

**MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI ASN  
MELALUI PROFESIONALITAS PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN DEMAK**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Mencapai derajat Sarjana S1 Manajemen**

**Program Studi Manajemen**



**Disusun oleh:**

**Intan Syaidaturohmah**

**Nim : 30401900151**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEMARANG**

**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI ASN MELALUI  
PROFESIONALITAS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DEMAK**

**Disusun Oleh :**

**Intan Syaidaturohmah**

**Nim : 30401900151**



**Dosen Pembimbing Lapangan**

  
Dr. H. Moch. Zulfa, MM  
NIK : 210486011

**Dosen Supervisor**

  
Lina Wulandari, SE., MM  
NIP : 19810716 200604 2 009

## HALAMAN PERSETUJUAN

### SKRIPSI

## MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI ASN MELALUI PROFESIONALITAS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DEMAK

Disusun Oleh :  
**Intan Syaidaturohmah**  
Nim : 30401900151

Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada tanggal 14 Februari 2023

### Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing Lapangan

Dosen Penguji I

Dr. H. Mech. Zulfa, MM  
NIK : 210486011

Prof. Dr. Widodo, S.E., M.Si  
NIK : 210499045

Dosen Penguji II

Zaenuddin, S.E., M.M.  
NIK : 210492031

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen Tanggal 14 Februari 2023

Kerua Program Studi Manajemen

Dr. Sufi Nurchofah, S.T., S.E., M.M.  
NIK : 210416055

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

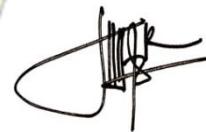
Nama : Intan Syaidaturohmah

NIM : 30401900151

Menyatakan dengan sesungguhnya Pernyataan Keaslian Skripsi berjudul “Meningkatkan Kinerja Pegawai ASN Melalui Profesionalitas Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak” adalah benar benar karya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi atau duplikasi dari karya orang lain. Pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah plagiasi dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 25 Januari 2023

Yang menyatakan,



Intan Syaidaturohmah

## ABSTRAK

**Meningkatkan Kinerja Pegawai ASN Melalui Profesionalitas Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak.** Laporan Magang MB-KM bertujuan untuk mengetahui solusi dari permasalahan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak terkait dengan kinerja ASN dalam hal profesionalitas. Permasalahan yang ada yaitu kurang optimalnya profesionalitas ASN dalam pelayanan seperti kurangnya ketelitian dalam input data, kurangnya ketelitian dalam pengecekan berkas pengajuan, dan minimnya tanggung jawab pegawai terhadap berkas pengajuan. Laporan ini dibuat berdasarkan pengamatan dan pengumpulan data selama 5 bulang magang di Dindikcapil Kabupaten Demak. Melalui analisis studi komparatif, adapun rekomendasi yang diberikan dalam laporan ini yaitu sentuhan religius bekerja diniatkan ibadah dan memberikan pelayanan dengan tujuan membantu sesama, diklat secara holistik, bimtek peningkatan pelayanan adminduk, briefing 15 – 20 menit, upgrade software dan hardware serta ditambah fasilitas komputer dan printer di loket pengambilan, dan pemberian tanggung jawab kepada pegawai dalam pengelolaan berkas pengajuan.

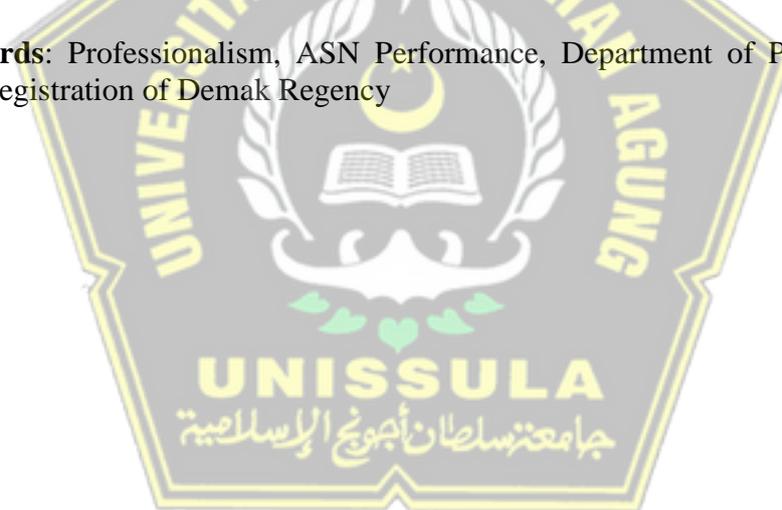
**Kata Kunci :** Profesionalitas, Kinerja ASN, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak



## ABSTRACT

**Improving ASN Employee Performance Through Professionalism at the Demak Regency Population and Civil Registration Service.** The MB-KM Internship Report aims to find solutions to problems that exist in the Demak Regency Population and Civil Registration Service related to ASN performance in terms of professionalism. The problems that exist are the lack of optimal professionalism of ASN in services such as lack of accuracy in data input, lack of accuracy in checking application files, and the lack of employee responsibility for submission files. This report was prepared based on observations and data collection during the 5 month internship at the Dindikcapil Demak Regency. Through comparative study analysis, the recommendations given in this report are a religious touch to work with the intention of worship and provide services with the aim of helping others, holistic education and training, guidance on improving adminduk services, 15-20 minute briefings, upgrading software and hardware as well as adding computer facilities and printer at the collection counter, and giving responsibility to employees in managing submission files.

