

STRATEGI INOVASI LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN NGAGEL REJO KOTA SURABAYA

¹⁾Ajeng Dinda Wulansari, ²⁾Endang Indartuti, ³⁾Indah Murti

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

¹⁾ ajengdinwu31@gmail.com, ²⁾ endangindartuti@untag-sby.ac.id, ³⁾ endah@untag-sby.ac.id

Abstrak

Seiring dengan berkembangnya zaman, permintaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik juga semakin meningkat. Sesuai dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi Pelayanan Publik maka berbagai instansi pemerintah baik pada tingkat pusat atau daerah diharapkan untuk gencar menciptakan inovasi dalam pelayanan. Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan mengusung sebuah inovasi pada pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi tersebut adalah “Pelayanan Sayang Warga” yang dilaksanakan oleh setiap instansi Kelurahan di seluruh Kota Surabaya. Inovasi “Pelayanan Sayang Warga” terbentuk karena berlatar belakang bahwa pemerintah Kota Surabaya ingin mendekatkan pelayanan publik kepada warga sebagai bentuk peningkatan mutu pelayanan. Namun, pada pelaksanaan inovasi tersebut tidak banyak mendapatkan antusiasme warga Ngagel Rejo. Selanjutnya penulis melakukan analisis secara mendalam untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman (SWOT) dalam implementasi program “Pelayanan Sayang Warga” terhadap kualitas layanan administrasi kependudukan serta menemukan kesenjangan antara kebutuhan masyarakat dengan inovasi yang telah diterapkan. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis strategi dalam konteks untuk menemukan strategi inovasi terbaru yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Ngagel Rejo dan diharapkan pula dapat meminimalisir kelemahan dalam suatu instansi serta mampu menekan ancaman yang timbul. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik wawancara dilakukan untuk mendapatkan data primer berupa pernyataan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman mengenai inovasi “Pelayanan Sayang Warga”. Selanjutnya dilakukan perhitungan dari matriks IFAS EFAS dan diagram SWOT, maka diperoleh posisi strategi pada kuadran 1 yakni strategi agresif yang dapat diterapkan pada pengembangan inovasi Pelayanan Sayang Warga di Kelurahan Ngagel Rejo. Strategi agresif yang dimaksud adalah sebuah strategi yang sangat menguntungkan, yang berarti bahwa Kelurahan Ngagel Rejo memiliki peluang dan kekuatan yang dapat dimaksimalkan sebaik mungkin. Adapun strategi yang dapat diterapkan sebagai berikut; (1) Mempertahankan kualitas pelayanan untuk menarik antusiasme warga melalui informasi yang disebarluaskan; (2) Menetapkan rancangan pengembangan inovasi dengan memanfaatkan ketersediaan fasilitas yang sudah

memadai; (3) Meningkatkan skala penyebaran informasi agar seluruh warga khususnya warga lansia dapat mengetahui adanya pelayanan yang lebih dekat di balai RW; (4) Menarik antusiasme warga dengan menginformasikan bahwa pelayanan balai RW dapat dilakukan cepat tanpa antrian yang panjang.

Kata Kunci : Strategi, Inovasi Pelayanan Publik, Analisis SWOT, Administrasi Kependudukan

Abstract

Along with the development of the times, the public demand for the quality of public services is also increasing. In accordance with the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 30 of 2014 concerning Public Service Innovation, various government agencies at both the central and regional levels are expected to intensively create innovations in service. Efforts made by the Government of Surabaya through the Department of Population and Civil Registration to improve the quality of public services are by bringing innovation to population administration services. The innovation "Pelayanan Sayang Warga" was formed due to the background that the Surabaya City government wants to bring public services closer to citizens as a form of improving service quality. However, the implementation of these innovations did not get much enthusiasm from the residents of Ngagel Rejo. Furthermore, the authors conducted an in-depth analysis to determine the strengths, weaknesses, opportunities and threats (SWOT) in the implementation of the "Services Dear Citizens" program on the quality of population administration services and found gaps between community needs and the innovations that have been implemented. So this study aims to conduct a strategy analysis. in the context of finding the latest innovation strategies that are able to meet the needs and expectations of the community for the services provided by the Ngagel Rejo Village and are also expected to be able to minimize weaknesses in an institution and be able to suppress threats that arise. The research method used in writing this research is descriptive qualitative. Interview techniques were conducted to obtain primary data in the form of statements of strengths, weaknesses, opportunities and threats regarding the innovation "Pelayanan Sayang Warga". Then the calculations were carried out from the IFAS EFAS matrix and the SWOT diagram, so the strategic position was obtained in quadrant 1, namely an aggressive strategy that can be applied to the development of Pelayanan Sayang Warga innovations in the Ngagel Rejo Village. The aggressive strategy in question is a strategy that is very profitable, which means that the Ngagel Rejo Village has opportunities and strengths that can be maximized as well as possible. The strategies that can be applied are as follows; (1) Maintaining the quality of service to attract the enthusiasm of citizens through information that is disseminated; (2) Establish an innovation development plan by utilizing the availability of adequate facilities; (3) Increasing the scale of information dissemination so that all residents, especially the elderly, can find out that there



