

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LUMAJANG

Muhammad Afgan Akbar Supriyadi

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu sosial dan Hukum,
Universitas Negeri Surabaya

Muhammadafganakbar@gmail.com

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu sosial dan Hukum,
Universitas Negeri Surabaya

Vita.unesa@yahoo.com

Abstrak

Penyelenggaraan pelayanan publik yang belum mampu memenuhi tuntutan masyarakat, mengisyaratkan bahwa penting bagi institusi penyelenggara pelayanan publik termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang untuk senantiasa melaksanakan serangkaian strategi guna meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk itu tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulannya datanya dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Fokus penelitian menggunakan teori 7 strategi menuju pelayanan sukses yang diungkapkan oleh Devrye meliputi: *Self Esteem, Exceed Expectation, Recovery, Vision, Improve, Care, Empowerment*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang telah melaksanakan serangkaian strategi meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik. Hal tersebut dapat diketahui dari telah dilaksanakannya strategi *Self Esteem* melalui dukungan kepala dinas yang ditunjukkan dengan kesediannya untuk membangun kedekatan tidak hanya dengan pegawai akan tetapi dengan masyarakat, penempatan pegawai sesuai dengan keahlian, pelaksanaan tugas yang menjangkau masa depan, hingga telah ada pandangan terhadap pentingnya pelaksanaan pelayanan dengan berpedoman pada keberhasilan mendatang. Strategi *Exceed Expectation* melalui tugas pelayanan sesuai dengan SOP, pelaksanaan berbagai inovasi pelayanan sebagai wujud pemberian pemahaman terhadap keinginan masyarakat yang selalu berubah, hingga telah mampu memberikan pelayanan yang telah sesuai dengan harapan masyarakat. *Recovery* yang ditunjukkan dengan senantiasa menganggap keluhan masyarakat sebagai sebuah peluang, menyediakan berbagai sarana sebagai upaya untuk mengumpulkan serangkaian informasi dari masyarakat untuk perbaikan. *Vision* melalui pemahaman terhadap visi yang diemban sebagai perencanaan yang idealnya diperuntukkan untuk pelayanan yang lebih efisien dari sebelumnya. *Improving* telah dilaksanakannya serangkaian baik dari segi fisik atau sarana pelayanan, kemampuan sumber daya manusia maupun iklim kerja. *Care* yang ditunjukkan melalui kesigapan pegawai atau petugas keamanan dalam memberikan bantuan pada pemohon dan telah adanya tolak ukur dalam pelaksanaan tugasnya. Serta strategi *empowerment* yang ditunjukkan dengan telah dilaksanakannya kegiatan pemberdayaan pegawai dan *pemberian punishment reward*.

Kata Kunci: Keluhan Masyarakat, Strategi Meningkatkan Pelayanan

Abstract

The implementation of public services that have not been able to meet the demands of the community, suggests that it is important for institutions providing public services including the Department of Population and Civil Registration of Lumajang Regency to always implement a series of strategies to improve the quality of services. For this reason, the purpose of this study was to find out and describe the strategy of improving the quality of services of the Lumajang Regency Population and Civil Registration Service. The type of research used in this research is qualitative descriptive. While the data collection technique is done through interviews, observation, and documentation. The focus of the research is using the theory of 7 strategies towards successful service revealed by Devrye including: *Self Esteem, Exceed Expectation, Recovery, Vision, Improve, Care,*

Empowerment. The results of the study showed that the Lumajang District Population and Civil Registration Service had implemented a series of strategies to improve the quality of services. This can be seen from the implementation of Self Esteem strategy through official head support indicated by their willingness to develop closeness not only with employees but with the community, placing employees in accordance with expertise, implementing tasks that reach the future, until there has been a view on the importance of implementation service based on future success. The Exceed Expectation strategy through service assignments is in accordance with the SOP, the implementation of various service innovations as a manifestation of providing an understanding of the wishes of the ever-changing community, so that they have been able to provide services that are in accordance with the expectations of the community. Recovery, which is demonstrated by always regard community complaints as an opportunity, provides various means as an effort to gather a range of information from the community for improvement. Vision through understanding the vision carried out as a plan that ideally is intended for services that are more efficient than before. Improving a series has been carried out both in terms of physical or service facilities, human resource capabilities and work climate. Care is shown through the alertness of employees or security officers in providing assistance to the applicant and there have been benchmarks in carrying out their duties. As well as empowerment strategies as indicated by the implementation of employee empowerment and punishment reward activities.