**Keywords:** Professionalism, ASN Performance, Department of Population and Civil Registration of Demak Regency



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamiin. Segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat hidayah dan karuniaNya sehingga penulis bisa menyelesaikan Laporan Magang MB-KM yang berjudul **“Meningkatkan Kinerja Pegawai ASN Melalui Profesionalitas Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak”**.

Laporan Magang MB-KM ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Selain itu, sebagai wujud implementasi dari ilmu dan ketrampilan yang didapatkan oleh penulis selama masa perkuliahan. Laporan Magang MB-KM ini menguraikan pelaksanaan magang dari aktivitas yang dilakukan penulis serta permasalahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak.

Penyusunan Laporan Magang MB-KM ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, masukan, dukungan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan kepada:

1. Dr. H. Moch. Zulfa, MM, selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang selalu memberikan bimbingan arahan dan ilmunya dalam penulisan Laporan Magang MB-KM ini.

2. Lina Wulandari, S.E., MM, selaku Dosen Supervisor di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak yang banyak membantu penulis selama magang.
3. Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., MH selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Prof. Dr. Heru Sulisty, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.
5. Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Seluruh Staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak yang memberikan banyak pengalaman selama magang.
7. Seluruh staff pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
8. Kedua Orang Tua dan keluarga, Bapak Kasmin, Ibu Rosidah dan kakak-kakak yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan, dan doa bagi penulis selama perkuliahan dan magang.
9. Teman dekat Fika, Fatul, Frieska dan Endah yang selalu memberikan semangat dan dukungan bagi penulis.
10. Teman-teman magang Fika, Richa, Eva dan Anita yang selalu membantu, memberi dukungan dan menjadi teman keluh kesah selama magang.
11. Serta teman-teman dan pihak lain yang tidak disebutkan satu-persatu semoga Allah membalas kebaikan dan memberikan ridhoNya.

Penulis tentu menyadari bahwa pembuatan Laporan Magang MB-KM ini masih banyak kekurangan dan kesalahan serta jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca, guna menyempurnakan Laporan Magang MB-KM ini supaya menjadi lebih baik. Semoga dengan adanya Laporan Magang MB-KM memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca maupun penulis.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Semarang , 25 Januari 2023

Penulis

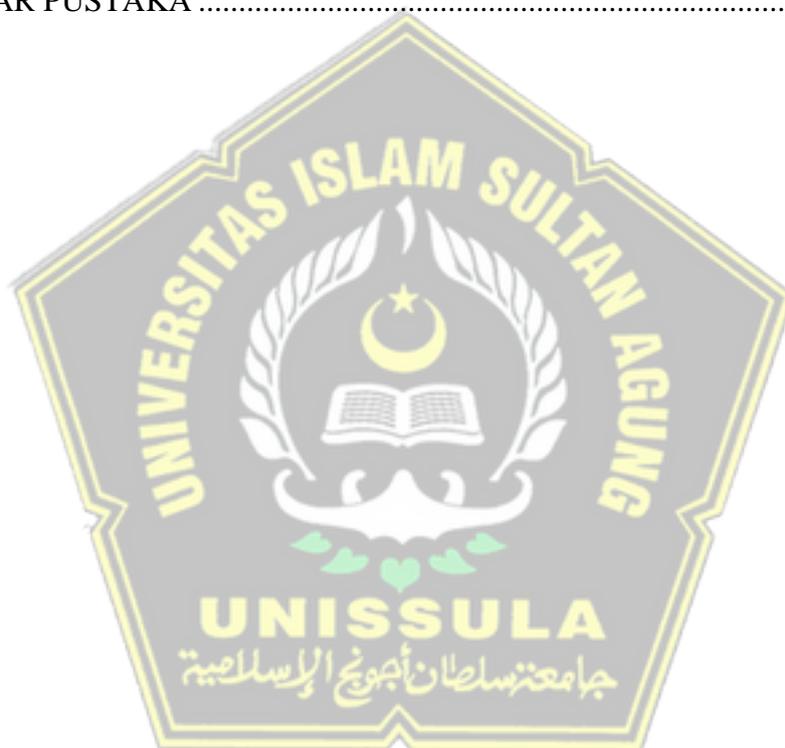
Intan Syaidaturohmah

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	5
1.3 Sistematika Laporan.....	5
BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG.....	8
2.1 Profil Organisasi.....	8
2.1.1 Gambaran Umum Organisasi.....	8
2.1.2 Tugas dan Fungsi Organisasi.....	8
2.1.3 Visi dan Misi Organisasi.....	9
2.1.4 Struktur Organisasi.....	10
2.1.5 Jumlah Pegawai.....	11
2.1.6 Tugas Dan Tanggung Jawab.....	12
2.1.7 Produk Layanan.....	22
2.2 Aktivitas Magang.....	23
BAB III IDENTIFIKASI MASALAH.....	28
3.1 Identifikasi Masalah.....	28

