya maintenance dan perbaikan web kepengurusan online. Peningkatan kualitas kinerja pegawai pelayanan administrasi kependudukan di Dinas

## Kependudukan dan Catatan Sipil

Kota Batu diharapkan dapat meminimalisir kendala tersebut dengan mengendalikan faktor penghambat agar indikator kualitas pelayanan baik berupa *tangibles*, *ability*, *responsiveness* maupun motivasi dapat terpenuhi. Diantaranya pada indikator *ability* yang berkaitan dengan kompetensi pegawai dapat diatasi dengan peningkatan kembali jumlah pegawai yang melaksanakan bimtek maupun bimbingan dan pelatihan mandiri agar informasi yang disampaikan kepada Masyarakat dapat lebih tepat, cepat dan akurat. Sehingga jika ada Masyarakat yang masih bingung terkait dengan prosedur maupun kelengkapan berkas, para pegawai sudah dapat secara langsung memberikan informasi yang dibutuhkan sehingga kendala (1) dan (2) dapat diminimalisir. Indikator *Responsiveness* yang berkaitan dengan ketepatan proses pelayanan dapat diatasi dengan pemberian informasi mengenai prosedur di awal proses maupun dengan pemberian blanko centang daftar kelengkapan berkas agar masyarakat dapat dengan

mudah mendata berkasnya sendiri sesuai dengan *checklist* yang disajikan, serta pemberian pamphlet informasi pentingnya kepengurusan dokumen administrasi kependudukan kepada Masyarakat yang datang agar Masyarakat memiliki informasi dengan membaca pamphlet tersebut terutama pada saat menunggu antrian. Diharapkan proses pelayanan menjadi lebih efisien dan cepat penyebaran informasi terkait pentingnya dokumen administrasi kependudukan dapat terlaksana sehingga kendala(2) dan (3) dapat diminimalisir. Indikator *Tangibles* yang berkaitan dengan pemenuhan sarana prasarana dan fasilitas dapat diatasi dengan meningkatkan kapasitas ruang tunggu/ menciptakan ruang tunggu kedua dibagian luar dengan pelindung kanopi dengan ditambahkan sound agar Masyarakat yang menunggu diluar dapat mendengar panggilan nomor antrian, melakukan update komputer agar proses pencarian data menjadi lebih cepat, melakukan maintenance server dan jaringan web untuk kemudahan akses pelayanan online, menambah armada pelayanan mobil keliling,

serta memaksimalkan nomor pengaduan/ call center jika ada pertanyaan/ informasi yang dibutuhkan yang mudah di akses oleh Masyarakat sehingga kendala (4) dan (5) dapat diminimalisir. Harapannya pemenuhan semua aspek ini dapat meningkatkan motivasi terutama jika ada pemberian reward atas peningkatan kinerja pegawai yang terjadi sehingga dapat menciptakan suasana pelayanan yang mudah, efektif, efisien dan menyenangkan.

#### 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Adapun kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan telah dijabarkan pada paparan sebelumnya sebagai berikut:

1. Strategi untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dianalisis dari teori Mintzberg untuk meminimalisir kendala dengan mengendalikan faktor penghambat diantaranya: 1) indikator *ability* yang berkaitan dengan kompetensi pegawai yang dapat diatasi peningkatan

pelaksanaan bimtek; 2) indikator *responsiveness* yang berkaitan dengan ketepatan proses pelayanan dapat diatasi dengan pemberian informasi maupun blanko centang daftar kelengkapan berkas yang akurat; 3) indikator *tangibles* yang berkaitan dengan pemenuhan dan pengoptimalan fungsi fasilitas dan sarana prasarana serta; 4) indikator motivasi yang dapat ditingkatkan dengan pemberian reward agar dapat menciptakan suasana pelayanan yang mudah, efektif, efisien dan menyenangkan.

2. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai yaitu kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dapat berupa faktor Internal yang berkaitan dengan SDM pegawai pelayanan serta sarana dan prasarana yang tentu saja akan berpengaruh pada kualitas pelayanan publik karena berkaitan indikator kepuasan konsumen seperti kemampuan dan kesanggupan dalam

membantu dan menyediakan pelayanan yang terpercaya, peningkatan kualitas sarana fisik maupun dorongan yang ada didalam diri pegawai untuk menghasilkan kinerja yang baik. Serta faktor Eksternal yang berupa kesadaran serta partisipasi Masyarakat yang turut memberikan dukungan dan kemudahan dalam penyebaran informasi, serta pengumpulan data lebih *up to date*.

Adapun saran yang bisa disampaikan peneliti dalam tulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Penerapan sapta etika dalam pelayanan sehari-hari agar masyarakat dapat menikmati dan merasa nyaman saat **pengurusan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu**. Penambahan sarana dan prasarana juga diperlukan untuk mengakomodasi pelayanan jika jumlah pemohon membludak.
2. Aparatur sipil Negara hendaknya meng upgrade sesuatu yang baru dalam meningkatkan pelayanan

kepada masyarakat, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Disamping itu juga perlu terobosan agar kendala-kendala yang selama ini dihadapi bias terselesaikan.

5

#### DAFTAR PUSTAKA

Aldi, B. (2015). **Upaya Generalisasi Konsep Manajemen Strategik**. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*. 6. 56-72. 10.35724/Jies.V6i2.503.

1

Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

Moleong, Lexy J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset 2

Rhamdani, N.I. (2021). **Pelayanan Prima Sebagai Upaya Pencapaian Loyalitas Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional: The Service Excellence as he Effort to Increase Customer Loyalty of The National Health Insurance Program**. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, Volume 1 Number 1, July 2021. Page 54-66. doi: 10.53756/Jjkn.V1i1.18



## ORIGINALITY REPORT

---

12%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

---

## PRIMARY SOURCES

---

1	<a href="https://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	3%
2	<a href="https://jurnal-jkn.bpjs-kesehatan.go.id">jurnal-jkn.bpjs-kesehatan.go.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="https://eprints.ipdn.ac.id">eprints.ipdn.ac.id</a> Internet Source	1%
4	Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper	1%
5	<a href="https://eprints.uny.ac.id">eprints.uny.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://www.scilit.net">www.scilit.net</a> Internet Source	1%
7	<a href="https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id">ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id</a> Internet Source	1%
8	Yusria Yusria. "PENGEMBANGAN LITERASI DINI MELALUI METODE SOSIODRAMA", SMART KIDS: Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini, 2021 Publication	<1%

---

9

[ddd.uab.cat](http://ddd.uab.cat)

Internet Source

<1 %

10

[mafiadoc.com](http://mafiadoc.com)

Internet Source

<1 %

11

[ojs.badanbahasa.kemdikbud.go.id](http://ojs.badanbahasa.kemdikbud.go.id)

Internet Source

<1 %

12

[repository.unisma.ac.id](http://repository.unisma.ac.id)

Internet Source

<1 %

13

[www.ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id](http://www.ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id)

Internet Source

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off