

**PENINGKATAN KOMPETENSI PEGAWAI DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI PADA KANTOR CAMAT PAMOTAN
KABUPATEN REMBANG)**

Anggia Nopsa Iristyani¹, Mamik Indaryani², Mochamad Edris³
^{1,2,3} Universitas Muria Kudus

Alamat e-mail : iristyani.is.elf@gmail.com¹, mamik.indaryani@umk.ac.id²,
mochamad.edris@umk.ac.id³

ABSTRACT

The aims of this research are to (1) describe the practice of population administration services at the Pamotan Subdistrict Office; (2) Analyzing internal and external factors that influence employee competency in population administration services at the Pamotan District Head Office; (3) Develop a strategy to increase employee competency in population administration services at the Pamotan District Head Office. The research method used is descriptive qualitative. Data collection techniques used observation, interviews and in-depth interviews with internal informants (Pamotan Subdistrict Head, Head of the Government and Public Services Section, and employees who provide population administration services) and external informants (components of the community receiving population administration services). Strategy analysis based on the SWOT matrix. The results of this research are as follows: (1) the practice of population administration services, especially Family Cards at the Pamotan District Head Office, has been running well in accordance with applicable regulations; (2) There is an IFAS internal factor of 1.500 and an EFAS external factor of 0.214, so it is in QUADRANT 1, which is an Aggressive strategy, which is in a favorable condition and is able to optimize its strengths and take advantage of existing opportunities. Meanwhile, the results of the IE matrix analysis obtained a value of 2.63 on the X axis and 1.64 on the Y axis so that it is in cell VIII, which is a strategy that is concentrated on service; (3) Based on the results of IFAS and EFAS as well as the IE matrix, policy strategies that can be implemented include detailing SOP policies, utilizing social media for outreach, adding facilities and human resources for outreach, developing soft skills training, and creating hotline contacts for communication with the community.

Keywords: Competency, Population Administration, SWOT, IE Matrix.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk (1) mendeskripsikan praktek pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Pamotan; (2) Menganalisis faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kompetensi pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Pamotan; (3) Menyusun strategi peningkatan kompetensi pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Pamotan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif yang bersifat diskriptif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan wawancara mendalam kepada informan internal (Camat Pamotan, Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, dan Pegawai yang memberikan layanan administrasi kependudukan) dan informan eksternal (komponen masyarakat

penerima layanan administrasi kependudukan). Analisa strategi berdasarkan matrik SWOT. Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) praktek pelayanan adminduk khususnya Kartu Keluarga di Kantor Camat Pamotan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku; (2) Terdapat faktor internal IFAS sebesar 1,500 dan faktor eksternal EFAS sebesar 0,214, sehingga berada pada KUADRAN 1, yang merupakan strategi Agresif, yang berada pada kondisi menguntungkan dan mampu mengoptimalkan kekuatan yang dimiliki dan memanfaatkan peluang yang ada. Sedangkan hasil analisis matrik IE diperoleh nilai 2,63 pada sumbu X dan 1,64 pada sumbu Y sehingga berada pada sel VIII, merupakan strategi yang terkonsentrasi pada pelayanan; (3) Berdasarkan hasil IFAS dan EFAS serta matrik IE, strategi kebijakan yang dapat dilakukan antara lain, memerinci kebijakan SOP, memanfaatkan media sosial untuk sosialisasi, menambah sarana dan SDM untuk sosialisasi, mengembangkan pelatihan softskill, dan membuat kontak hotline untuk sarana komunikasi dengan masyarakat.

Kata Kunci: Kompetensi, Administrasi Kependudukan, SWOT, Matrik IE.