3.1.1	Aspek SDM.....	28
3.1.2	Aspek Pemasaran .....	29
3.1.3	Aspek Keuangan .....	30
3.1.4	Aspek Operasional .....	30
3.2	Prioritas Masalah.....	31
3.2.1	Kurang Optimalnya Profesionalitas Pegawai.....	31
<b>BAB IV KAJIAN PUSTAKA .....</b>		<b>38</b>
4.1	Profesionalitas .....	38
4.1.1	Pengertian Profesionalitas.....	38
4.1.2	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Profesionalitas.....	40
4.1.3	Indeks Profesionalitas ASN .....	42
4.1.4	Dimensi Profesional Hall .....	44
4.2	Kinerja Pegawai .....	45
4.2.1	Pengertian Kinerja Pegawai .....	45
4.2.2	Faktor-Faktor Kinerja Pegawai .....	46
4.2.3	Standar Kinerja Pegawai .....	48
4.2.4	Penilaian Kinerja Pegawai .....	50
<b>BAB V METODA PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA .....</b>		<b>53</b>
5.1	Metoda Pengumpulan Data .....	53
5.2	Analisis Data .....	54
<b>BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>56</b>
6.1	Analisis Permasalahan.....	56
6.2	Pembahasan .....	66
6.2.1	Kompetensi ASN Dalam Pelayanan .....	66
6.2.2	Profesionalitas ASN .....	73
<b>BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>		<b>80</b>
7.1	Kesimpulan.....	80
7.2	Rekomendasi .....	81
7.2.1	Rekomendasi Hasil Analisis .....	81
7.2.2	Rekomendasi Tempat Magang.....	82
7.2.3	Rekomendasi Program Studi.....	83

BAB VIII REFLEKSI DIRI.....	85
8.1 Hal Positif dari Perkuliahan yang Bermanfaat terhadap Pekerjaan Selama Magang .....	85
8.2 Manfaat Magang terhadap Pengembangan Soft- Skill Mahasiswa.....	86
8.3 Manfaat Magang terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif Mahasiswa .....	87
8.4 Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang .....	88
8.5 Rencana Pengembangan Diri, Karir dan Pendidikan Mahasiswa .....	89
DAFTAR PUSTAKA .....	90



**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Jumlah Pegawai.....	11
Tabel 2.2 Produk Layanan .....	22
Tabel 2.3 Jam Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak .....	23
Tabel 3.1 Jumlah Pengajuan Manual Rata-rata per Hari .....	36



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak.....	11
Gambar 3.1 Kondisi Pelayanan .....	35



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Identitas Peserta Magang MBKM .....	94
Lampiran 2 Daftar Hadir Peserta M agang MBKM.....	95
Lampiran 3 Catatan Harian (LOGBOOK) Peserta Magang MBKM.....	103
Lampiran 4 Proses Pembimbingan Laporan Magang Dosen Pembimbing Lapangan .....	115
Lampiran 5 Proses Pembimbingan Laporan Magang Dosen Supervisor .....	116
Lampiran 6 Surat Permohonan Magang .....	117
Lampiran 7 Surat Persetujuan Magang .....	118
Lampiran 8 Wawancara .....	119



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan modal dasar pembangunan nasional dan modal dasar bagi organisasi, maka kualitas sumber daya manusia senantiasa sangat berperan penting dalam suksesnya organisasi (Siwij, 2021). Sumber daya manusia yang handal dan terampil akan meningkatkan produktivitas organisasi serta berkontribusi langsung terhadap pertumbuhan organisasi.

Menampilkan aparatur pemerintah yang sifatnya profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan secara kompetitif, kemampuan komitmen terhadap etika birokrasi dalam menjalankan tugas kerja dan fungsinya, dan memenuhi aspirasi masyarakat merupakan salah satu tantangan terbesar pemerintah Indonesia khususnya pemerintah daerah dalam era globalisasi sekarang ini (Ramadhan, 2018).

Tuntutan kinerja pelayanan publik kian hari kian tinggi, seiring dengan dinamika masyarakat yang menginginkan pelayanan publik yang cepat dan tepat, serta dalam proses pelayanan yang nyaman ramah serta adil. Pelayanan publik adalah ujung tombak kesuksesan penyelenggaraan pemerintahan yang berhubungan dengan masyarakat. Artinya kesuksesan pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik juga merupakan tolak ukur

kesuksesan pemerintah dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan (Dalam et al., 2019).