Keywords: Public Complaint, Strategy to Improve Service

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dibentuknya suatu pemerintahan pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan dibentuk tidak untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk tujuan bersama. Untuk bisa melaksanakan fungsi pemerintahan dengan baik maka organisasi birokrasi harus lebih profesional, aspiratif dan memiliki responsivitas yang tinggi terhadap tuntutan masyarakat yang dilayani agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

Pelayanan publik menjadi sebuah fenomena yang sering didengar dan menjadi bagian keseharian hidup masyarakat. Tak dapat dipungkiri pelayanan publik kemudian menjadi bagian tersendiri dalam ruang tujuan hidup bermasyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu alasan sekaligus tujuan dibentuknya negara, dan merupakan refleksi pelaksanaan peran negara dalam melayani warga negaranya. Ada lagi yang lebih penting, yaitu bahwa pelayanan publik merupakan sarana pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat demi mencapai kesejahteraan sosial.

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan beberapa hal yang berhubungan dengan fokus pelayanan, pertama yaitu bagaimana mempersiapkan pelayanan publik yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik dan kedua yaitu bagaimana mengatakan dengan tepat

kepada publik mengenai kebutuhannya, pilihannya dan cara-cara mengaksesnya yang

direncanakan dan disediakan oleh pelayanan publik. Pembahasan lebih lanjut dari fokus pelayanan adalah menetapkan pelayanan publik yang disediakan apa saja macamnya, memperlakukan pengguna layanan sebagai *customers*, berusaha memuaskan pengguna sesuai yang diinginkan, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas dan menyediakan cara-cara bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain (Utomo, 2005:3).

Di samping itu, pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak setiap warga negara. Pemerintah wajib melindungi setiap warga negaranya untuk memastikan bahwa mereka telah mendapat pelayanan publik dengan layak. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, waktu yang ringkas, dan biaya yang pantas terus dari waktu ke waktu. Tuntutan ini berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani, dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan.

Tidak berkualitasnya pelayanan publik, berpengaruh terhadap citra pemerintah yang buruk di mata publik. Hal tersebut dikhawatirkan akan mengakibatkan turunnya tingkat partisipasi masyarakat yang merupakan faktor penting dalam penyelenggaraan pemerintah yang baik dan perwujudan masyarakat yang maju. Kekhawatiran tersebut diikuti pula dengan adanya tuntutan pemerintah sebagai abdi masyarakat yang mengharuskannya untuk dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Kekhawatiran yang diikuti tuntutan sebagai abdi masyarakat yang

mengharuskan pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik tersebut menjadikan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui serangkaian strategi yang tepat menjadi hal yang tidak dapat terelakkan.

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas maka kedua kualitas yang dimaksud diatas harus terpenuhi. Selain kualitas pelayanan, organisasi pemberi pelayanan juga harus memperhatikan karakteristik-karakteristik pelayanan diantaranya (Nisjar dalam Sedarmayanti, 2009:244) adalah:

1. prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan dan berbelit-belit.
2. pelayanan yang diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan
3. pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan
4. pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara terbuka
5. dalam melayani pelanggan diperlakukan motto:”*customer is king and customer always right*”

Namun pada kenyataannya pada saat ini, lembaga/organisasi masih belum mampu untuk memenuhi kriteria-kriteria yang telah dijelaskan diatas. Masih banyak organisasi pemberi pelayanan belum sepenuhnya menerapkan kriteria-kriteria pelayanan publik yang baik. Akibatnya, pelanggan atau masyarakat yang terkena dampaknya. Dampak dari ketidakmampuan aparat dalam memberikan pelayanan adalah adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan publik tersebut. Berbagai permasalahan yang dialami oleh masyarakat dalam pelayanan publik diantaranya adalah sebagaimana termuat dalam tabel berikut ini:

