

STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MALALAYANG KOTA MANADO

Oleh
Zainul Fikri Drakel ¹

ABSTRACT

This study aims to determine the strategy of improving public service performance in the Malalayang District office in Manado City. From the results of the study show that the implementation of services in Malalayang District seen from the identification of internal environment and external environment include: strengths (weaknesses), (weakness), opportunities (opportunities), and threats (threats), namely: (1) Strength (strength), the condition of service of the Malalayang District office is actually quite good, all are in accordance with the SOP and in accordance with the procedures required. Facilities and infrastructure are quite adequate to have a public room, and a front office, besides that it is also equipped with lactation room facilities, children's room, smoking area, and toilet. (2) Weakness (weakness), the human resources of the Malalayang Sub-district office have been placed in accordance with their competencies, except that it is necessary to add IT department HR who can use information technology so that they can provide effective and clear information and connect directly with the community. (3) Opportunities, participation is needed in improving services, because the government cannot work optimally without the support of the community and stakeholders. (4) Threats, services that are considered to be lacking in terms of service counters that make visitors have to wait, because the space is full when the applicant's situation is crowded.

Keywords: Strategy, Performance, Public Service.

¹ Mahasiswa Ilmu Administrasi Fispol Unsrat

Pendahuluan

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Baik di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara, tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar segala urusan anggota masyarakat. Karena manusia sebagai faktor memegang peranan sangat penting dalam menentukan baik buruknya pelayanan yang diberikan.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang mengutamakan kecepatan, ketepatan, keterpaduan, sederhana, biaya murah dan kemudian serta menimbulkan kepuasan bagi yang dilayani. Hal ini yang diambil oleh pemerintah sebagai suatu langkah nyata memperbaiki mutu pelayanan yang diberikan pemerintah daerah kepada masyarakat sebagai langkah-langkah perbaikan atau penyempurnaan aturan pelayanannya sehingga dapat memberikan nilai tambah bagi kehidupan masyarakat.

Pengertian dasar yang dituliskan di dalam Peraturan

Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kinerja pegawai Kecamatan Malalayang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah berorientasi kepada kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat. Tetapi juga disadari hal tersebut tidaklah mudah diwujudkan, karena banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai sehingga menjadi kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana pengamatan yang penulis temukan di lapangan antara lain:

Penulis melihat pegawai Kecamatan Malalayang tingkat kedisiplinan yang belum maksimal, hal ini terbukti pelaksanaan apel pagi yang dilaksanakan hanya diikuti oleh sebagian pegawai. Hari kerja yang berlaku adalah lima hari kerja, Sedangkan jam kantor yang berlaku

pukul 07:30 WIB. Namun tidak semua pegawai tidak mematuhi jam tersebut, ada pula yang datang terlambat dan pulang lebih awal. Keadaan tersebut tentunya akan menghambat pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat, karena dengan keterlambatan pegawai tersebut maka masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan harus menunggu karena pegawainya tidak masuk atau telat.

Masalah sarana dan prasarana juga memberikan faktor yang menghambat pelaksanaan tugas dari pegawai Kecamatan Malalayang untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan masih kurangnya loket pelayanan membuat masyarakat harus mengantri ketika pada saat pemohon lagi ramai, hal tersebut dirasa tidak nyaman oleh masyarakat. Untuk itulah diperlukan penambahan sarana dan prasarana demi kelancaran pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Mengingat pentingnya pelayanan prima yang harus diberikan oleh pegawai Kecamatan Malalayang kepada masyarakat dan dari hasil pengamatan sebelumnya yang

penulis lakukan tersebut serta perlu dilakukan strategi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, sehingga pada akhirnya tujuan dari pelaksanaan pelayanan publik itu akan tercapai dan memberikan tingkat kepuasan kepada masyarakat yang menerimanya.