Kesuksesan instansi pemerintahan dalam pelayanan publik tidak lepas dari profesionalitas pegawai. Profesionalitas pegawai yang baik mampu meningkatkan kinerja pegawai dan secara langsung dapat menciptakan kepuasan pelayanan publik. Kepuasan pelayanan publik merupakan tujuan utama bagi instansi pemerintahan, terutama bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak dalam menciptakan kepuasan pelayanan publik yang berkaitan dengan kepengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Profesionalitas pegawai merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Profesionalitas menunjukkan hasil kerja yang sesuai dengan etika sebuah profesi ataupun standar teknis. Profesionalitas merupakan parameter kecakapan aparatur yang bekerja secara baik serta pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah. Profesionalitas yang baik akan memberikan dampak yang baik pula terhadap organisasi. Dalam instansi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, sangat penting untuk para pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki sikap profesional. Sikap profesionalitas ini mencerminkan bahwa pemerintah benar benar serius dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

Sikap profesionalitas kerja dengan penuh keandalan, cermat dan teliti, tanggung jawab, fokus dan cekatan dalam melayani masyarakat akan

menumbuhkan kepercayaan dalam diri masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan yang dilakukan dengan asal-asalan tanpa memperhatikan profesionalitas dapat berakibat pada citra pemerintahan itu sendiri. Baik buruknya citra pemerintahan dimata masyarakat ditentukan oleh pemerintahan itu sendiri. Sehingga sangat penting bagi pemerintah untuk memperhatikan bahwa masing masing para Aparatur Sipil Negara (ASN) harus mempunyai tingkat profesionalitas yang baik.

Selain profesionalitas , komunikasi dalam instansi pemerintahan harus senantiasa terjalin dengan baik antara pimpinan dinas dan para pegawai. Antara pimpinan dinas dengan para pegawai dalam penyampaian informasi kepada masyarakat harus senantiasa selaras agar tidak menimbulkan kebingungan masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak melayani bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil seperti: Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI), Biodata, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, dan dokumen lainnya. Ketepatan dan kevalidan data dalam dokumen tersebut sangat ditentukan saat proses penginputan data. Saat proses penginputan data dilakukan dengan benar dengan penuh ketelitian maka dokumen yang dihasilkan akan valid dan tepat.

Kemudahan dan relatif waktu yang cepat dalam mendapatkan produk merupakan keinginan semua pengguna. Hal itulah yang menjadi keinginan masyarakat Kabupaten Demak dalam mendapatkan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan yang cepat dalam mendapatkan produk tidak bisa lepas dari input dan proses produk itu sendiri. Waktu tunggu yang relatif cepat dalam mendapatkan produk ditentukan oleh profesionalitas dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam memproses sehingga menghasilkan produk yang valid dan cepat. Selain itu, distribusi beban kerja secara merata juga sangat penting untuk bisa menghasilkan pelayanan yang cepat dan tepat. Namun, pada fenomena yang terjadi sebenarnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak banyak pemohon yang mengeluh dan komplek akan waktu tunggu yang relatif lama serta kesalahan data dalam dokumen sehingga data tidak valid dan perlu perbaikan kevalidan data kembali dan hal ini membutuhkan waktu yang relatif lama sampai dokumen benar benar valid.

Perbaikan dalam pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak dirasa perlu untuk dilakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala. Evaluasi perbaikan pelayanan publik dimulai dari mencari titik permasalahan yang ditimbulkan serta faktor-faktor yang mempengaruhi. Perbaikan ini tentunya dimulai dari faktor internal yaitu kinerja pegawai.

Berdasarkan fenomena yang diamati oleh penulis selama magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak mendapati

kurangnya profesionalitas yang dapat mengakibatkan kurang optimalnya kinerja pegawai yang berdampak pada pelayanan publik.

## 1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Laporan Magang MBKM ini yaitu sebagai berikut :

1. Mengoptimalkan profesionalitas para pegawai guna meningkatkan kinerja pegawai.
2. Meningkatkan kinerja ASN untuk pelayanan publik yang prima dalam hal administrasi kependudukan dan pencatatan sipil

## 1.3 Sistematika Laporan

Dalam pembuatan Laporan Magang MBKM ini, sistematika penulisan memuat bab dan sub-bab yang menjelaskan berbagai hal sebagai berikut:

### 1) BAB 1 Pendahuluan

Menjelaskan permasalahan yang mendasari latar belakang topik serta sistematika penulisan laporan.

#### a. Latar Belakang

Menguraikan urgensi dari topik yang dipilih dalam laporan magang serta tujuan penulisan topik magang.

#### b. Sistematika Laporan

Menguraikan bab dan sub-bab yang terdapat pada Laporan Magang.

