

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi (Studi Strategi Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Tenggulunan, Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo)

Sely Nursafitri¹, Djoko Widodo², Endang Indartuti³

^{1, 2, 3} Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

selynursafitri@gmail.com¹, jokowid@untag-sby.ac.id², endangindartuti@untag-sby.ac.id³

Abstract

The results of the study indicate that based on the conclusion that all service activities carried out by government agencies as an effort to meet the needs of people, communities, government agencies and legal entities as well as the implementation of the provisions of laws and regulations, are usually carried out by bureaucrats or government officials as a manifestation of the function of the state apparatus as public servants in Indonesia. as well as civil servants. Government essentially provides services to the community. Government is not created to serve the community and create conditions that enable community members to develop their abilities and creativity in order to achieve common goals. To achieve the long-term goals and objectives of the organization, the implementation of actions and allocation of resources needed to achieve the goals that have been set. The strategy at the Tenggulunan Village office in improving administrative services: Performing a SWOT analysis calculation of the Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM) in the table written by the researcher, the sequence of strategies is obtained from the best. The main strategy chosen was Strategy V, by getting the highest Total Attractiveness Score (TAS) among the other values, which was 5.55, this strategy was suitable to be applied to the Tenggulunan Village office. The strategy in question is the existence of a law to fulfill service needs (UU No. 25 of 2009 and PERPRES RI No. 95 of 2018), which strengthens service activities at the Tenggulunan Village office to meet service needs, which is further optimized in the application. -support applications to improve the quality of administrative services obtained from the Sidoarjo Regency Government in order to make quality services and increase the loyalty of the apparatus in providing services.

Keywords: Service, Strategy, SWOT Analysis

Abstrak

Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan kesimpulan bahwa segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, biasanya dilakukan oleh birokrat atau pejabat pemerintahan merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pemerintahan pada hakikatnya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Untuk mencapai tujuan dan sasaran jangka panjang organisasi, diterapkannya aksi dan alokasi sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Adapun strategi pada kantor Desa Tenggulunan dalam meningkatkan pelayanan administrasi: Melakukan perhitungan analisis SWOT Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM) pada tabel yang di tulis peneliti, diperoleh urutan strategi dari yang terbaik. Strategi yang utama dipilih adalah Strategi V, dengan mendapatkannya nilai Total Attractiveness Score (TAS) tertinggi diantara nilai yang lain yaitu sebesar 5.55, strategi tersebut cocok di terapkan pada kantor Desa Tenggulunan. Strategi yang dimaksud ialah adanya undang-undang pemenuhan kebutuhan pelayanan (UU No. 25 Tahun 2009 dan PERPRES RI No. 95 Tahun 2018), yang memperkuat dari kegiatan pelayanan pada kantor Desa Tenggulunan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan, yang dimana lebih di optimalkan lagi pada aplikasi-aplikasi penunjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang di dapatkan dari Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo agar menjadikan pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan loyalitas aparatur dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan, Strategi, Analisis SWOT

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Mengacu dari definisi tersebut, maka pelayanan publik tentunya tidak lepas dari kepentingan publik. Dalam strategi peningkatan kualitas layanan yang diterapkan oleh kantor Desa Tenggulunan, Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo dalam mengembangkan strategi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat yaitu memberdayakan semua potensi yang ada dalam kantor Desa Tenggulunan tetapi sampai saat ini belum terjadi secara maksimal. Maka dari itu strategi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat diperlukan agar dapat mencapai sasaran yang diharapkan. Dengan penggunaan analisis SWOT sehingga dapat menentukan strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam pengembangan administrasi, dimana analisis ini dilakukan untuk mencari kondisi internal dan eksternal dalam pelayanan kantor Desa Tenggulunan serta kondisi yang tepat dalam menentukan strategi peningkatan pelayanan kantor Desa.