Fit Teori (Kesesuaian)

Menurut Rangkuti (2009) mengemukakan dimensi-dimensi pada teori kesesuaian yakni :

1. Komplemen, artinya seberapa besar konsumen memandang dua kelas sebagai pelengkap.
2. Substitusi, tingkat di mana konsumen memandang dua kelas pelayanan sebagai pengganti. Pelayanan dan substansi dapat digantikan dengan yang lain dalam pemakaian dan memuaskan kebutuhan yang sama.
3. Pemindahan, menggambarkan kemampuan organisasi dalam kelas pelayanan pertama untuk membuat pelayanan kedua. Jika peningkatan pelayanan pertama tidak sesuai, maka dipindahkan untuk membuat peningkatan yang baru.

Berdasarkan pendapat ahli mengenai Fit Theory (Kesesuaian), digunakan untuk melihat kecocokan atau kesesuaian antara strategi dan pelayanan. Kesesuaian tersebut terdapat pada gambar yang menunjukkan adanya program, organisasi, dan penerima layanan, ketiga komponen tersebut saling berhubungan. Program yang diterapkan pada suatu organisasi mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan, serta program yang ditetapkan oleh organisasi harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan pengelolaan yang dilakukan pegawai dalam organisasi yang dapat diukur dengan kinerja pegawai. Sumber daya sebagai input yang dibutuhkan organisasi dan harus memiliki pengalaman, loyalitas, dan komitmen untuk melayani publik dengan sebaik-baiknya dan publik merasa seluruh kebutuhannya terpenuhi. Manajemen publik memiliki fungsi yakni perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), pengawasan (*controlling*). Fungsi

manajemen ini dapat digabungkan satu sama lain untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan organisasi (Pasolong, 2013).

Pelayanan Publik

Pelayanan adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (Ratminto, 2008). Sesuai dengan KEMENPAN NO.5 Tahun 2019 tentang kompetisi inovasi pelayanan publik (KIPP) di lingkungan Pemda, BUMN dan BUMD.

Strategi

Strategi adalah cara-cara yang dapat digunakan untuk menjalankan misinya, meraih visinya untuk mencapai tujuan. Selain itu organisasi juga wajib menganalisis kondisi lingkungan internal maupun lingkungan eksternal dengan demikian akan memunculkan alternatif yang memberikan perubahan strategi ke arah yang lebih baik (Amir, 2011).

Perencanaan Strategi

Menurut (Bryson, 2007), Mengidentifikasi isu-isu strategis adalah jantung dalam proses perencanaan strategi, isu strategis merupakan pilihan kebijakan pokok yang mempengaruhi mandat, nilai organisasi, tingkat dan kombinasi pelayanan, biaya, struktur, proses, dan manajemen (Bryson, 2007).

Analisis Lingkungan Strategi

Tujuan analisis lingkungan yaitu : (a) untuk menyediakan kemampuan menanggapi masalah-masalah dalam lingkungan bagi manajemen perusahaan, (b) untuk menyelidiki kondisi masa depan lingkungan organisasi dan memasukkannya ke pengambilan keputusan organisasi, (c) untuk mengenali masalah-masalah mendesak saat ini yang nyata (Hubeis, 2014). Dalam analisis lingkungan terdapat dua lingkungan strategis yaitu:

1. Lingkungan Internal

Lingkungan internal adalah lingkungan organisasi yang berada dalam organisasi dan secara normal memiliki implikasi langsung dan khusus. Lingkungan internal juga dapat digunakan

untuk mengidentifikasi *strengths* (kekuatan) dan *weakness* (kelemahan) (Yunus, 2016).

2. Lingkungan Eksternal

Lingkungan eksternal ialah mencakup pemahaman berbagai faktor di luar organisasi yang mengarah pada munculnya kesempatan dan ancaman bagi organisasi. Di dalam analisis lingkungan eksternal berupaya memilah permasalahan global yang dihadapi organisasi dalam bentuk, fungsi, dan keterkaitan antar bagian (Yunus, 2016).