A. Pendahuluan

Dokumen kependudukan merupakan salah satu dokumen yang penting yang harus dimiliki oleh warga negara Indonesia karena memiliki banyak manfaat yang dapat dipergunakan untuk keperluan sehari-hari. Dokumen kependudukan memberikan kepastian hukum dan sebagai pembuktian legalitas bagi warga negara Indonesia dalam urusan administratif. Pengurusan dokumen kependudukan menjadi kewenangan Kementerian Dalam Negeri dibawah naungan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil). Kewenangan pemberian pelayanan dukcapil didaerah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kualitas penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan harus terjamin dengan baik, karena sangat berdampak pada pelayanan publik yang diterima masyarakat. Pemenuhan kualitas penyelenggaraan sistem administrasi

kependudukan menjadi tugas umum pemerintahan yang erat terkait dengan hak-hak sipil menjadi warga negara.

Undang-Undang Administrasi Kependudukan menuliskan bahwa kejadian atau peristiwa penting yang dialami oleh individu yang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, pembetulan nama dan peralihan status kewarganegaraan, harus dimasukkan ke dalam pencatatan sipil dalam bentuk administrasi kependudukan. (Hardiyansah, 2018:45)

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 menafsirkan bahwasanya pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan secara baik kepada warga masyarakat sebagai penerima pelayanan sesuai dengan kebutuhan individu dan masyarakat. Yakni pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur. Tantangan yang ada pemerintah wajib menyediakan

sarana dan prasarana yang mencukupi serta ketersediaan sumber daya pegawai yang kompeten dan bermutu guna melaksanakan pelayanan publik yang optimal dan mempunyai komitmen tinggi dalam pelayanan publik (Andayani, 2023:34).

Peran pemerintah sangat luas terkait pelayanan kepada masyarakat harus didukung dengan kompetensi yang profesional. Kompetensi ini menyangkut berbagai kemampuan yang mendukung dalam pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat (Sellang, 2020:92). Layanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan pemerintah masih belum efektif serta mutunya belum baik, sehingga masih ditemui sejumlah keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan karena tidak sesuai dengan keinginan. Untuk memperbaiki pelayanan yang baik maka pelayanan berfokus pada kualitas pelayanan serta mutu pelayanan yang tinggi menjadi keperdulian utama dari organisasi publik. Transparansi informasi yang diikutsertakan dengan aktivitas pelayanan, memaksa masyarakat semakin sadar mengenai hak serta kewajibannya. Keinginan untuk bisa memperoleh pelayanan yang terbaik tersebut saat ini mulai dibebankan kepada organisasi pemerintahan (Rudiansyah et al., 2022).

Kecamatan adalah mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa dan kelurahan. Kecamatan berperan memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Pemerintah Kecamatan tidak terhindar dari persoalan yang berkaitan dengan keadaan pelayanan yang relatif belum memberi rasa puas. Pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Pamotan dilakukan 5 hari kerja dan piket dihari sabtu untuk melayani kebutuhan masyarakat dan telah mempunyai standar pelayanan. Pemberian akses ke aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) terpusat oleh Kemendagri ditingkat kecamatan dipergunakan untuk menyimpan data kependudukan agar tersimpan rapi dan bisa dipergunakan untuk pembangunan berkelanjutan.

Fenomena yang ditemukan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Pamotan diantaranya masyarakat datang dengan dokumen kurang lengkap, masyarakat tidak mendapatkan informasi yang jelas tentang standar pelayanan administrasi kependudukan, serta dukungan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) belum berjalan secara optimal. Selain itu didapati pegawai pelayanan yang kurang sigap dalam melayani warga. Kondisi ini menyebabkan masyarakat tidak terlayani secara cepat yang berdampak pada keluhan dan kepuasan masyarakat yang menurun.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) pada kantor Camat Pamotan, tahun 2020 sebesar 80,85 dengan kategori baik. Sedangkan pada tahun 2021, IKM kantor camat

Pamotan mengalami penurunan sebesar 80,65 dengan kategori baik. Pada tahun 2022, ketika terjadi pandemi Covid-19, IKM kantor camat Pamotan mengalami penurunan sebesar 79,82 masih dalam kategori baik. Penurunan nilai IKM yang signifikan ditahun 2022 disebabkan banyak warga yang mengurus langsung adminduk di Kecamatan Pamotan. Nilai IKM terlihat sebagaimana tabel 1.