Tabel 1.1

Jumlah Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Laporan

NO.	Substansi	Jumlah	%
1.	Penundaan Berlarut	1.712	25,64
2.	Penyimpangan Prosedur	1.380	20,67
3.	Tidak Memberikan Pelayanan	941	14,09
4.	Penyalahgunaan Wewenang	778	11,65
5.	Tidak	644	9,65

	Kompeten		
6.	Tidak Patut	465	6,96
7.	Permintaan Imbalan Uang dan Jasa	464	6,95
8.	Diskriminasi	130	1,95
9.	Berpihak	103	1,54
10.	Konflik Kepentingan	60	0,90
Jumlah		6.677	100,00

Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman Tahun 2016

Dari laporan diatas, dapat diketahui bahwa para pemberi pelayanan publik kurang memperhatikan berbagai dimensi dari pelayanan publik itu sendiri.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang merupakan salah satu dinas yang masih terdapat keluhan dari masyarakat terkait akan pelayanan. Tuntutan pelaksanaan upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui serangkaian strategi yang tepat menjadi penting pula untuk diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Dibalik kesan pelayanan yang ruwet, berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lama terdapat keseriusan upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hal ini terlihat dari didapatkannya penghargaan terkait dengan inovasi yang dilakukan dalam hal penyederhanaan pemberian pelayanan. Dinas Kependuduka dan Pencatatan Sipil terus menerus melakukan inovasi-inovasi dalam proses mempermudah memberikan pelayanan serta mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan kepada masyarakat serta guna membantu untuk menghapuskan citra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten yang terlanjur buruk di mata publik.

Hal tersebutlah yang yang membuat peneliti tertarik untuk megetahui dan mendeskripsikan lebih dalam tentang bagaimana strategi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanannya guna menghapuskan citra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang buruk di mata publik.

METODE

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian dalam

melakukan penggalan informasi penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang yang beralamatkan di Jalan Basuki Rahmat No. 03 Citrodwangsan, Lumajang.

Penelitian ini berfokus pada strategi meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Lumajang. Sedangkan strategi yang digunakan adalah tujuh strategi menuju pelayanan sukses yang diungkapkan oleh Devrye (dalam Ibrahim, 2009:79) yang meliputi:

1. *Self esteem* (Harga Diri)
2. *Exceed Expectation* (Memenuhi Harapan)
3. *Recovery* (Pembenahan dan Pemenuhan Kembali)
4. *Vision* (Pandangan Kedepan)
5. *Improving* (Perbaikan Terus Menerus)
6. *Care* (Penuh Perhatian)
7. *Empowerment* (Pemberdayaan).

Subjek penelitian yaitu meliputi : Ibu Hertutik selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Ibu Nunuk selaku Kepala Sub Bagian Kepegawaian, Bapak Misnadi selaku Pegawai Tata Usaha, dan Tiga orang selaku masyarakat yang diberikan pelayanan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Menurut Hariyanto (2013:32) mengungkapkan metode observasi dipergunakan untuk memperoleh informasi dengan melakukan pengamatan objek secara langsung ke objek penelitian. Menurut Sugiyono (2010:157) mengungkapkan bahwa wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dipergunakan untuk mengetahui hal-hal dari responden secara mendalam mengenai permasalahan yang ingin diteliti. Menurut Arikunto (1998:149) dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang yang diperoleh melalui benda-benda tertulis dan sebagainya.

Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah model teknis analisis Miles dan Huberman(Haryanto, 2013:34) yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai salah satu institusi pemerintah penyelenggara pelayanan publik utamanya pelayanan pencatatan sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang mampu memahami betul bagaimana menempatkan masyarakat sebagai pihak yang harus dipuaskan

atas pelayanan yang diselenggarakan. Hal tersebut dapat diketahui dari telah dilakukannya upaya-upaya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang untuk mewujudkan pemberian pelayanan yang berkualitas yang dapat peneliti deskripsikan menggunakan teori yang diungkapkan oleh Devrye tentang tujuh strategi menuju pelayanan yang sukses, sebagai berikut:

1. *Self Esteem* (Harga Diri)

Dari hasil wawancara dan pengamatan penulis di lapangan, dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang telah melaksanakan strategi ini dengan baik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Hal ini dapat diketahui dari adanya dukungan pemimpin atau dalam hal ini Kepala Dinas untuk pemberian pelayanan berkualitas, penempatan pegawai sesuai dengan keahlian, telah diterapkannya pelayanan yang menjangkau masa depan dan telah adanya pandangan terhadap pentingnya pelaksanaan pelayanan dengan berpedoman pada keberhasilan di hari esok.

Dukungan kepala dinas dalam strategi ini ditunjukkan dengan tidak ragu untuk selalu memberikan petunjuk serta nasehat pada seluruh pegawai dan pemberian penghargaan untuk pegawai yang disiplin dan berprestasi guna memotivasi pegawai menjalankan tugasnya dengan baik, tidak ragu untuk mencontohka hal hal baik kepada pegawai serta ditunjukkannya pula dengan turut membangun komunikasi yang baik dengan para pegawai melalui apel pagi, ngopi bersama, senam tiap hari jumat, sholat berjamaah, atau hanya sekedar makan bersama dengan pegawai. Namun juga dengan masyarakat melalui pelaksanaan sosialisasi-sosialisasi program-program.

Selain itu dalam pelaksanaan strategi ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang pun juga senantiasa menempatkan pegawai sesuai dengan keahlian untuk meningkatkan harga diri organisasinya di mata publik. Serta untuk memaksimalkan penempatan pegawai dilakukan dengan melakukan rolling pegawai yang dilakukan pada waktu tertentu.Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dalam

pelaksanaan pelayanannya mulai saat ini pun telah dilaksanakan dengan menjangkau masa depan. Hal tersebut dapat diketahui dari dilaksanakannya beberapa inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Selain itu dengan adanya pandangan terhadap pentingnya pelaksanaan pelayanan dengan berpedoman pada keberhasilan di hari esok, untuk mewujudkan visi kami yakni melaksanakan pelayanan yang efisien yang nantinya kepuasan masyarakatlah yang menjai tujuan kami.

2. *Exceed Expectation* (Memenuhi Harapan)

Strategi ini menjelaskan bahwa untuk dapat mewujudkan pemberian pelayanan yang sukses maka organisasi harus memenuhi harapan masyarakat dengan melakukan penyesuaian terhadap standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan masyarakat yang selalu berubah hingga mampu mewujudkan pelayanan yang setidaknya dapat memuaskan masyarakat di saat ini.

Dari hasil wawancara dan pengamatan penulis berkaitan dengan strategi ini, dapat diketahui bahwa sebagai salah satu institusi yang selalu berhubungan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berusaha memenuhi keinginan masyarakat. Hal tersebut dapat diketahui dengan dilaksanakannya tugas sesuai dengan SOP yakni PERMENDAGRI No.120 tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Untuk menunjukkan keseriusannya dalam melaksanakan tugas tugas sesuai dengan SOP tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang turut melaksanakan berbagai pembinaan sumber daya manusia guna membangun semangat kerja pegawai, melakukan perbaikan perangkat pendukung hingga pengalokasian anggaran.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dalam strategi ini turut senantiasa berupaya untuk memahami keinginan masyarakat yang selalu berubah ke arah yang lebih efisien. Dimana bentuk pemahamannya ditunjukkan dengan turut

melaksanakan beberapa inovasi dalam program percepatan pelayanan. Beberapa inovasi tersebut antara lain : Jebol tanduk (jemput bola administrasi kependudukan), serta Program Susi yang dalam pelaksanaan mampu untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan bagi masyarakat.