Operasionalisasi Konsep

Pada penelitian ini mengkaji upaya untuk meningkatkan pelayanan kecamatan Malalayang. Fenomena yang diteliti adalah:

1. Analisis lingkungan strategis

a. Analisis lingkungan internal

Lingkungan internal mengidentifikasi *strengths* (kekuatan) dan *weakness* (kelemahan).

1) Kondisi pelayanan Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado

- 2) Kesesuaian visi, misi, Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado
 - 3) Koordinasi antar pegawai organisasi dalam peningkatan kinerja pelayanan
 - 4) Sumber daya manusia Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado
 - 5) Perlengkapan Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado
- b. Analisis eksternal
- Lingkungan eksternal mengidentifikasi peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) di luar organisasi.
- 1) Faktor ekonomi
 - Kondisi ekonomi masyarakat kota Manado
 - 2) Faktor politik
 - Peraturan perundang-undangan yang mendukung peningkatan pelayanan pada Kantor Kecamatan Malalayang.
 - 3) Faktor sosial budaya
 - Partisipasi dan dukungan masyarakat
 - Keterlibatan *stakeholder*
 - 4) Faktor geografi
 - Kondisi tingkat pendidikan masyarakat dalam menerima informasi
 - 5) Faktor teknologi
 - Luas wilayah kota Manado
 - Keberadaan organisasi
 - Menunjang efektivitas dan efisiensi waktu pelayanan
2. Identifikasi isu strategis
 - Mengidentifikasi isu strategis dengan menggunakan analisis SWOT
 3. Evaluasi isu strategis
 - Mengklasifikasikan isu-isu dengan menggunakan uji litmus
 4. Perumusan strategi peningkatan kinerja pelayanan kecamatan Malalayang

Metodologi Penelitian

Irawan, (2004) penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan mendeskripsikan suatu fenomena sesuai dengan topik yang diteliti serta menjelaskan sesuatu yang sesuai dengan keadaan lapangan atau dari isi tabel penelitian dan variabel dalam penelitian ini adalah bagaimana menentukan strategi peningkatan

kinerja pelayanan publik Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado dengan menggunakan Analisis SWOT.

Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Kota Manado

Berdasarkan Profil Kecamatan Malalayang Kota Manado Tahun 2016 tercantum Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Kota Manado meliputi:

1. Tugas Pokok

Kecamatan Malalayang Kota Manado memiliki tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat daerah kota yang ada di kecamatan dan melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

2. Fungsi

Dalam penyelenggaraan tugas-tugas Kecamatan Malalayang Kota Manado mempunyai fungsi sebagai berikut:

a. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat

b. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum

c. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan

d. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum

e. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan

f. Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan

g. Pengkoordinasian pemeliharaan dan pengelolaan kebersihan dan

h. Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan kelurahan.

Sesuai dengan Peraturan Walikota Manado Nomor 65 Tahun 2016 dalam melaksanakan Tugas, Fungsi, dan struktur organisasi Kecamatan Malalayang Kota Manado dibantu oleh:

a. Camat

Camat mempunyai tugas merumuskan kebijakan, memimpin, mengkoordinasikan, membina, me-

ngawasi, dan mengendalikan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi.

b. Sekretariat

Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas mengkoordinasikan pelaksanaan tugas serta membina dan memberikan pelayanan teknis dan administratif kepada semua unsur di lingkungan pemerintah kecamatan.

c. Seksi Pemerintahan

Seksi Pemerintahan mempunyai tugas menyiapkan proses perencanaan, pengorganisasian tugas dan pelaksanaannya, pemantauan, pengevaluasian serta pelaporan mengenai tata pemerintahan.

d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas menyiapkan proses perencanaan, pengorganisasian tugas dan pelaksanaannya, pemantauan, pengevaluasian serta pelaporan mengenai pemberdayaan masyarakat.