### 2) BAB 2 Profil Organisasi dan Aktivitas Magang

Menguraikan profil organisasi tempat magang dan menjelaskan seluruh aktivitas yang dilakukan selama proses magang.

a. Profil Organisasi

Menguraikan profil organisasi secara spesifik yang menjadi konteks dari topik yang dipilih dengan memasukkan bab dan sub-bab profil organisasi bila diijinkan oleh organisasi.

b. Aktivitas Magang

Menguraikan seluruh aktivitas magang yang dilakukan selama magang diberbagai bagian.

3) BAB 3 Identifikasi Masalah

Mengidentifikasi berbagai masalah yang muncul diberbagai bagian dan memilih beberapa permasalahan yang paling penting untuk diselesaikan.

4) BAB 4 Kajian Pustaka

Menguraikan teori yang dapat digunakan untuk membahas masalah penting yang dipilih.

5) BAB 5 Metoda Pengumpulan dan Analisis Data

a. Metoda Pengumpulan Data

Menjelaskan metoda yang digunakan dalam mengumpulkan data dan informasi untuk mendukung validitas analisis data.

b. Analisis Data

Menganalisis data dan informasi yang didapat guna mendapatkan kesimpulan.

6) BAB 6 Analisis dan Permasalahan

Menguraikan kembali masalah penting yang menjadi topik bahasan dengan menggunakan teori.

7) BAB 7 Kesimpulan dan Rekomendasi

Menyimpulkan pendapat tentang masalah yang dianalisis serta memberikan rekomendasi terkait dengan hasil analisis yang bermanfaat bagi organisasi.

8) BAB 8 Refleksi Diri

Menberikan penjabaran tentang hal-hal positif yang didapat dari perkuliahan yang bermanfaat terhadap magang. Serta penjabaran manfaat magang terhadap pengembangan softskill dan kemampuan kognitif.



## BAB II

### PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

#### 2.1 Profil Organisasi

##### 2.1.1 Gambaran Umum Organisasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan Daerah di Kabupaten Demak. Dinas dipimpin oleh Kepala Dinas sebagai pimpinan tertinggi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak berlokasi di Sasana Kyai Mugni lantai 02 Jl. Kyai Mugni No 1016 Demak 59511. Dinas bergerak dalam bidang pelayanan publik yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan fasilitas Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) di 12 Kecamatan yaitu Wonosalam, Gajah, Karanganyar, Karangtengah, Dempet, Sayung, Bonang, Wedung, Karangawen, Mranggen, Mijen, dan Kebonagung.

##### 2.1.2 Tugas dan Fungsi Organisasi

###### a. Tugas

Dinas mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan Daerah.

**b. Fungsi**

Dalam melaksanakan tugas, Dinas melaksanakan fungsi:

- a. Perumusan kebijakan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pelayanan Pencatatan Sipil serta Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data;
- b. Pelaksanaan kebijakan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pelayanan Pencatatan Sipil serta Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pelayanan Pencatatan Sipil serta Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data;
- d. Pelaksanaan, pembinaan administrasi dan kesekretariatan kepada seluruh unit kerja di lingkungan Dinas; dan
- e. Pelaksanaan tugas dan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati, sesuai tugas dan fungsinya.

**2.1.3 Visi dan Misi Organisasi**

Visi dan misi Dindikcapil mengacu pada visi dan misi Kabupaten Demak, yaitu:

**a. Visi**

Demak Bermartabat , Maju dan Sejahtera.

**b. Misi**

- a. Memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik, serta kehidupan bermasyarakat yang agamis, kondusif dan berbudaya.
- b. Meningkatkan sumber daya manusia, sumber daya alam dan lingkungan hidup yang berkualitas dan berdaya saing.
- c. Mendorong pertumbuhan ekonomi berbasis potensi lokal, membuka lapangan kerja, mengurangi kemiskinan dan pengangguran.

**2.1.4 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi Dinas terdiri atas:

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat;
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data; dan
- f. Unit Pelaksana Teknis Daerah.

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



**Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak**

Sumber : (Data Internal Dinas, 2022)

**2.1.5 Jumlah Pegawai**

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak memiliki total pegawai sebanyak 83 pegawai dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 2.1 Jumlah Pegawai**

No	Tugas	Jumlah Pegawai
1	Kepala Dinas	1
2	Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan Kepala Bidang PIAK & Pemanfaatan Data	2
3	Kasubbag Umum dan Kepegawaian, Kasubbag Perencanaan dan Keuangan	2
4	Sub Koordinator Dafduk, Sub Koordinator Capil, Sub Koordinator PIAK & Pemanfaatan Data	6

5	Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK)	12
6	Pelayanan Pendaftaran Penduduk	11
7	Pelayanan Pencatatan Sipil	8
8	Sekretariat	15
9	Front Office	9
10	Comand Centre	6
11	Pelayanan PIAK dan Pemanfaatan Data	9
12	Arsip	2
Jumlah		83

(Sumber : Dindukcapil Demak, 2022)

## 2.1.6 Tugas Dan Tanggung Jawab

### (1) Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas memimpin pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

### (2) Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan penyiapan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan Dinas dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.