Tabel 1. Indek Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Di Kantor Camat Pamotan

No	Indeks Kepuasan Masyarakat		
	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022
1.	80,85	80,65	79,82

Sumber: Data Kecamatan Pamotan tahun 2023

Pelayanan adminduk yang dilaksanakan di Kecamatan Pamotan berdasarkan Peraturan Bupati Rembang No 18 tahun 2014 mengenai Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Rembang. Pelimpahan kewenangan ini berfungsi untuk efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pemerintah daerah, yang memuat tentang (1) Pelayanan Perizinan dan (2) Pelayanan Non Perizinan.

Tugas pokok pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan masyarakat guna peningkatan kemakmuran masyarakat (Eva & Fithriana, 2019). Pemerintah memiliki peran krusial dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik dengan optimal. Peningkatan pelayanan publik berhubungan dengan konsep desentralisasi yang

mempunyai tujuan mulia, yakni meningkatkan kesejahteraan rakyat dengan perbaikan pelayanan publik (Hardiyansah, 2018:104).

Penelitian yang dilakukan oleh Jauhari pada tahun 2023 memperlihatkan bahwasanya pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan di Kantor Linggasari masih kurang optimal. Berbeda dengan penelitian yang telah dilaksanakan oleh Suryani dan Jamaluddin pada tahun 2016, bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Pattallasang Kabupaten Gowa berjalan cukup baik.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Yuni Astria Safitri pada tahun 2021, menunjukkan bahwa kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan tidak ada pengaruh yang signifikan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra pada tahun 2022 bahwa kompetensi pegawai dilihat dari aspek pengetahuan dan ketrampilan sangat memuaskan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hanya tingkat kepuasan antar pegawai yang masih harus ditingkatkan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Eva & Fithriana, 2019) bahwa upaya yang dilakukan pemerintah dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan, dengan merubah regulasi pelayanan untuk mempermudah serta mempercepat proses pelayanan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur pelayanan masih belum memenuhi harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik pada pelayanan administrasi terpadu masih rendah, berdasarkan penelitian (Halawa, 2019) perihal ini disebabkan faktor bukti fisik (tangible), faktor kehandalan (reliability), faktor daya tanggap (responsiveness), faktor jaminan (assurance), serta faktor empati (empathy) pada penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu masih belum berjalan dengan baik. Faktor yang memberi pengaruh pada kualitas pelayanan administrasi terpadu dalam struktur organisasi serta sistem pelayanan masih ada hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

(Utari, 2020) mengemukakan kemampuan dalam menjalankan tugas serta melaksanakan pelayanan dengan mutu tinggi dan sesuai ketentuan aturan berdampak pada kepuasan masyarakat. Senada dengan penelitian yang dilakukan oleh (Zainuddin et al., 2022) bahwa pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat, sebagai penerima jasa. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Budiarno et al., 2022) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif serta tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Wijayanti et al., 2019) mengemukakan bahwa indikator pelayanan pada dimensi bukti fisik berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan empati berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Bersumber pada fenomena yang telah diamati, maka ada motivasi untuk melakukan penelitian tentang “peningkatan kompetensi pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan (Studi Pada Kantor Camat Pamotan Kabupaten Rembang)”.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif yang bersifat diskriptif (Sugiyono, 2019; Moleong 2018:62; Sugiyono, 2021). Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan wawancara mendalam kepada informan internal (Camat Pamotan, Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, dan Pegawai yang memberikan layanan administrasi kependudukan) dan informan eksternal (komponen masyarakat penerima layanan administrasi kependudukan). Analisa strategi berdasarkan matrik SWOT.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan internal dan eksternal dapat dianalisis sebagai berikut:

Informan Internal

Berdasarkan hasil wawancara internal (Camat, kepala Kepala seksi pemerintah dan pelayanan publik dan Pegawai yang memberikan layanan administrasi kependudukan) didapatkan bahwa;

- a. Kebijakan pelayanan administrasi kependudukan sudah diatur oleh Undang-undang dan peraturan yang berlaku (Peraturan Presiden,

- Peraturan Menteri Dalam Negeri dan Peraturan Bupati).
- b. Standar atau prosedur pelayanan dijalankan sesuai peraturan yang berlaku dan petunjuk pelaksanaan.
- c. Membuka diri untuk menerima kritik dan saran dari masyarakat.
- d. Pelayanan dilakukan oleh pegawai yang berpengalaman.
- e. Lingkungan kerja yang nyaman.
- f. Semangat pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat.
- g. Kebijakan tidak mencakup semua pelayanan, sehingga harus memerlukan komunikasi.
- h. Permasalahan masyarakat beragam.
- i. Prosedur yang kurang dipahami masyarakat.
- j. Keterbatasan pegawai.
- k. Tingkat pemahaman masyarakat berbeda.
- l. Persepsi pelayanan yang lama dan diperlambat.
- m. Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dan memberikan informasi masih kurang.
- n. Pelatihan pada aspek *soft skill* belum dilakukan maksimal.
- o. Jaringan internet dan aplikasi SIAK yang sering eror.
- p. Terbatasnya anggaran untuk peningkatan SDM

Informan Eksternal

Hasil wawancara kepada warga penerima layanan administrasi kependudukan sebagai informan eksternal dapat dianalisa sebagai berikut;

- a. Pegawai lambat dalam merespon kedatangan masyarakat.

- b. Persepsi pelayanan administrasi kependudukan yang terlalu lama dan diperlambat
- c. Kurangnya informasi mengenai persyaratan pelayanan administrasi kependudukan.
- d. Pegawai yang berpengalaman dalam pelayanan administrasi kependudukan.
- e. Tidak ada pegawai yang mampu dibidang teknologi.
- f. Jaringan internet dan aplikasi SIAK yang sering eror.
- g. Kurangnya informasi tentang persyaratan mengurus KK.

Analisis Faktor internal dan eksternal

Berdasarkan hasil analisa data internal dan data eksternal tersebut dapat dibuat acuan dalam pendekatan analisis SWOT faktor strategis sebagaimana tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Analisa SWOT Faktor Strategis

Faktor Internal		Faktor Eksternal	
Kekuatan Strength (S)	Kelemahan Weakness (W)	Peluang Opportunity (O)	Ancaman Threat (T)
• Dukungan pemerintah dengan kebijakan.	• Keterbatasan jumlah pegawai.	• Perkembangan media sosial untuk sosialisasi.	• Persepsi pelaksanaan pelayanan yang kurang maksimal.
• Prosedur yang sesuai peraturan.	• Kemampuan pegawai dalam komunikasi belum maksimal.	• Dapat bekerjasama dengan lintas sektoral.	• Masyarakat kurang memahami prosedur dan syarat pelayanan.
• Pegawai yang berpengalaman.	• Jaringan internet dan aplikasi SIAK yang sering eror.	• Kinerja pegawai masih dapat ditingkatkan melalui pelatihan/bimbingan.	• Tingkat pemahaman masyarakat berbeda.
• Dapat menerima kritik/pengaduan.	• Persepsi pelayanan yang lama dan diperlambat	• Peran masyarakat dalam mengontrol pelayanan.	• Kebutuhan masyarakat berbeda.
• Lingkungan kerja yang nyaman.	• Pelatihan aspek <i>soft skill</i> belum dilakukan maksimal	• Kelengkapan sarana yang mendukung aplikasi SIAK	• Masyarakat masih rendah terhadap literasi berbasis web.
• Semangat pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat.	• Sosialisasi pelayanan masih kurang		• Digitalisasi teknologi