is a closer service at the RW hall; (4) Attracting the enthusiasm of the residents by informing them that RW hall services can be done quickly without long queues.

Keywords: *Strategy, Public Service Innovation, SWOT Analysis, Population Administration*

PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menata dan menertibkan dokumen serta data kependudukan (Laras, 2022). Tujuan penyelenggaraan sistem kependudukan adalah untuk mendapatkan kepastian hukum atas hak-hak sipil bagi warga negara, selain sebagai penyediaan informasi untuk kepentingan pembangunan. Kewajiban warga negara untuk melakukan kepengurusan administrasi negara sudah tercantum jelas pada Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada Bab II pasal 2 berisi “Setiap penduduk wajib melaporkan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil”. Penetapan Undang-Undang tidak cukup memangkas jumlah warga yang belum tertib administrasi kependudukan. Maka pemerintahan dituntut untuk bisa mengambil langkah jitu dalam mengupayakan pelayanan yang lebih maju dan mudah diakses oleh masyarakat. Sejalan dengan pendapat Dwidowidjoto yang menyatakan bahwa organisasi publik berperan dominan dalam menentukan kualitas layanan (Setiawan, 2020). . Maka, dibutuhkan inovasi yang mampu mendorong keberlangsungan dan kualitas layanan publik kepada masyarakat. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi Pelayanan Publik maka berbagai instansi pemerintah baik pada tingkat pusat atau daerah diharapkan untuk gencar menciptakan inovasi dalam pelayanan. Permasalahan mengenai pelayanan publik di Indonesia merupakan hal yang seharusnya sudah mengalami pembenahan, karena pelayanan memegang peranan penting di dalam penyelenggaraan pemerintahan di setiap negara. Sektor pelayanan publik di Indonesia tercatat masih memiliki berbagai persoalan yang kompleks sehingga dipandang sebagai alur yang berbelit-belit, susah dan tidak praktis oleh masyarakat. Ranah pelayanan publik yang menyangkut kepentingan masyarakat selalu dituntut untuk melakukan pembaruan sistem pelayanan, peningkatan kualitas serta memprioritaskan kepentingan masyarakat. Sebagai perwujudan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014, Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menciptakan sebuah inovasi pelayanan untuk mengatasi kesadaran administrasi kependudukan. Berbagai alasan dikemukakan oleh warga yang belum memiliki identitas tersebut bahwa proses yang dijalani rumit, kurangnya pengetahuan mereka tentang alur yang harus dilalui, jarak yang jauh, persyaratan yang banyak, serta alasan lainnya.

Berangkat dari permasalahan tersebut, Dispendukcapil Kota Surabaya telah meluncurkan sebuah inovasi pelayanan yang dilaksanakan oleh setiap instansi Kelurahan di seluruh Kota Surabaya. Yakni pelaksanaan “Pelayanan Sayang