3. *Recovery* (Pembenahan dan Penemuan Kembali)

Strategi ini menjelaskan bahwa untuk mewujudkan pemberian pelayanan yang sukses penting untuk senantiasa melakukan perbaikan terhadap kesalahan atau kekurangan yang ada. Dimana penerapan strategi ini diawali dengan adanya anggapan keluhan masyarakat sebagai sebuah peluang untuk melakukan perbaikan kembali, pengumpulan informasi terhadap perkembangan keinginan msyarakat, dilakukannya serangkaian upaya untuk memenuhi keinginan masyarakat.

Dari hasil wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan, dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang telah melaksanakan strategi ini dengan baik. Hal tersebut dapat diketahui dengan adanya pandangan Dinas terhadap pentingnya keberadaan keluhan masyarakat untuk melakukan perbaikan-perbaikan kedepan yang diikuti dengan telah adanya serangkaian upaya untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan, saran serta kritik dengan menyediakan berbagai sarana pengaduan.

Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang juga telah melakukan serangkaian upaya perbaikan terhadap keluhan-keluhan yang telah diterima, yang diwujudkan dengan tidak ragu untuk melakukan perbaikan sistem serta melakukan perekrutan tenaga bantu honorer untuk mengatasi kekurangan jumlah personil yang ada.

Serta tidak ragu untuk senantiasa melibatkan seluruh pegawai dalam mewujudkan perbaikan yang lebih efektif yang diwujudkan dengan penyampaian pokok keluhan oleh Kepala dinas kepada seluruh pegawai pada saat apel pagi. Hal ini ditujukan untuk memunculkan ide-ide dari

pegawai untuk mengatasi permasalahan yang ada.

Dari beberapa penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang antusias untuk melakukan perbaikan guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat.

4. *Vision* (Pandangan Kedepan)

Pada intinya strategi ini menjelaskan bahwa organisasi yang sukses atau berhasil dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas adalah organisasi yang memandang penting perencanaan masa depan. Karena dengan melakukan perencanaan masa depan maka organisasi dapat memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat yang selalu mengalami perubahan setiap waktunya, paling tidak selama perencanaan organisasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara berkaitan dengan strategi ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Lumajang menyadari betul arti pentingnya perencanaan masa depan untuk keberlanjutan organisasi. Bahkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Lumajang merasa rugi jika melakukan jika hanya melakukan perencanaan 1-2 tahun ke depan saja. Paling tidak perencanaan yang dilakukan minimal 5 tahun kedepan. Hal tersebut dilakukan supaya ada keberlanjutan untuk hal-hal positif disetiap tahunnya hingga terwujud perencanaan di masa depan.

Visi yang di usung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang untuk menghadapi masa depan adalah dengan mewujudkan pelaksanaan yang seefisien mungkin, yang didalamnya ikut melibatkan institusi atau organisasi lain dalam proses pelaksanaannya hal ini dimaksudkan untuk kerja sama dalam mempercepat proses pelaksanaan pelayanan tersebut.

5. *Improving* (Perbaikan Terus-menerus)

Strategi ini menekankan bahwa penting bagi seluruh organisasi untuk senantiasa melakukan perubahan-perubahan dalam berbagai sisi guna mempertahankan posisinya. Hal ini pula lah yang diyakini kebenarannya oleh Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Meskipun telah menerima beberapa penghargaan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang terus melakukan berbagai perubahan, baik dari segi fisik atau sarana pelayanan, kemampuan sumber daya manusia maupun iklim kerja. Dimana pada dasarnya perubahan-perubahan tersebut dilakukan guna menyesuaikan dengan keinginan atau harapan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang senantiasa melibatkan seluruh pegawai dalam perubahan yang dilakukannya. Hal tersebut dapat diketahui dari terbukannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang terhadap inovasi-inovasi pelayanan dari pegawai, pemberia instruksi pada seluruh pegawai untuk selalu bersikap responsif terhadap pemohon guna mewujudkan pemberian pelayanan yang semakin optimal, serta pemberian diklat-diklat dan rolling pada pegawai untuk menciptakan sumber daya manusia yang unggul dan siap menghadapi tuntutan masa yang akan datang.