Dalam uraian di atas dalam penelitian yang ada, keduanya hanya berfokus pada faktor-faktor internal dan eksternal perusahaan saja, analisis SWOT yang telah dilakukan kemudian disusun menjadi matrik SWOT yang dijadikan sebagai pembahasan utama dalam strategi peningkatan kualitas perusahaan, tetapi kedua penelitian ini belum menerapkan system perhitungan IFAS dan EFAS yang bertujuan sebagai penentuan kondisi perusahaan dan menjadi titik utama dalam pengembangan sistem informasi. Kemudian melakukan penentuan Matriks Internal-Eksternal Objek Matriks ini digunakan untuk melihat objek tersebut dapat masuk pada kategori tertentu, matriks ini dapat digunakan ketika perhitungan pada IFAS (Internal Factors Analysis Strategy) dan EFAS (External Factors Analysis Strategy) sudah dilakukan. Kemudian tahap selanjutnya perhitungan yang dimana dapat menentukan strategi mana yang paling terbaik digunakan hingga pengganti strategi selanjutnya. Analisis Q-S-P-M (Quantitative Strategies Planning Matrix) Buatlah daftar peluang, ancaman, kekuatan, dan kelemahan di sebelah kiri QSPM. Informasi ini diambil dari EFAS dan IFAS matriks. tetapkan Attractive Score (AS), yaitu nilai yang menunjukkan ketertarikan relatif untuk masing-masing strategi yang dipilih. AS ditetapkan dengan cara meneliti faktor internal dan eksternal, dan bagaimana peran dari tiap faktor dalam proses pemilihan strategi yang sedang dibuat. Dari beberapa nilai TAS yang didapat, nilai TAS dari alternatif strategi tertinggalah yang menunjukkan bahwa alternatif strategi itu yang menjadi pilihan utama. Nilai TAS terkecil menunjukkan bahwa alternatif strategi ini menjadi pilihan yang terakhir.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif karena akan memberikan gambaran tentang permasalahan melalui analisis dengan menggunakan pendekatan ilmiah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu menganalisis strategis meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, dengan menggunakan analisis SWOT untuk mengetahui kekuatan (strengths), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunities), dan ancaman (threats). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dengan Teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kepala Desa Tenggulunan : 1 Orang
2. Ketua RT 018 : 1 Orang
3. Ketua RW 007 : 1 Orang
4. Kasie Pelayanan : 1 Orang.
5. Masyarakat Desa Motoling Dua : 1 Orang

HASIL dan PEMBAHASAN

Selaras dengan permasalahan yang peneliti angkat yaitu tentang bagaimana strategi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di kantor Desa Tenggulunan. Maka peneliti menggunakan metode analisis SWOT (strengths, weaknesses, opportunity dan threath) sebagai berikut : Matriks SWOT, Berdasarkan data diatas, maka dapat disimpulkan informasi tentang kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dimiliki oleh pelayanan administrasi pada kantor Desa Tenggulunan yang dapat dianalisis di bawah ini :

Faktor Internal

Kekuatan (strengths) : 1. Memiliki sarana dan prasarana yang memadai, 2. Beragam jenis pelayanan administrasi berbasis IT, 3. Visi dan Misi yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan, 4. Adanya undang-undang mengenai pemenuhan kebutuhan pelayanan, 5. Pegawai kantor semua bisa mengoperasikan alat teknologi informasi yang modern

Kelemahan (weaknesses): 1. Terdapat pegawai yang kurang disiplin tidak sesuai dengan jam kantor; 2. Penyelesaian pelayanan yang lambat; 3. Terdapat aplikasi yang sering eror; 4. Penyebaran informasi pelayanan kurang tersampaikan kepada masyarakat; 5. Kualitas sumber daya aparatur yang kurang.

Faktor Eksternal

Peluang (opportunity): 1. Adanya dukungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo (Pemkab) pembuatan aplikasi SIPRAJA untuk setiap kantor Desa; 2. Kemajuan teknologi di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) yang mendukung, adanya pembuatan aplikasi PLAVON; 3. Kerjasama dengan provider internet (Telkomsel) untuk penunjang pelayanan; 4. Proses kerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo

Ancaman (threat): 1. Rendahnya responsibilitas pegawai atau pengelola aplikasi SIPRAJA dan PLAVON, 2. Kurangnya maintenance pada aplikasi SIPRAJA dan PLAVON, 3. Kejahatan cyber yang merusak keamanan dan mengambil data.