e. Seksi Ketenteraman dan Ketertiban

Seksi Ketenteraman dan Ketertiban mempunyai tugas menyiapkan proses perencanaan, pengorganisasian tugas dan pelaksanaannya, pemantauan, pengevaluasian serta pelaporan mengenai monitoring dan evaluasi Seksi Ketenteraman dan Ketertiban.

f. Seksi Pelayanan Umum

Seksi Pelayanan Umum mempunyai tugas menyiapkan proses perencanaan, pengorganisasian tugas dan pelaksanaannya, pemantauan, pengevaluasian serta pelaporan mengenai Seksi Pelayanan Umum.

g. Seksi Pengelolaan Kebersihan

Seksi Pengelolaan Kebersihan mempunyai tugas menyiapkan perencanaan, pengorganisasian tugas dan pelaksanaannya, pemantauan, pengevaluasian serta pelaporan mengenai Seksi Pengelolaan Kebersihan

Analisis Lingkungan Strategis

Lingkungan strategis merupakan lingkungan yang sangat mempengaruhi suatu organisasi. Lingkungan strategis meliputi lingkungan Internal dan lingkungan

Eksternal. Lingkungan strategis tersebut untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman pada Kantor Kecamatan Malalayang sebagai instansi atau organisasi pelaksana pelayanan bagi masyarakat Kota Manado pada umumnya dan pada khususnya masyarakat Kecamatan Malalayang itu sendiri.

Analisis Lingkungan Internal

Mengidentifikasi lingkungan internal sangat dibutuhkan oleh organisasi. Seperti halnya Kantor Kecamatan Malalayang perlu mengidentifikasi lingkungan internal, karena dengan mengidentifikasi lingkungan internal Kantor Kecamatan Malalayang dapat mengetahui kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*) yang dimiliki. Identifikasi lingkungan internal meliputi:

a. Kondisi Pelayanan Kantor Kecamatan Malalayang

Kondisi pelayanan Kantor Kecamatan Malalayang masih terdapat kekurangan atau belum dikatakan maksimal. Kekurangan yang sering disebut yakni sarana dan prasarana khususnya loket

pelayanan yang dianggap masih kurang sehingga membuat pemohon harus menunggu karena keterbatasan loket pelayanan.

b. Kesesuaian Visi dan Misi Kantor Kecamatan Malalayang

Kesesuaian visi dan misi pada Kantor Kecamatan Malalayang cukup sesuai. Visi pada Kecamatan Malalayang yakni "Manado Kota Cerdas dengan membangun Manado Kota Cendekia dengan sumber daya manusia yang cerdas dan tangguh melalui peningkatan kualitas pelayanan, pendidikan, dan minat baca masyarakat. Untuk mewujudkan visi yang ada, dilakukan upaya-upaya yakni menyelenggarakan pelayanan prima guna menuju masyarakat tertib administrasi, dan terus semangat dalam bekerja cerdas, logis dan cermat serta menjaga integritas dan loyalitas. Upaya lain yang dilakukan yakni dengan mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat lebih menyadari akan pentingnya tertib administrasi.

c. Koordinasi antar Pegawai organisasi dalam peningkatan pelayanan

Koordinasi pegawai dinyatakan bahwa, koordinasi pegawai sangat diperlukan dalam suatu organisasi terutama organisasi yang memberikan pelayanan pada masyarakat. Kantor kecamatan Malalayang merupakan organisasi yang banyak melayani masyarakat yang akan mengurus dokumen yang berkaitan dengan hal administrasi, sehingga partisipasi pegawai perlu ditingkatkan. Koordinasi yang terjalin sudah baik walaupun terkadang terdapat *missed* komunikasi, kendala dalam teknis dan benturan antar kepentingan. kerja sama yang baik diharapkan terus terjalin antar pegawai yang berada pada kantor kecamatan Malalayang agar tujuan organisasi dapat tercapai.