Warga” yang diadakan pada pukul 16.00-20.00 secara terjadwal di setiap balai RW. Inovasi “Pelayanan Sayang Warga” terbentuk karena berlatar belakang bahwa pemerintah Kota Surabaya ingin mendekatkan pelayanan publik kepada warga sebagai bentuk peningkatan mutu pelayanan, pelayanan ini tercermin dari perilaku yang telah dicontohkan Walikota Surabaya, dengan beberapa kali “berkantor” di Kelurahan. Pada praktiknya warga bisa mengakses berbagai pelayanan kependudukan sehingga warga tidak perlu jauh-jauh datang ke Kelurahan dan cukup melalui balai RW saja sudah bisa mengurus kepentingannya. Dalam penjelasan yang disampaikan oleh Achmad Zaini selaku Kepala Bagian Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah Kota Surabaya bahwa program “Pelayanan Sayang Warga” ini sebagai bentuk perhatian Pemkot kepada masyarakat yang tidak memiliki waktu untuk mengurus dokumen kependudukan pada siang hari karena terbentur pekerjaan. Namun, masih saja pelaksanaan inovasi tersebut masih kurang dalam mengatasi *gap* antara masyarakat yang sudah sadar kepentingan adminduk dan tidak. Tidak diketahui secara pasti apakah penyebab beberapa warga tersebut tidak mengindahkan pentingnya administrasi kependudukan bagi warga negara. Alih-alih menjadi inovasi yang diharapkan bisa menjadi solusi permasalahan sadar adminduk, justru menjadi hal yang membuang waktu bagi staff Kelurahan karena harus menambah 4 jam setelah jam kerja, sedangkan keesokan harinya masih harus menjalani pelayanan seperti biasa di Kelurahan. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis melakukan analisis secara mendalam mengenai kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman (SWOT) dalam implementasi program “Pelayanan Sayang Warga” oleh Dikendukcapil Kota Surabaya pada Kelurahan Ngagel Rejo terhadap kualitas layanan administrasi kependudukan serta menemukan kesenjangan antara kebutuhan masyarakat dengan inovasi yang telah diterapkan. Analisis SWOT menurut Kotler dan Armstrong adalah penilaian secara keseluruhan terhadap kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari sumber data yang dimiliki perusahaan dan kesempatan eksternal dan tantangan yang dihadapi (Adhitya & Christianto, 2017). Sehingga, analisis SWOT disini berfungsi untuk melakukan analisis strategi dalam konteks untuk menemukan strategi inovasi terbaru yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Ngagel Rejo dan diharapkan pula dapat meminimalisir kelemahan dalam suatu instansi serta mampu menekan ancaman yang timbul.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Adapun penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mengumpulkan informasi secara aktual dan terperinci, mengidentifikasi masalah, membuat perbandingan atau evaluasi, dan menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan di waktu mendatang. Karakteristik Penelitian Kualitatif adalah meneliti fenomena yang terjadi secara alamiah dan bukan dalam kondisi laboratorium, bersifat kegiatan dasar yang dilakukan secara berulang dalam berbagai kombinasi dan berakhir pada penulisan laporan.

Penelitian ini untuk menganalisis sebuah inovasi yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yakni “Pelayanan Sayang Warga” dengan sistem yang hampir sama dengan pelayanan jemput bola.

Berisi analisis mengenai kekuatan, keunggulan, peluang dan ancaman dari inovasi tersebut sehingga bisa didapatkan hasil yang mendalam dan memberikan gambaran apakah inovasi tersebut sudah cocok, perlu pembenahan, atau bahkan perubahan total pada pelaksanaannya. Ibnu Hajar memberikan penjelasan bahwa hasil dari penelitian kualitatif akan disajikan dalam bentuk deskripsi naratif (Salim & Syahrudin, 2012).

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan tujuan penelitian yakni mengenai apa yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dalam inovasi layanan “Pelayanan Sayang Warga” di Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya. Maka peneliti menggunakan metode analisa SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity* dan *Threat*) untuk memaparkan faktor apa saja yang menjadikan inovasi layanan tersebut bisa ditetapkan sebagai inovasi pelayanan yang efektif atau bahkan harus dilakukan perbaikan kebijakan pada penerapannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijabarkan diatas, sehingga telah dirumuskan analisa SWOT sebagai berikut :

1) Faktor Internal

a) *Strength* (Kekuatan)

- Kualitas pelayanan yang baik
- Fasilitas penunjang pelayanan telah disediakan
- Membantu warga lansia yang terkendala jarak dari Kelurahan
- Antrian tidak sebanyak di Kelurahan

b) *Weakness* (Kelemahan)

- Tidak semua balai RW memiliki fasilitas lengkap
- Jadwal yang belum paten
- Kurangnya jumlah SDM Kelurahan
- Tidak semua balai RW jauh dari Kelurahan
- Warga lebih memilih datang langsung ke Kelurahan