Sedangkan perubahan iklim kerja yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang, untuk mewujudkan iklim kerja yang kondusif telah dilaksanakan beberapa perubahan. Perubahan tersebut diwujudkan dengan pemberian penghargaan bagi pegawai yang mempunyai disiplin baik. Serta terus melakukan perubahan dari segi sarana dan prasarana.

6. *Care* (Penuh Perhatian)

Devrye mengungkapkan bahwa memperhatikan dengan tulus setiap konsumen merupakan sikap yang sangat menentukan. Karena menurutnya semua aspek service harus berfokuskan pada konsumen. Pemberian perhatian kepada pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat menjadi penting dalam strategi ini untuk mempertahankan atau menjaga citra positif organisasi.

Sebagai organisasi yang berfokuskan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dalam hal ini

ditunjukkan dengan sigapnya pegawai pelayanan dan pegawai keamanan dalam memberikan arahan-arahan atau bantuan kepada masyarakat dalam melakukan kepengurusan pelayanan.

Pegawai pelayanan dan petugas keamanan menjadi salah satu faktor penting dalam strategi ini dikarenakan kesan pertama masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu bentuk perhatian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang Kepada masyarakat ditunjukkan dengan menyediakan sarana prasarana yang nyaman. Meskipun pada nyatanya ada sedikit kekurangan tentang sarana yang disediakan yakni terkait kurang luasya lahan parkir.

Guna meningkatkan atau mempertahankan citra organisasi di mata publik. Strategi ini pun mengintruksikan organisasi untuk senantiasa menerapkan tolak ukur pelayanan yang tepat. Dimana tolak ukur yang diterapkan sesuai dengan SOP.

Beberapa hal diatas telah menggambarkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang senantiasa memberika perhatian kepada masyarakat dan menerapkan tolak ukur dalam mempertahankan citra positifnya.

7. *Empowerment* (Pemberdayaan)

Dari hasil pengamatan dan wawancara berkaitan dengan strategi ini dapat diketahui bahwa guna membuat para karyawan mampu melakukan respon dan bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan organisasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang senantiasa melakukan pemberdayaan yang ditunjukkan dengan senantiasa mendukung inovasi-inovasi yang diciptakan oleh pegawai, melakukan rolling pegawai guna membuat pegawai lebih mengembangkan kemampuan agar mampu memberika respon tidak hanya satu bagian akan tetapi banyak bagian.

Selain itu upaya yang dilakukan untuk membuat pegawai menjadi berdaya guna dan mampu memberikan respon serta tanggung jawab dengan memberikan memberika penghargaan bagi pegawai

yang berprestasi dan sebaliknya akan diberikan hukuman.

Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dalam meningkatkan kualitas pelayanan juga senantiasa mengupayakan pemberdayaan pegawainya.

PENUTUP

simpulan

Berdasarkan uraian hasil analisis mengenai strategi meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang yang telah penulis paparkan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang telah melaksanakan serangkaian upaya atau strategi guna meningkatkan kualitas pelayanannya dengan baik. Hal tersebut dapat diketahui dari telah dilaksanakannya 7strategi menuju pelayanan sukses seperti yang diungkapkan Devrye dengan baik yakni: *self esteem* karena telah didukung dengan adanya peran pemimpin atau yang dalam hal ini adalah kepala dinas, penempatan pegawai sesuai dengan keahlian, pelaksanaan tugas pelayanan yang menjangkau masa depan, serta telah ada pandangan terhadap pentingnya pelaksanaan pelayanan dengan berpedoman pada keberhasilan di hari esok atau mendatang.

Exceed Expectation karena telah adanya kemauan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang untuk memenuhi harapan masyarakat melalui pelaksanaan tugas yang berpedoman pada SOP serta pelaksanaan berbagai inovasi layanan sebagai wujud pemahaman terhadap keinginan masyarakat yang selalu ingin berubah.