d. Sumber Daya Manusia Kantor Kecamatan Malalayang

Kuantitas dan kualitas sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Malalayang. Seiring dengan banyaknya jumlah pemohon yang membutuhkan pelayanan, kuantitas sumber daya manusia saat ini dirasa mampu untuk melayani permintaan masyarakat. Sedangkan untuk kualitasnya, sebagian besar pelayanan di Kantor Kecamatan

Malalayang menggunakan pelayanan berbasis teknologi, sehingga lebih banyak membutuhkan pegawai yang ahli dalam bidang teknologi. Hal ini dianggap masih kurangnya tenaga ahli teknologi, untuk upaya-upaya yang dilakukan dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia. Kantor Kecamatan Malalayang selalu mengirimkan pegawainya untuk mengikuti bintek, diklat, dan pelatihan-pelatihan lain yang terkait dengan kompetensinya, dan penempatan kompetensi masing-masing pegawai telah berjalan baik.

e. Anggaran Dan Sarana Prasarana Kantor Kecamatan Malalayang

Anggaran dan sarana prasarana, anggaran yang diberikan untuk pelaksanaan program dan kegiatan sudah meningkat namun tidak bisa dipungkiri jika kekurangan pasti ada. Anggaran yang ada saat ini digunakan untuk peningkatan sarana dan prasarana serta kegiatan lainnya. Namun itu masih belum mencukupi, sarana dan prasarana perlu ditingkatkan mengingat keluhan-keluhan dari masyarakat tentang sarana dan prasarana yang belum menunjang. Walaupun sarana

dan prasarana masih belum mencukupi dari segi kurangnya loket pelayanan dan luas ruangan mungkin, namun Kantor Kecamatan Malalayang terus berusaha untuk melakukan peningkatan dengan anggaran yang ada. Anggaran yang diberikan untuk Kantor Kecamatan Malalayang berasal dari dana APBD dan APBN. Karena anggaran yang terbatas akan menghambat peningkatan kinerja.

Analisis Lingkungan Eksternal

Identifikasi lingkungan eksternal organisasi sangat penting untuk mengetahui peluang dan ancaman yang akan dihadapi organisasi tersebut. Perubahan pada lingkungan eksternal sulit untuk dipastikan oleh karena itu harus ditanggapi dan diantisipasi dengan baik.

a. Faktor Ekonomi

Kondisi ekonomi masyarakat Kecamatan Malalayang dinyatakan bahwa kondisi ekonomi masyarakat sulit untuk diukur karena pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan Malalayang tidak dipungut biaya. Masyarakat akan mengeluarkan biaya untuk membayar jika

kepengurusan dokumennya menggunakan jasa orang lain yang bukan keluarga.

b. Faktor Politik

Kondisi politik dan kebijakan atau peraturan Walikota Manado pada umumnya dan pada khususnya Kantor Kecamatan Malalayang. Kondisi politik terkait legislatif dan eksekutif itu merupakan sebuah demokrasi jadi tidak bisa dikaitkan dalam sebuah organisasi, karena Kantor Kecamatan Malalayang merupakan instansi administratif yang melayani kepentingan masyarakat baik dari program-program yang dijalankan.

c. Faktor Sosial Budaya

Kondisi sosial dan budaya bahwa masyarakat memiliki sifat dan karakter yang berbeda-beda. Masyarakat yang datang mengurus selalu meminta pelayanan yang sempurna, namun karakter masyarakat kecamatan Malalayang di era modern saat ini dianggap semauanya dan egois, masyarakat selalu meminta dilayani lebih dulu dengan alasannya masing-masing.