2) Faktor Eksternal

a) *Opportunity* (Peluang)

- Diuntungkan dengan Penyebaran Informasi yang Lebih Luas Dibandingkan Kelurahan Lain
- Adanya Rancangan Pengembangan Inovasi untuk Mengungguli Kelurahan Lain

b) *Threat* (Ancaman)

- Kelurahan Lain Menerapkan Pelayanan yang Telah Terjadwal dengan Pasti

- Pelayanan di Kelurahan Lain Lebih Menarik Antusiasme Warga

IFAS EFAS	STRENGTH (S) Faktor kekuatan yang muncul dari dalam organisasi	WEAKNESS (W) Faktor kelemahan yang muncul dari dalam organisasi
OPPORTUNITIES (O) Faktor peluang yang datang dari luar organisasi	STRATEGI SO Memberikan hasil strategi yang memerlukan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	STRATEGI WO Tercipta strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
THREATS (T) Faktor ancaman yang datang dari luar organisasi	STRATEGI ST Menciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	STRATEGI WT Menciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman

Gambar 1. Matriks Analisa SWOT

Strategi yang dapat diterapkan berdasarkan uraian Analisis SWOT diatas adalah sebagai berikut :

1. Strategi Agresif (SO), strategi yang sangat menguntungkan, instansi memiliki peluang dan kekuatan. Sehingga dapat memaksimalkan kekuatan dan memanfaatkan peluang sebaik mungkin.
2. Strategi Diversifikasi (ST), strategi ini berfokus pada mengupayakan kekuatan secara maksimal agar dapat meminimalisir ancaman yang berasal dari luar sehingga akan menghasilkan sebuah peluang baru.
3. Strategi *Turn Around* (WO), strategi pada posisi ini adalah meminimalkan masalah internal sehingga dapat mengambil peluang yang ada. Dengan begitu, kelemahan cenderung akan terlihat kecil dengan memanfaatkan peluang dengan sebaik mungkin.
4. Strategi Disfentif (WT), dimana kondisi ini sangat tidak menguntungkan bagi instansi. Sebuah instansi menghadapi berbagai ancaman dan kelemahan secara bersamaan. Strategi yang dapat diterapkan adalah meminimalkan kelemahan yang ada dan berusaha untuk menghindari segala ancaman dari luar.

Tahapan selanjutnya setelah menyusun berbagai strategi alternatif pada matriks SWOT, akan dilakukan perhitungan nilai IFAS dan EFAS sebagai pembobotan perbandingan berpasangan yang bertujuan untuk menentukan dimana posisi kuadran SWOT berada, sebagai berikut :

No	Faktor Strategi Internal	Tingkat Signifikan	Bobot	Rating	Bobot X Rating
Strength (Kekuatan)					
1	Kualitas pelayanan yang baik	3	0,14	5,00	0,71
2	Fasilitas penunjang pelayanan yang telah disediakan	2	0,10	4,00	0,38
3	Membantu warga lansia yang terkendala jarak dari Kelurahan	3	0,14	4,00	0,57
4	Antrian tidak sebanyak di Kelurahan	2	0,10	4,00	0,38
SUB TOTAL Kekuatan					2,05
Weakness (Kelemahan)					
1	Tidak semua balai RW memiliki fasilitas lengkap	3	0,14	2,00	0,29
2	Jadwal yang belum paten	2	0,10	1,00	0,10
3	Kurangnya jumlah SDM di Kelurahan	3	0,14	1,00	0,14
4	Tidak Semua balai RW jauh dari Kelurahan	1	0,05	1,00	0,05
5	Warga lebih memilih datang langsung ke Kelurahan	2	0,10	1,00	0,10
SUB TOTAL Kelemahan					0,67
TOTAL Kekuatan + Kelemahan					2,71

Gambar 2. Perhitungan IFAS

No	Faktor Strategi Eksternal	Tingkat Signifikan	Bobot	Rating	Bobot X Rating
Opportunity (Peluang)					
1	Warga mulai mengetahui adanya pelayanan balai RW	3	0,33	4,00	1,33
2	Harapan untuk Pengembangan Inovasi	3	0,33	5,00	1,67
SUB TOTAL Peluang					3,00
Threats (Ancaman)					
1	Dituntungkan dengan Penyebaran Informasi yang Lebih Luas Dibandingkan Kelurahan Lain	2	0,22	2,00	0,44
2	Adanya Rancangan Pengembangan Inovasi untuk Mengungguli Kelurahan Lain	1	0,11	1,00	0,11
SUB TOTAL Ancaman					0,56
TOTAL Peluang + Ancaman					2,44