Analisis IFAS dan EFAS

Tabel 3. Analisis IFAS (Internal Factor Analysis Summary)

No	Faktor Strategi Eksternal (EFAS)	Nilai Signifikan	Bobot	Rating	Skor
Peluang					
1	Perkembangan media sosial untuk sosialisasi.	1	0.071	3	0.214
2	Dapat bekerjasama dengan lintas sektoral.	1	0.071	3	0.214
3	Kinerja pegawai masih dapat ditingkatkan melalui pelatihan/bimbingan	2	0.143	2	0.286
4	Peran serta masyarakat dalam mengontrol pelayanan.	1	0.071	2	0.143
5	Sarana yang mendukung (Sistem Aplikasi online dan SIAK)	1	0.071	1	0.071
Sub Total		6	0.429		0.929
Ancaman					
7	Persepsi pelaksanaan pelayanan yang lama dan diperlambat	1	0.071	1	0.071
8	Masyarakat kurang memahami prosedur dan syarat pelayanan.	2	0.143	1	0.143
9	Tingkat pemahaman masyarakat berbeda.	1	0.071	1	0.071
10	Kebutuhan masyarakat berbeda.	1	0.071	1	0.071
11	Masyarakat masih rendah terhadap literasi berbasis web.	1	0.071	1	0.071
12	Digitalisasi teknologi	2	0.143	2	0.286
Sub Total		8	0.571	7	0.714
TOTAL		14	1.000		0.214

Keterangan angka:

a. Bobot

- > 0,19: sangat tinggi
- 0,11-0,15 : tinggi
- 0,06-0,10 : rendah
- 0,01-0,05 : sangat rendah

b. Rating

- 4 : sangat penting
- 3 : penting
- 2 : cukup penting
- 1 : tidak penting

c. Tingkat Signifikan

- 3: Sangat Signifikan
- 2 : Cukup Signifikan
- 1 : Signifikan (Haerawan, 2019)

Arah strategi organisasi di peroleh dengan mengkonsolidasikan IFAS dan EFAS menjadi SFAS (Strategic Factors Analysis Summary) adalah sebagai berikut:

1. Menentukan koordinat sumbu X = Kekuatan -kelemahan
 $= 2,063 - 0,563 = 1,500 (X)$
2. Menentukan koordinat sumbu Y = Peluang – Ancaman
 $= 0,929 - 0,714 = 0,214 (Y)$

Berdasarkan penghitungan perbandingan antara kekuatan dan kelemahan pada tabel IFAS dan antara peluang dan ancaman pada tabel EFAS diperoleh jumlah sebagai berikut:

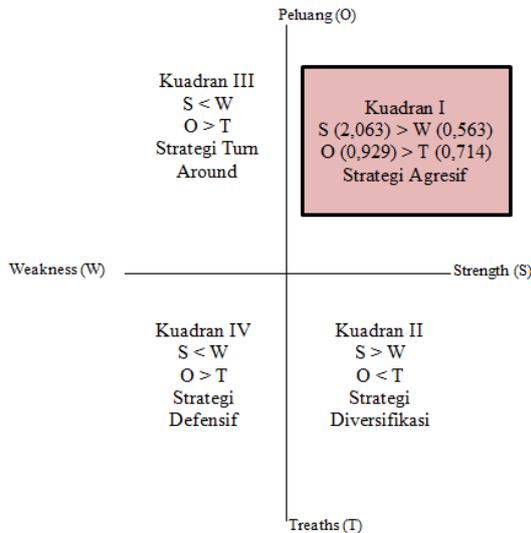
- Kekuatan (*Strength*) : 2,063
- Kelemahan (*Weakness*) : 0,563
- Total IFAS : 1,500 (x)
- Peluang (*Opportunities*) : 0,929
- Total EFAS : 0,214 (y)
- Ancaman (*Treaths*) : 0,714

Hasil perolehan hitung IFAS, nilai S (2,063) > nilai W (0,563), sementara pada perhitungan EFAS, nilai O (0,929) > nilai T (0,714). Sehingga posisi kompetensi pegawai pelayanan

Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Pamotan terletak diposisi yang baik, yaitu kuadran I yang merupakan kondisi yang sangat menguntungkan, karena mempunyai kekuatan dan peluang yang besar. Strategi yang dijalankan yaitu dengan mendukung kebijakan untuk pertumbuhan yang agresif (SO).