Selain itu tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap pening-

katan pelayanan. Tingkat pendidikan berpengaruh dalam pemahaman informasi yang disampaikan Kantor Kecamatan Malalayang terkait pelayanan. Semakin tinggi pendidikan masyarakat diharapkan akan semakin mudah dalam menerima atau memahami informasi, tetapi tidak dipungkiri bahwa pendidikan tinggi belum tentu menjamin mudahnya menerima informasi, terkadang juga sulit menerima bahkan bertindak semaunya sendiri.

d. Faktor Geografi

Kondisi geografis berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan di Kantor Kecamatan Malalayang. Walaupun letak lokasi Kantor Kecamatan Malalayang tidak berada di pusat kota persis, namun masyarakat sudah banyak yang paham lokasinya dengan menggunakan petunjuk jalan yang ada jika akan ke Kantor Kecamatan Malalayang”.

e. Faktor Teknologi

Kantor Kecamatan Malalayang memanfaatkan teknologi dalam pelayanan, seperti menggunakan cctv dan komputer. Dengan inovasi seperti ini diharapkan pada

masyarakat agar lebih tertib administrasi dan terus beraktivitas dalam kepengurusan di kantor Kecamatan Malalayang. Karena dengan adanya teknologi dapat mempermudah kepengurusan dan mempercepat waktu pelayanan sehingga pelayanan akan semakin *real time* dan cepat.

Litmust test

Berdasarkan hasil analisis SWOT, maka tahapan selanjutnya adalah melakukan identifikasi dan merumuskan kerangka isu strategis menggunakan Litmust Test sehingga didapatkan isu yang paling strategis (Bryson, 2005). Adapun litmust test yang dilakukan sebagai berikut:

Berdasarkan pada hasil analisis terhadap beberapa isu strategis, maka dapat dirumuskan isu paling strategis sebagai berikut:

1. Meningkatkan sumber daya manusia bagian IT (WO2). Diketahui dari Litmust Test secara skor maka terpilih W-O 2 sebagai Isu Strategis sebagai pilihan dengan skor (37). Strategi ini dilakukan dikarenakan SDM (Sumber Daya Manusia) bagian IT masih

kurang sehingga informasi yang disampaikan belum cukup jelas dan optimal, dan lainnya maka dari itu sangat diperlukan strategi ini.

2. Meningkatkan koordinasi antar pegawai (SO1). Dalam Litmust Test secara skor maka terpilih S-O 1 sebagai Isu Strategis sebagai pilihan dengan skor (35). Strategi ini juga didukung karena pegawai diharapkan dapat melakukan kerja sama antar pegawai sehingga apa yang menjadi tujuan Kantor Kecamatan Malalayang dapat terpenuhi.

Strategi yang dilakukan terkait dengan isu strategis Meningkatkan sumber daya manusia bagian IT. Yaitu:

- a. Meningkatkan pemahaman pegawai melalui teknologi dan pelatihan IT guna menjadikan pelayanan pada Kantor Kecamatan Malalayang menuju efektif dan efisien.
- b. Menyampaikan informasi pelayanan dengan bahasa

yang sederhana agar mudah dipahami.

Adapun strategi untuk Meningkatkan koordinasi antar pegawai. Yaitu:

- a. Melakukan rapat koordinasi rutin sebulan sekali oleh seluruh pegawai untuk menyamakan pemikiran pegawai agar terjadi harmonisasi pelayanan agar hal yang menghambat dapat segera diatasi.
- b. Meningkatkan pelayanan dengan keterlibatan *stakeholder* agar kebutuhan pelayanan yang tinggi dapat terpenuhi

Berdasarkan Strength Opportunities (SO) dapat diketahui bahwa jumlah skor yang paling banyak adalah meningkatkan koordinasi antar pegawai sebanyak 35 nilai (53%) dan menjawab meningkatkan pelayanan dengan keterlibatan stakeholder sebanyak 31 nilai (47%). Dengan Bobot Rating yang diperoleh 2,5443 dan interpretasi sebanyak 50%

Berdasarkan Weakness Opportunities (WO), dapat diketahui

bahwa jumlah skor yang paling banyak adalah meningkatkan sumber daya manusia bagian IT sebanyak 37 nilai (62%) dan menjawab meningkatkan kerja sama sebanyak 23 nilai (38%). Dengan Bobot Rating yang diperoleh 2,0945 dan interpretasi sebanyak 46%