Gambar 3. Perhitungan EFAS

Keterangan indikator tingkat signifikan :

- 1 : Signifikan
- 2 : Netral
- 3 : Sangat Signifikan

Keterangan indikator rating :

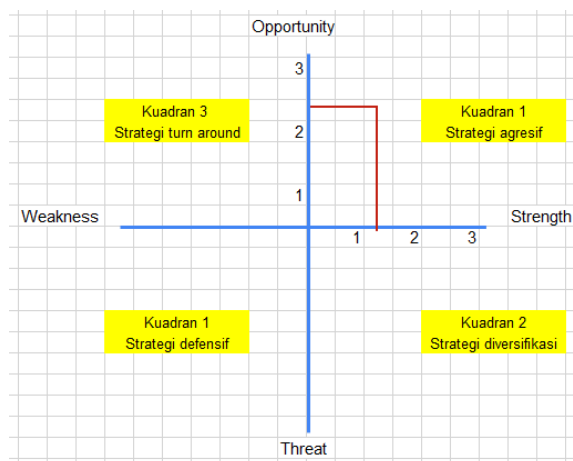
- 1,00 : Sangat lemah
- 2,00 : Cukup lemah
- 3,00 : Lemah
- 4,00 : Cukup kuat
- 5,00 : Sangat Kuat

Setelah mendapatkan nilai dari tabel IFAS dan EFAS diatas, selanjutnya adalah menentukan posisi kuadran strategi yang tepat untuk diterapkan pada inovasi Pelayanan Sayang Warga di Kelurahan Ngagel Rejo. Pertama, untuk menentukan sumbu X dan Y dengan perhitungan sebagai berikut :

Tabel 1. Indikator perhitungan diagram SWOT

Sumbu X	Sumbu Y
sub total kekuatan – sub total kelemahan	sub total peluang – sub total ancaman
2,05 – 0,67	3,00 – 0,56
1,38	2,44

Diketahui pada tabel diatas bahwa titik koordinat sumbu X berada pada posisi 1,38, sedangkan titik koordinat Y berada pada posisi 2,44. Yang selanjutnya akan disajikan pada diagram dibawah berikut ini :



Gambar 3. Diagram Analisis SWOT

Berdasarkan diagram SWOT diatas, diketahui bahwa posisi titik koordinat berada pada kuadran 1, sehingga dapat menerapkan strategi agresif. Yang berarti bahwa Kelurahan Ngagel Rejo berada pada situasi yang sangat menguntungkan dalam penerapan inovasinya. Dapat dikatakan pada situasi yang menguntungkan karena instansi dapat memanfaatkan peluang yang ada dan memaksimalkan kekuatan internal. Strategi agresif adalah strategi yang mendukung instansi agar selalu mengoptimalkan kekuatan serta peluang yang ada untuk konsisten maju dan mencapai tujuan yang telah disepakati bersama. Sehingga strategi yang dapat diterapkan pada inovasi Sayang Warga adalah tetap melaksanakan pelayanan Sayang Warga dan harus memberikan sebuah

pengembangan inovasi berupa kemudahan pelayanan bagi warga lanjut usia dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan *online*. Ditambah dengan peluang bahwa banyak warga yang sudah mengetahui informasi adanya pelayanan balai RW dihimbau untuk saling menyebarkan informasi ke warga lain bahwa pelayanan yang dilakukan memiliki kualitas yang baik serta antrian yang tidak terlalu panjang akan mempercepat proses pelayanan. Dengan fasilitas penunjang yang sudah memadai akan mewujudkan harapan warga mengenai inovasi yang dapat menjangkau seluruh warga, khususnya warga lanjut usia yang terkendala penggunaan *gadget*. Cukup dengan ke balai RW warga lanjut usia dapat dengan mudah melakukan pelayanan dibantu oleh petugas Kelurahan dalam pengajuan secara *online* dengan memanfaatkan fasilitas yang sudah memadai. Dengan penerapan strategi agresif, diharapkan inovasi pelayanan Sayang Warga dapat dioptimalkan sehingga warga Kelurahan Ngagel Rejo bisa mendapatkan pelayanan yang berkualitas, cepat, tanggap dan tidak berbelit terlebih lagi pelayanan yang semakin dekat akan meningkatkan kesadaran warga untuk mengurus administrasi kependudukan. Serta mampu menjadi teladan bagi Kelurahan lain agar dapat memaksimalkan kualitas pelayanan kepada warga.