Dari keseluruhan uraian diatas, maka penulis membuat matriks SWOT sebagai berikut:

Strategi SO: a. Adanya berbagai pelayanan yang berbasis IT, maka disini kantor Desa Tenggulunan melakukan kerjasama dengan provider internet untuk menunjang pelayanan yang ada pada kantor Desa Tenggulunan dan sudah menggunakan aplikasi pada pemenuhan pelayanan yang mudah di akses oleh masyarakat; b. Dukungan dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan adanya aplikasi SIPRAJA untuk pemenuhan pelayanan kantor Desa dengan ininmbuat pelayanan lebih efektif dan efisien. Dari adanya aplikasi tersebut terpenuhilah Visi dan Misi dari kantor Desa Tenggulunan; c. Mengoptimalkan pelayanan di kantor Desa Tenggulunan memanfaatkan pegawai yang semua bisa mengoperasikan alat teknologi, sehingga adanya dukungan dari dukcapil yaitu aplikasi PLAVON semua pegawai dapat mengoperasikannya dan dapat menjelaskan cara menggunakan aplikasi tersebut kepada; d. masyarakat. Pemenuhan sarana dan prasarana untuk pemenuhan pelayanan kantor Desa Tenggulunan kantor Desa untuk melakukan pelayanan, maka dengan ini lebih ditingkatkan Kembali kualitas dari sumber daya aparatur akan kinerjanya dalam memberikan pelayanan.

Strategi WO: a. Memperbaiki aplikasi yang sering eror dalam ranah pelayanan administrasi yang mengakibatkan keterlambatan, dengan cara mengoptimalkan kerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika untuk mengoptimalkan aplikasi-aplikasi yang eror; b. Dari adanya dukungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo membuat aplikasi yang mempermudah kantor Desa untuk melakukan pelayanan, maka dengan ini lebih ditingkatkan Kembali kualitas dari sumber daya aparatur akan kinerjanya dalam memberikan pelayanan; c. Dalam mengatasi pelayanan yang lambat seharusnya pegawai lebih sadar akan tanggung jawabnya pada kinerja mereka, karena sudah ada aplikasi pembantu yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berupa aplikasi PLAVON yang dimana meringankan kinerja pegawai kantor Desa Tenggulunan dalam pemenuhan syarat-syarat permohonan dalam ranah administrasi kependudukan; d. Dalam penyebaran informasi terkait pelayanan dalam ranah pemenuhan kebutuhan masyarakat tidak tersampaikan dengan baik kepada masyarakat perlu adanya sosialisasi pegawai kantor Desa dalam mengoperasikan aplikasi-aplikasi penunjang pelayanan yang di butuhkan masyarakat.

Strategi ST: a. Dalam pemenuhan sarana dan prasarana kantor Desa Tenggulunan sebaiknya lebih di tingkatkan lagi dalam mengatasi cyber-cyber yang dapat mengambil data, dengan melakukan kerjasama dengan Dinas informasi dan Komunikasi Kab. Sidoarjo dalam ranah mengatasi masalah tindakan pencurian data; b. Pelayanan administrasi yang berbasis IT semua pada kantor Desa Tenggulunan ini, maka perbaikan dalam kualitas pelayanan sangat dibutuhkan dengan cara perbaikan pada aplikasi-aplikasi penunjang pelayanan administrasi agar menghindari resiko-resiko yang tidak di inginkan.

Strategi WT: a. Pelayanan yang lambat terkadang memang kurangnya responsibilitas dari pihak pengelola aplikasi yang dipakai oleh pegawai kantor Desa Tenggulunan untuk memproses surat pengantar yang dibutuhkan masyarakat, untuk memperbaiki pelayanan yang lambat melakukan koordinasi dengan pengelola aplikasi agar tidak menimbulkan pelayanan yang lambat; b. Kurangnya maintaince pada aplikasi penunjang pelayanan (SIPRAJA dan PLAVON) mengakibatkan aplikasi yang sering eror, adanya pengecekan aplikasi penunjang pelayanan dan memperbaiki kendala-kendala agar tidak terulang kembali; c. Kualitas sumber daya Aparatur yang kurang memadai memang suatu

kelemahan apabila ada pada kondisi dimana dalam pencurian data masyarakat, cara penanganannya lebih dioptimalkan dalam sumber daya Aparatur yang memahami dalam ranah pengoprasian alat teknologi untuk mengatasi cyber-cyber yang merusak keamanan dan pencurian data.