Berikut rincian tugas dibawah koordinator Sekretaris Dinas :

#### **Kasubbag Umum dan Kepegawaian**

##### 1) Petugas Depan

- Menerima pemohon dan menanyakan keperluannya.

- Mengarahkan ke web online SIAP OM (<https://dindukcapil.demakkab.go.id/>) jika ada pemohon yang bertanya mengenai persyaratan dan pengajuan online.
- Mengarahkan ke medsos (IG&youtube) jika ada pemohon yang bertanya tentang cara & tutorial pengajuan online.
- Mengarahkan ke Front Office jika pemohon sudah membawa data dukung mengurus KK, KTP, AKTA, online data dll dengan mengambil nomor antrian.

## 2) FO Loker Pendaftaran

- Menerima seluruh pengajuan manual dengan antrean manual maupun antrean online.
- Mengisis formulir untuk checklist data dukung yang dibawa ke masing – masing seksi sesuai pengajuan dokumen untuk dikerjakan.
- Jika hanya keperluan mengonlinekan KTP/KK tanpa perlu konsultasi, langsung diterima saja dengan mengisi formulir data yang berisi NIK, Nama Lengkap, No KK. No WA yang bisa dihubungi dengan memberikan tanda terima untuk diserahkan kepada pemohon
- Formulir tersebut diserahkan kepada loket FO Perubahan Data
- Jika pemohon mengajukan perubahan data dan keabsahan data maka diarahkan ke loket perubahan data.

- Jika pemohon ingin melakukan perekaman foto biometrik diarahkan ke loket perekaman.

### 3) FO Loker Pengambilan

- Menyerahkan dokumen yang telah jadi kepada pemohon yang telah mengambil nomor antrean pengambilan.

### 4) FO Loker Legalisir

- Menerima dokumen yang akan dilegalisir
- Memverifikasi data dukung asli
- Memintakan TTD legalisir kepada pejabat yang berwenang
- Menyerahkan kembali dokumen yang telah dilegalisir kepada pemohon di loket pengambilan.

### 5) WA Center

- Menerima aduan masyarakat melalui WA center & kanal pengaduan lainnya.
- Melakukan komunikasi, koordinasi dan konsultasi antar bidang sehingga aduan masyarakat bisa terjawab dan terselesaikan.
- Menginput laporan harian WA Center sehingga kendala bisa diselesaikan oleh bidang yang berwenang.
- Mengarahkan pemohon untuk mengisi review dan testimoni di google review maupun survei kepuasan masyarakat lainnya agar bisa dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala.

### **(3) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk**

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan di Bidang Identitas Penduduk, serta Pindah Datang dan Pendataan Penduduk dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas. Berikut rincian tugas dibawah koordinator Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk:

#### **Sub Koordinator Identitas Penduduk**

##### 1) Tim Manual Identitas Penduduk KK

- Mengerjakan seluruh pengajuan manual bidang identitas penduduk (KK, SKTT dll) yang telah diverifikasi data dukungnya oleh FO pendaftaran & diparaf/disetujui sub koordinator/ pejabat yang berwenang sehingga dokumen/file pdf selesai dan sampai di tangan pemohon.
- Mengerjakan seluruh perubahan elemen data di Kartu Keluarga dengan checklist formulir data dukung dari loket perubahan data yang telah diparaf/disetujui sub koordinator/ pejabat berwenang.
- Melakukan koordinasi antar petugas sehingga dokumen bisa dicetak melalui pelayanan 3 in 1 atau yang sejenis.
- Membuat surat keabsahan data NIK yang telah divalidasi di SIAK

##### 2) Tim Manual Identitas Penduduk KTP

- Mengerjakan seluruh pengajuan percetakan KTP-EL yang telah diajukan pemohon melalui ajuan manual maupun online
- Menyerahkan KTP-El ajuan manual ke loket pengambilan.
- Merekap dan mengirim KTP-El ajuan online melalui ekspedisi.
- Menerima nomor resi dari ekspedisi sehingga dapat memonitor jika ada keluhan/kendala dalam pengiriman.

### 3) Tim Manual Identitas Penduduk KIA

- Mengerjakan seluruh pengajuan percetakan KIA yang telah diajukan pemohon melalui ajuan manual maupun online
- Menyerahkan KIA ajuan manual ke loket pengambilan.
- Merekap dan mengirim KIA pengajuan online melalui jasa ekspedisi.
- Menerima nomor resi dari jasa ekspedisi agar dapat memonitor jika ada keluhan/kendala dalam pengiriman.