KESIMPULAN

Mengacu pada pembahasan hasil penelitian yang diperoleh dari pengamatan dan wawancara di lapangan serta pemaparan analisis SWOT yang berdasar pada tujuan penelitian untuk mengetahui apa saja kekuatan dan kelemahan internal inovasi yang diterapkan serta apa saja peluang dan ancaman yang datang dari luar, dengan hasil sebagai berikut :

- a) *Strength* (Kekuatan)
 - Kualitas pelayanan yang baik
 - Fasilitas penunjang pelayanan telah disediakan
 - Membantu warga lansia yang terkendala jarak dari Kelurahan
 - Antrian tidak sebanyak di Kelurahan
- b) *Weakness* (Kelemahan)
 - Tidak semua balai RW memiliki fasilitas lengkap
 - Jadwal yang belum paten
 - Kurangnya jumlah SDM Kelurahan
 - Tidak semua balai RW jauh dari Kelurahan
 - Warga lebih memilih datang langsung ke Kelurahan
- c) *Opportunity* (Peluang)
 - Diuntungkan dengan Penyebaran Informasi yang Lebih Luas Dibandingkan Kelurahan Lain
 - Adanya Rancangan Pengembangan Inovasi untuk Mengungguli Kelurahan Lain
- d) *Threat* (Ancaman)

- Kelurahan Lain Menerapkan Pelayanan yang Telah Terjadwal dengan Pasti
- Pelayanan di Kelurahan Lain Lebih Menarik Antusiasme Warga

Sehingga dapat diketahui strategi seperti apa yang harus dilakukan Kelurahan Ngagel Rejo untuk meningkatkan pelayanan dalam rangka memberikan pelayanan berkualitas dan memenuhi keperluan kepada warga serta meminimalisir kelemahan.

Setelah dilakukan perhitungan dari matriks IFAS EFAS dan diagram SWOT, maka diperoleh posisi strategi pada kuadran 1 yakni strategi agresif yang dapat diterapkan pada pengembangan inovasi Pelayanan Sayang Warga di Kelurahan Ngagel Rejo. Strategi agresif yang dimaksud adalah sebuah strategi yang sangat menguntungkan, yang berarti bahwa Kelurahan Ngagel Rejo memiliki peluang dan kekuatan yang dapat dimaksimalkan sebaik mungkin. Adapun strategi yang dapat diterapkan sebagai berikut :

1. Mempertahankan kualitas pelayanan untuk menarik antusiasme warga melalui informasi yang disebarluaskan;
2. Menetapkan rancangan pengembangan inovasi dengan memanfaatkan ketersediaan fasilitas yang sudah memadai;
3. Meningkatkan skala penyebaran informasi agar seluruh warga khususnya warga lansia dapat mengetahui adanya pelayanan yang lebih dekat di balai RW;
4. Menarik antusiasme warga dengan menginformasikan bahwa pelayanan balai RW dapat dilakukan cepat tanpa antrian yang panjang.

REFERENSI

- Adhitya, I., & Chrismastianto, W. (2017). *Analisis Swot Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia* (Vol. 20, Issue 1). www.eMarketer.com
- Laras, S. dan S. W. (2022). Meningkatkan Kesadaran Akan Arti Penting Administrasi Kependudukan Masyarakat Lereng Merapi Desa Cluntang. *Krida Cendekia*, 01(07), 35–39.
- Salim, & Syahrums. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Salim dan Syahrums)* (Haidir, Ed.; 5th ed., Vol. 1). Citapustaka Media.
- Setiawan, H. (2020). Gerakan Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Pelayanan Lukadesi (Keluarga Berduka Desa Siaga) di Kabupaten Sleman D.I. Yogyakarta. *NAHKODA: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(1), 38–55. <https://doi.org/https://doi.org/10.35967/jipn>