Total Internal *Factor Analysis System* (IFAS) sebesar 1,500 (tabel 5.4). Dan total *Eksternal Factor Analysis System* (EFAS) sebesar 0,214 (tabel 3). Artinya nilai IFAS lebih tinggi dibandingkan nilai EFAS, hal ini mengindikasikan bahwa faktor internal memiliki nilai strategi yang lebih tinggi dibandingkan dengan faktor eksternal. Sehingga dalam upaya peningkatan kompetensi pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan harus memperhatikan faktor eksternal. Berdasarkan penghitungan tersebut dapat dibuat posisi kuadran SWOT

sebagaimana gambar 1 di bawah ini sebagai berikut:



Gambar 1. Kuadran SWOT

Matriks Analisa SWOT

Faktor strategis baik internal maupun eksternal digunakan untuk menyusun faktor-faktor strategis dalam peningkatan kompetensi pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Pamotan. Faktor-faktor strategis tersebut dimasukkan kedalam matriks SWOT untuk melihat gambaran secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi, dan disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki untuk strategi pelayanan melalui peningkatan kompetensi.

Tabel 4. Matriks Analisa SWOT Strategi Peningkatan Kompetensi Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

IFAS	Strength (S)	Weakness (W)
EFAS	1. Dukungan pemerintah dengan kebijakan. 2. Prosedur yang sesuai peraturan. 3. Pegawai yang berpengalaman. 4. Dapat menerima kritik/pengaduan. 5. Suasana kantor yang nyaman. 6. Pegawai antusias dalam pelayanan.	1. Keterbatasan jumlah pegawai. 2. Kemampuan pegawai dalam komunikasi belum maksimal. 3. Jaringan dan aplikasi SIAK yang sering eror. 4. Pencatatan masih dilakukan secara manual. 5. Pelatihan aspek <i>soft skill</i> belum dilakukan maksimal.
Opportunities (O)	Strategi S-O 1. Menempatkan SOP administrasi kependudukan di ruang pelayanan. 2. Peningkatan sosialisasi pelayanan adminduk melalui media sosial kecamatan Pamotan. 3. Melibatkan berbagai instansi di wilayah kecamatan untuk sosialisasi adminduk. 4. Pengaduan kritik dan saran dapat dilakukan secara online. 5. Melakukan service secara berkala	Strategi W-O 1. Meningkatkan kinerja pegawai dengan pelatihan berbasis <i>Service excellent</i> . 2. Menambah sarana dan prasarana secara bertahap. 3. Memberikan reward kepada pegawai berdasarkan evaluasi internal kantor dan masyarakat.

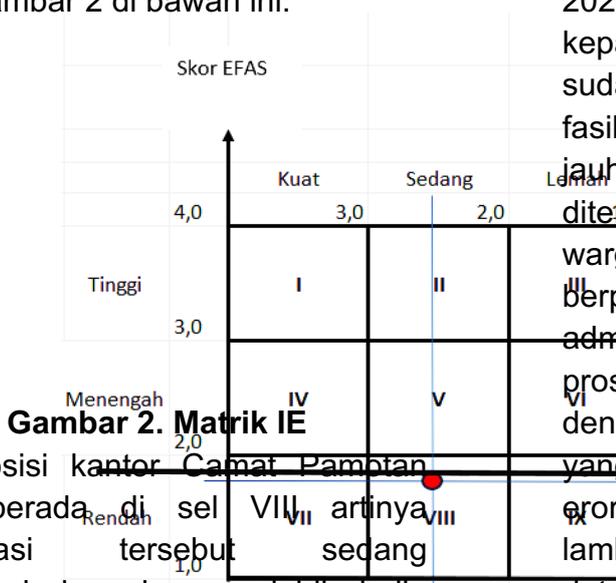
Dari hasil matrik SWOT menunjukkan beberapa strategi kebijakan yang dapat diambil untuk mendukung peningkatan kompetensi pegawai pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Pamotan, sebagai berikut:

1. Menempatkan SOP administrasi kependudukan di ruang pelayanan.
2. Memberikan sosialisasi dengan memanfaatkan media sosial kecamatan Pamotan.
3. Melibatkan berbagai instansi di wilayah Kecamatan Pamotan dalam sosialisasi administrasi kependudukan.
4. Pelatihan *Service Excellent* dan *handle compliance* kepada semua pegawai pelayanan administrasi kependudukan.
5. Pengaduan ataupun kritik dapat dilakukan secara online melalui berbagai media sosial Kecamatan Pamotan.
6. Melakukan service secara berkala terhadap sarana penunjang aplikasi SIAK.
7. Menambah jaringan khusus untuk aplikasi SIAK, demi kelancaran proses administrasi kependudukan.

8. Pemenuhan sarana dan prasarana ruang pelayanan secara bertahap mulai dari penyediaan bacaan, televisi dan minuman.
9. Memberlakukan sistem *reward* kepada pegawai berdasarkan evaluasi internal kantor dan komponen masyarakat.

Matrik Internal dan Eksternal (IE)

Matriks IE (*internal external*) merupakan matriks portofolio yang memposisikan organisasi dalam tampilan sembilan sel. Posisi suatu organisasi dalam matriks IE ditentukan dari nilai matrik IFAS dan nilai matriks EFAS. Hasil skor total dari IFAS Matrix berada pada sumbu X dan skor total dari EFAS Matrix berada pada sumbu Y. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai matrik IFAS sebesar 2,63, dan nilai matriks EFAS sebesar 1,64. Jika ditarik garis lurus akan diperoleh titik temu pada sel VIII, sebagaimana tergambar pada gambar 2 di bawah ini:



Gambar 2. Matrik IE
 Posisi kantor Camat Pamotan yang berada di sel VIII artinya organisasi tersebut sedang bertumbuh kearah yang lebih baik, dengan kinerja organisasi yang menitikberatkan atau terkonsentrasi pada pelayanan kepada masyarakat.

Berusaha memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan peraturan dan kebijakan prosedur yang berlaku.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Praktek pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Pamotan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa dalam praktek pelayanan Administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh pegawai di Kantor Camat Pamotan, sudah sesuai dengan aturan yang berlaku baik itu menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 dan Peraturan Bupati Rembang Nomor 18 tahun 2014 serta Peraturan Bupati Rembang Nomor 79 Tahun 2021. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sejauh ini sudah baik, meskipun secara fasilitas sarana dan prasana masih jauh dari kata ideal. Adapun masih ditemukan rasa ketidakpuasan warga masyarakat yang berpendapat bahwa pelayanan administrasi kependudukan prosesnya diperlama dan dipersulit dengan alasan jaringan internet yang eror atau aplikasi SIAK yang eror, serta respon pegawai yang lambat terhadap masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi kependudukan, dan pencatatan manual yang tidak efisien.

Praktek penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan di lingkungan Kecamatan Pamotan telah sesuai Peraturan Bupati Rembang nomer 18 tahun 2014 tentang pelimpahan Sebagian kewenangan Bupati kepada Camat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Rembang. Pada pasal 4 berbunyi "... Camat dapat berkoordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait". Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Standar pelayanan yang dijalankan dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan sudah sesuai dengan petunjuk pelaksanaan yang dikeluarkan oleh Bupati Rembang melalui Peraturan Bupati Rembang nomor 1 tahun 2009 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah nomor 4 tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Hanya saja standar pelayanan tersebut tidak dipublikasikan pada dinding pelayanan, sehingga tidak diketahui oleh masyarakat. Hal itu seharusnya menjadi perhatian bagi pihak kecamatan untuk memberikan lebih banyak ruang publikasi bagi standar pelayanan administrasi kependudukan.