### 4) Perekaman Foto

- Melakukan perekaman foto biometrik, tanda tangan dll sesuai data dukung.
- Menginfokan kepada pemohon bahwa KTP yang datanya PRR (telah siap cetak) akan dicetak dan dikirm melalui ekspedisi dengan biaya maksimal Rp 11.000,-

- Menginfokan kepada pemohon bisa mengecek status data KTP-EI tersebut di web online SIAP OM (<https://dindukcapil.demakkab.go.id/>).
- Menginfokan kepada pemohon terkait nomor WA Center dan alamat medsos dan untuk info terupdate mengenai info kependudukan.

#### 5) Tim Online Identitas Penduduk

- Mengerjakan seluruh pengajuan pendaftaran online pengajuan KK sehingga dokumen/file pdf selesai dan sampai di tangan pemohon.
- Melakukan koordinasi antar petugas sehingga dokumen bisa dicetak melalui pelayanan 3 in 1 atau yang sejenis.
- Menerima laporan WA Center dan menyelesaikan kendala yang masuk di Bidang Pendaftaran Penduduk.
- Menginput laporan harian pengajuan online sehingga bisa dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala.
- Mengerjakan surat pindah antar kecamatan secara online.

#### 6) TPKD 12 Kecamatan

- Mengerjakan seluruh pengajuan manual dan online bidang identitas penduduk (KK dll) di masing – masing kecamatan sehingga dokumen/file pdf selesai dan sampai ditangan pemohon.

### **Sub Koordinator Pindah Datang Dan Pendataan Penduduk**

1) Tim Manual Pindah Datang dan Pendataan Penduduk

- Menerima dan mengerjakan seluruh pengajuan manual dan online Pindah Datang dan Pendataan Penduduk (Perpindahan Keluar dan Kedatangan , dll) yang telah diverifikasi data dukungnya oleh FO pendaftaran dan diparaf/disetujui sub koordinator/ pejabat yang berwenang sehingga dokumen/file pdf selesai dan sampai ditangan pemohon.
- Melakukan koordinasi antar petugas sehingga dokumen bisa dicetak melalui pelayanan 3 in 1 atau yang sejenis.
- Membuat surat keabsahan data NIK yang telah divalidasi di SIAK.

**(4) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil**

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan di bidang kelahiran dan kematian, serta perkawinan, perceraian, perubahan status anak dan pewarganegaraan dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Berikut rincian tugas dibawah koordinator Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil:

**Sub Koordinator Kelahiran Dan Kematian**

1) Tim Manual Kelahiran Dan Kematian

- Mengerjakan seluruh pengajuan manual bidang kelahiran dan Kematian (Akta lahir, akta mati, dll) yang telah diverifikasi data dukungnya oleh FO pendaftaran dan diparaf/disetujui sub koordinator/ pejabat yang berwenang sehingga dokumen/file pdf selesai dan sampai ditangan pemohon.
  - Mengerjakan seluruh perubahan elemen data di akta lahir dengan checklist formulir data dukung yang telah diparaf/disetujui sub koordinator/ pejabat yang berwenang.
  - Melakukan koordinasi antar petugas sehingga dokumen bisa dicetak melalui pelayanan 3 in 1 atau yang sejenis.
  - Membuat surat keabsahan akta yang telah divalidasi di SIAK.
- 2) Tim Online Kelahiran Dan Kematian
- Mengerjakan seluruh pengajuan online bidang kelahiran dan Kematian (Akta lahir, akta mati, dll) sehingga dokumen/file pdf selesai dan sampai ditangan pemohon.
  - Melakukan koordinasi antar petugas sehingga dokumen bisa dicetak melalui pelayanan 3 in 1 atau yang sejenis.
  - Menerima laporan WA center dan menyelesaikan kendala yang masuk di Bidang Pencatatan Sipil.
  - Menginput laporan harian pengajuan online sehingga bisa dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala.

### **Sub Koordinator Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak Dan Pewarganegaraan**

#### 1) Tim Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak Dan Pewarganegaraan

- Mengerjakan seluruh pengajuan bidang Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak Dan Pewarganegaraan (akta perkawinan, akta perceraian, dll) yang telah diverifikasi data dukungnya oleh FO pendaftaran dan diparaf/disetujui sub koordinator/ pejabat yang berwenang sehingga dokumen/file pdf selesai dan sampai ditangan pemohon.

#### **(5) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data**

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan di Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta kerjasama dan inovasi pelayanan dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Berikut rincian tugas dibawah koordinator Bidang (PIAK) dan Pemanfaatan Data:

#### **Sub Koordinator Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan**

##### 1) FO Loker Perubahan Data

- Menerima pengajuan manual perubahan dan keabsahan data dan meneruskan ke masing – masing bidang.
- Perubahan data KK dan keabsahan data KK ke bidang Dafduk.
- Perubahan data Akta dan keabsahan data Akta kebidang Capil.
- Kendala data duplikat/ganda ke bidang PIAK.