Berdasarkan Strength Threat (ST) dapat diketahui bahwa jumlah skor yang paling banyak adalah menyampaikan informasi pelayanan dengan bahasa sederhana agar mudah dipahami sebanyak 34 nilai (52%) dan menjawab mengadakan penambahan pada loket pelayanan untuk memudahkan proses pelayanan sebanyak 31 nilai (48%). Dengan Bobot Rating yang diperoleh 2,4758 dan interpretasi sebanyak 50%

Berdasarkan Weakness Threat (WT) dapat diketahui bahwa jumlah skor yang paling banyak adalah meningkatkan pemahaman pegawai melalui teknologi dan pelatihan IT sebanyak 34 nilai (53%) dan menjawab meningkatkan pendampingan terhadap pelaksanaan dalam memberikan pelayanan sebanyak 30 nilai (47%). Dengan

Bobot Rating yang diperoleh 2,4643 dan interpretasi sebanyak 50%

Kesimpulan

Kondisi pelayanan Kantor Kecamatan Malalayang sebenarnya sudah cukup baik, semua sudah sesuai dengan aturan SOP maupun sesuai dengan prosedur yang dibutuhkan. Hanya saja perlu dilakukan peningkatan sarana dan prasarana baik dari segi loket pelayanan, dan kemudahan prosedur. Administrasi adalah kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Berdasarkan hasil analisis S-O yang diambil yaitu:

1. Meningkatkan koordinasi antar pegawai agar kebutuhan pelayanan Kecamatan Malalayang yang semakin tinggi dapat terpenuhi (S1-O2).

Kebutuhan akan pelayanan akan sangat penting bagi masyarakat, masyarakat terus menginginkan pelayanan yang maksimal kepada pemberi

layanan. Dengan adanya kebutuhan pelayanan yang semakin tinggi, peningkatan pelayanan perlu dilakukan demi kepentingan masyarakat. Pegawai dalam organisasi perlu meningkatkan koordinasi antar pegawai, sehingga tidak terjadi kesalahpahaman yang akan menimbulkan permasalahan dan *missed* komunikasi.

2. Meningkatkan pelayanan kecamatan Malalayang dengan keterlibatan *stakeholder* (S2-O4)

Keterlibatan instansi dari luar organisasi sangat diperlukan dalam suatu peningkatan, terutama dalam peningkatan pelayanan karena pelayanan bersifat dinamis yang selalu dibutuhkan oleh masyarakat dan akan terus bertambah jumlah permintaannya. Untuk itu Peningkatan pelayanan yang perlu dilakukan yaitu megoptimalkan penyampaian informasi kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa mendapat pelayanan terbaik dan mendapat informasi yang jelas .

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. Taufiq. 2011. *Manajemen Strategik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Bryson, John M. 2007. *Perencanaan Strategi Bagi Organisasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Diterjemahkan oleh: Mansour dan M. Miftahuddin. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hubeis, Musa dan Mukhamad Najib. 2014. *Manajemen strategi dalam pengembangan daya saing organisasi*. Jakarta: PT Gramedia.
- Irawan, 2004. *Alih Guna dan Aspek Lingkungan Lahan Sawah*. Bogor: Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanah dan Agroklimat.
- Korten, DC dan Sjahrir. 1998. *Pembangunan Berdimensi Kerakyatan*. Jakarta: Obor. Diterjemahkan oleh: Abadi, A. Setiawan. Jakarta: Obor.
- Pasolong, 2013. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Rangkuti, Freddy. 2004. *Analisis SWOT teknik membedah kasus bisnis: reorientasi konsep perencanaan strategi untuk menghadapi abad 21*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi promosi yang kreatif dan analisis kasus integrated marketing communication*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto, 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yunus, Eddy. 2016. *Manajemen Strategi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.