Perhitungan EFAS dan IFAS

Berdasarkan perhitungan yang ada, memperlihatkan bahwa total keseluruhan Nilai IFAS dari faktor internal yang dimiliki oleh kantor Desa Tenggulunan dengan menjumlahkan faktor kekuatan dan kelemahan didapatkan hasil sebesar 3.06, yang berarti kantor Desa Tenggulunan secara internal objek menunjukkan posisi internal yang kuat karena hasil yang didapatkan lebih dari 2.5. Maka dengan itu kantor Desa Tenggulunan dapat mengoptimalkan kekuatan internalnya untuk menyembunyikan kelemahan yang ada.

Berdasarkan perhitungan yang ada maka memperlihatkan total keseluruhan EFAS dari kantor Desa Tenggulunan sebesar 2.92 yang mengartikan bahwa kantor Desa Tenggulunan berada posisi diatas rata-rata posisi strateginya dalam usaha memanfaatkan peluang-peluang eksternal untuk menghindari ancaman yang mungkin terjadi, karena jika total keseluruhan diatas 2.5, maka dapat ditunjukan bahwa posisi kantor Desa Tenggulunan dalam faktor eksternalnya sangat berpeluang besar.

Kuadran

Setelah melihat hasil dari IFAS (Internal Factors Analysis Strategy) dan EFAS (External Factors Analysis Strategy) maka melakukan penentuan kategori tertentu pada matriks internal-eksternal objek (Kantor Desa Tenggulunan) sebagai berikut : Sudah terlihat bahwasanya total IFAS kantor balai Desa Tenggulunan mendapat total 3.06. Sedangkan, pada penilaian EFAS mendapatkan total 2.92. Dengan hasil analisis tersebut maka letak matriks internal-eksternal kantor Desa Tenggulunan pada kuadran I Tumbuh dan Bina (Konsentrasi Via Vertikal) yang berarti bahwa posisi tersebut sangat menguntungkan bagi kantor Desa Tenggulunan. Posisi ini menandakan bahwa organisasi kuat berpeluang dimana kantor Desa Tenggulunan merupakan organisasi yang prima, dimungkinkan untuk terus berekspansi, memperbesar pertumbuhan dan meraih kemajuan secara maksimal dimana menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang.

Perhitungan QSPM

Tahap pengambilan keputusan sebagai tahap akhir menggunakan QSPM (Quantitative Strategic Planning Matrix), yaitu alat yang memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi alternatif strategi secara objektif. Berdasarkan perhitungan Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM), diperoleh urutan strategi dari yang terbaik. Strategi yang utama dipilih adalah Strategi V, Prioritas strategi alternatif peningkatan kualitas pelayanan administrasi yang dilakukan kantor Desa Tenggulunan, yaitu dengan melakukan perhitungan Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM) pada tabel yang di tulis peneliti, diperoleh urutan strategi dari yang terbaik. Strategi yang utama dipilih adalah Strategi V, dengan mendapatkannya nilai Total Attractiveness Score (TAS) tertinggi diantara nilai yang lain yaitu sebesar 5.55, strategi tersebut cocok di terapkan pada kantor Desa Tenggulunan.

PENUTUP

- Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan analisis SWOT yang mengacu pada tujuan penelitian menganalisis strategi yang tepat bagi pengembangan potensi kantor Desa Tenggulunan upaya meningkatkan kualitas pelayanan, penulis menyimpulkan sebagai berikut :

- A. Strategi alternatif peningkatan kualitas pelayanan administrasi yang akan dilakukan oleh kantor Desa Tenggulunan berdasarkan hasil analisis strategi yang telah dilakukan adalah sebagai berikut: 1. Dari adanya berbagai pelayanan yang berbasis IT, maka disini kantor Desa Tenggulunan melakukan Kerjasama dengan provider internet untuk menunjang pelayanan yang ada pada kantor Desa Tenggulunan dan penggunaan aplikasi pada pemenuhan pelayanan yang mudah di akses oleh masyarakat; 2. Dukungan dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan adanya aplikasi SIPRAJA untuk pemenuhan pelayanan kantor Desa dengan ini membuat pelayanan lebih efektif dan efisien. Dari adanya aplikasi tersebut terpenuhilah Visi dan Misi dari kantor Desa Tenggulunan; 3. Mengoptimalkan pelayanan di kantor Desa Tenggulunan memanfaatkan pegawai yang semua bisa mengoprasikan alat teknologi, sehingga adanya dukungan dari dukcapil yaitu aplikasi PLAVON semua pegawai dapat mengoprasikannya dan dapat menjelaskan cara menggunakan aplikasi