2. Analisis Faktor Internal dan Faktor Eksternal yang mempengaruhi kompetensi pegawai

Kompetensi pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dipengaruhi oleh berbagai faktor,

terutama faktor internal yang terdapat pada diorganisasi itu sendiri.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan dipengaruhi oleh faktor internal organisasi tersebut, yaitu kurang tersedianya fasilitas sarana dan prasarana penunjang untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang optimal. Penyediaan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan yang dimaksud meliputi tersedianya jaringan wifi dan aplikasi SIAK yang mumpuni, serta kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat masih kurang, terbatasnya jumlah pegawai yang ada dipelayanan, dan kurangnya sosialisasi dengan memanfaatkan media sosial.

Keluhan pegawai yang menyebutkan kondisi jaringan wifi yang lambat, dan aplikasi SIAK yang eror sejalan dengan hasil wawancara Camat Pamotan Bapak Rofieq Pahlevi, "bahwa dalam usaha meningkatkan kompetensi pegawai, dipengaruhi oleh anggaran. Yang mana anggaran untuk kecamatan masih jauh dari kata ideal".

3. Menyusun strategi peningkatan kompetensi pegawai

Berdasarkan hasil perhitungan IFAS dan EFAS, kompetensi pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan berada diposisi yang baik, yaitu kuadran I dengan menerapkan strategi yang

agresif. Situasi dimana kekuatan dan peluang dapat digunakan secara maksimal untuk mendukung kebijakan yang diambil untuk mengoptimalkan kompetensi pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Pamotan, antara lain:

- a. Memerinci kebijakan dalam bentuk SOP pelayanan administrasi kependudukan.
- b. Memberikan sosialisasi dengan memanfaatkan media sosial.
- c. Menambah sarana stand (lobi) serta penambahan tenaga (SDM) untuk informasi dan sosialisasi terkait prosedur pelayanan administrasi kependudukan.
- d. Mengembangkan pelatihan soft skill terkait komunikasi dan handle compliance kepada semua pegawai.
- e. Membuat kontak hotline untuk memudahkan sarana komunikasi dan penyampaian aspirasi (kritik) masyarakat.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, S. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan*. Kupang: Tangguh Denara Jaya.
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan." *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi* 19(2):226–33. doi: 10.25134/equi.v19i02.4531.
- Eva, V., & Fithriana, N. (2019). "Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dengan Adanya Mobil Keliling (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu)." *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik* 8(3):83.
- Halawa, P. S. (2019). "Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya." *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa* 4(1):41–52. doi: 10.33701/jipsk.v4i1.560.
- Hardiyansah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rudiansyah, R., Apriana, Y., Argenti, G., & Febriantini, K. (2022). "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil." *Kinerja* 18(4):513–20. doi: 10.30872/jkin.v18i4.9837.
- Sellang, K. (2020). *Administrasi Dan Pelayanan Publik; Antara Teori Dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Ombak (Anggota IKAPI).
- Sugiyono, S. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif*

- Dan Konstruktif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D.* Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Utari, N. (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Asn Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan E-KTP Di Kantor Camat Tejakula." *Jurnal Manajemen* 2(1):1–10.
- Wijayanti, S. K., Abdullah, R., Saher, S., & Hamid, N. (2019). "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pos Indonesia (Persero (Studi Kasus Pada Kantor Cabang Tenggara)." *Jurnal Gerbang Etam Balitbangda* 13(2):59.
- Zainuddin, S., Maryadi, M., & Oktaviana. A. R. (2022). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Pelayanan Tera Pada Dinas Perdagangan Kota Parepare." *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia* 3(April):282–95.