Recovery yang ditunjukkan dengan adanya kesediaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang untuk senantiasa menganggap keluhan masyarakat sebagai sebuah peluang, menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan serta upaya untuk melakukan menjawab keluhan-keluhan tersebut.

Vision, ditunjukkan dengan sadarnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang akan pentingnya perencanaan di masa depan yang disertai dengan rencana untuk memperlancar perencanaan masa depan tersebut.

Improve yang ditunjukkan dengan senantiasa tidak ragu untuk melakukan serangkaian perubahan, baik dari fisik, kemampuan sumber daya manusia , maupun iklim kerja .

Care yang ditunjukkan dengan selalu sigapnya pegawai dalam memberikan bantuan kepada masyarakat, menyediakan sarana dan prasarana untuk mendukung kenyamanan masyarakat, hingga menggunakan tolak ukur yang kuat dalam hal ini menggunakan ukuran standar SOP.

Empowerment karena telah adanya kesediaan untuk senantiasa melaksanakan kegiatan pemberdayaan dengan turut memberikan dukungan terhadap inovasi-inovasi yang diciptakan oleh para pegawai, melakukan kegiatan rolling, tidak ragu untuk mengamankan pegawainya untuk membantu bagian lain yang membutuhkan dengan tujuan untuk membuat para pegawai mampu memberikan respon dan bertanggung jawab terhadap segala jenis kegiatan atau tugas maupun segala apa yang dikeluarkan dinas serta diterapkannya reward dan punishment.

Walaupun secara umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang melaksanakan serangkaian strategi dalam meningkatkan kualitasnya dengan baik, namun masih terdapat beberapa kendala hingga mengakibatkan beberapa strategi tersebut berjalan tidak maksimal seperti terbatasnya ruangan lahan parkir yang dimana kendala tersebut akan memengaruhi harapan masyarakat dan kepuasan pelayanan.

Saran

Saran yang dapat disampaikan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang adalah:

1. Menambah jumlah personil kepegawaian baik tenaga tetap maupun tenaga honorer yang diharapkan nantinya akan banyak membantu terkait efisiensi dalam memberikan pelayanan.
2. Mengembangkan sarana dan prasarana dengan memperluas lahan parkir, menambah tempat duduk tunggu, menambah jumlah komputer serta alat peunjang lain yang nantinya dapat menunjang kebutuhan dan pelaksanaan kerja sehari-hari agar dapat berjalan secara efektif dan efisien
3. Perilaku para pegawai harus terus mendapat perhatian dan pengawasan agar tidak menyalahi aturan yang berlaku setidaknya dilakukan tiap 6 bulan sekali.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing skripsi Fitrotun Niswah S.AP.,MAP dan dosen penguji Dr. Prasetyo Isbandono S.Sos.,MAP dan Trena Aktiva Oktariyanda S.AP.,M.AP.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

Arikunto, Suharsmi.1998.*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka cipta

Devrye, Catherine.1997.*Good Service Is Good*

Bussines. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum

Peraturan Menteri dalam Negeri No.120 tahun 2017 tentang Unit Pelaksanaa Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Sedarmayanti.2010.*Reformasi Adminsitrasi Publik*

,Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan. Bandung:PT Refika Aditama

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*.

Bandung: Alfabeta

Utomo, Sad D dan Ilham Cendekia. 2005.

Manajemen Publik. Jakarta. PT Grasindo

Referensi Skripsi

Ariyanto, Dimas Prima.2013. *Strategi Peningkatan*

Kualitas pelayanan Perpustakaan di Balai Arsip dan Perpustakaan Pemerintah Kota Surabaya. Surabaya. Universitas Negeri Surabaya

Madusari, Jembar.2013. *Strategi dalam*

Meningkatkan Kualitas Layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Perijinan Kabupaten Bojonegoro.Surabaya. Universitas Negeri Surabaya

Furqonsi, Muhammad. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo*.Surabaya. Universitas Negeri Surabaya

Referensi Internet

www. Ombudsman.go.id, Laporan Tahunan Komisi Ombudsman Nasional