tersebut kepada masyarakat; 4. Pemenuhan saran dan prasarana untuk pemenuhan pelayanan kantor Desa Tenggulunan dengan ini mengoptimalkan kerjasama dengan provider internet, sehingga pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat lebih efektif; 5. Adanya undang-undang pemenuhan kebutuhan pelayanan yang memperkuat dari kegiatan pelayanan pada kantor Desa Tenggulunan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan, yang dimana lebih di efektifkan.

- B. Prioritas strategi alternatif peningkatan kualitas pelayanan administrasi yang di lakukan kantor Desa Tenggulunan, yaitu dengan melakukan perhitungan Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM) pada tabel yang di tulis peneliti, diperoleh urutan strategi dari yang terbaik. Strategi yang utama dipilih adalah Strategi V, dengan mendapatkannya nilai Total Attractiveness Score (TAS) tertinggi diantara nilai yang lain yaitu sebesar 5.55, strategi tersebut cocok di terapkan pada kantor Desa Tenggulunan. Strategi yang dimaksud ialah adanya undang-undang pemenuhan kebutuhan pelayanan (UU No. 25 Tahun 2009 dan PERPRES RI No. 95 Tahun 2018), yang memperkuat dari kegiatan pelayanan pada kantor Desa Tenggulunan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan, yang dimana lebih di optimalkan lagi pada aplikasi-aplikasi penunjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang di dapatkan dari Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo agar menjadikan pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan loyalitas aparatur dalam memberikan pelayanan.

- Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan administrasi maka saran yang dapat diberikan sebagai pertimbangan adalah meskipun sudah ada beberapa strategi peningkatan kualitas pelayanan dan menunjukkan strategi-strategi yang efektif dan efisien namun perlu adanya evaluasi yang dilakukan oleh para pegawai. Perlu adanya pengawasan yang intens yang dilakukan pada saat aktivitas kerja. Dalam memberikan pelayanan seorang pimpinan juga memiliki peran penting agar dalam organisasi dapat di patuhi dan dijalankan oleh seluruh pegawai. Pentingnya suatu kesadaran diri yang tinggi pada diri masing-masing Aparatur Sipil Negara yaitu agar bekerja sesuai aturan. Strategi lain yang mungkin dapat dilakukan kantor Desa Tenggulunan yaitu dengan melihat strategi yang dilakukan oleh instansi lain dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, sehingga dapat memperbaiki kekurangan pelayanan administrasi pada kantor Desa Tenggulunan.

Daftar Pustaka

- Alprinces Moclin, Ari J Rorong, Helly F. Kolondam. (2021). "Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Tengah Pandemi COVID-19 Di Kantor Desa Pusunge Kecamatan Tabukan Utara Kabupaten Kepulauan Sangihe." *Administrasi Publik* VII(111):107–15.
- Alquroba, Abrol.(2020). "Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi (Studi Di Desa Muara Kuis Kecamatan Ulu Rawas Kabupaten Musi Rawas Utara, Provinsi Sumatra Selatan)." 1–12.
- Susana, Vina. (2020). "Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh." *Al- Azhar Indonesia Seri Humaniora* 4(2):169.
- Ali, Rudolfus.(2017). "Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Wolonwalu." *JUPEKN: Media Publikasi Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan* 2(1):6.
- Ristarnado, Ristarnado, Joko Settyoko, and Harpinsyah Harpinsyah. (2019). "Strategi Pemerintahan Desa Dalam Mengembangkan Pariwisata." *Jurnal Politik Dan Pemerintahan Daerah* 1(1):40–51. doi: 10.36355/jppd.v1i1.4.
- Pongantung, Maria Christina. (2021). "Manajemen Strategis Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan." *Jurnal Administrasi Publik* 7(103).