#### 2) Tim Manual PIAK

- Menerima permohonan penghapusan data duplikat/ganda.
- Melakukan pemadanan permintaan data.
- Mengonlinekan data agar terupdate di lembaga pengguna.
- Memback up data.

#### 3) Tim Online PIAK

- Mengerjakan seluruh pengajuan online data sehingga terupdate di lembaga pengguna.
- Melakukan koordinasi antar petugas sehingga dokumen bisa dicetak melalui pelayanan 3 in 1 atau yang sejenis.
- Menerima laporan WA center dan menyelesaikan kendala yang masuk di Bidang Pendaftaran Penduduk.
- Menginput laporan harian pengajuan online sehingga bisa dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala.

#### 4) Tim Arsip

- Melakukan kegiatan kearsipan akta dan register akta.

- Melakukan pencarian arsip akta yang dibutuhkan.
- Melakukan pemeliharaan arsip.

### 2.1.7 Produk Layanan

Beberapa produk layanan yang dihasilkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak sebagai berikut:

**Tabel 2.2 Produk Layanan**

No	Produk Pelayanan	Jangka Waktu	Biaya	Masa Berlaku
1.	KTP Elektronik	24 Jam	Rp 0,-	Seumur Hidup
2.	Kartu Identitas Anak (KIA)	24 Jam	Rp 0,-	0-17 Tahun kurang 1 hari
3.	Kartu keluarga (KK)	24 Jam	Rp 0,-	Seumur Hidup
4.	Akta Kelahiran	24 Jam	Rp 0,-	Seumur Hidup
5.	Akta Kematian	24 Jam	Rp 0,-	Selamanya
6.	Akta Perkawinan	24 Jam	Rp 0,-	Selamanya
7.	Akta Perceraian	24 Jam	Rp 0,-	Selamanya
8.	Akta Pengakuan Anak	24 Jam	Rp 0,-	Selamanya
9.	Akta Pengesahan Anak	24 Jam	Rp 0,-	Selamanya
10.	Surat Keterangan Pindah Keluar	24 Jam	Rp 0,-	Sesuai Kebutuhan
11.	Surat Keterangan Pindah Datang	24 Jam	Rp 0,-	Sesuai Kebutuhan
12.	Surat Keterangan Tanda Identitas	24 Jam	Rp 0,-	Sampai dengan diterbitkan KTP Elektronik
13.	Surat Keterangan Tempat Tinggal	24 Jam	Rp 0,-	5 Tahun
14.	Surat Keterangan Datang Dari Luar Negeri	24 Jam	Rp 0,-	Sampai dengan dokumen adminduk diterbitkan kembali
15.	Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri	24 Jam	Rp 0,-	Sampai dengan pemohon kembali lagi ke Indonesia dan melaporkan kedatangan
16.	Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia	24 Jam	Rp 0,-	Sampai dengan pemohon melaporkan pencatatan perubahan status kewarganegaraan dari WNI

				menjadi WNA di luar wilayah NKRI
17.	Surat Keterangan Pembatalan Perceraian	24 Jam	Rp 0,-	Sampai dengan diterbitkan Akta Perceraian
18.	Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan	24 Jam	Rp 0,-	Sampai diterbitkan dokumen kependudukan tentang perubahan statusnya
19.	Surat Keterangan Lahir Mati	24 Jam	Rp 0,-	Selamanya
20.	Surat Keterangan Kelahiran	24 Jam	Rp 0,-	Sampai dengan diterbitkan Akta Kelahiran
21.	Surat Keterangan Kematian	24 Jam	Rp 0,-	Sampai dengan diterbitkan Akta Kematian
22.	Surat Keterangan Pengangkatan Anak	24 Jam	Rp 0,-	Sampai dengan diterbitkan Akta Pengangkatan Anak
23.	Surat Keterangan Pencatatan Sipil	24 Jam	Rp 0,-	Selamanya sepanjang tidak ada perubahan dokumen

Sumber : (Dindukcapil Demak, 2022)

## 2.2 Aktivitas Magang

Berbagai aktivitas dan jadwal kegiatan yang dilakukan penulis selama magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak sebagai berikut:

**Tabel 2.3 Jam Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak**

<b>Hari Kerja Normal</b>	<b>Jam Kerja Normal</b>
Senin – Kamis	07.30 – 15.30
Jum'at	07.30 – 15.00
<b>Hari Kerja Bulan Ramadhan</b>	<b>Jam Kerja Bulan Ramadhan</b>
Senin – Kamis	07.30 – 14.45
Jum'at	07.30 – 11.00

Sumber : (Dindukcapil Demak, 2022)

Kegiatan magang dimulai pukul 07.30 WIB sampai pukul 12.00 WIB, dilanjutkan pukul 12.00 WIB sampai 13.00 WIB untuk istirahat makan siang dan shalat, dilanjutkan jam bekerja lagi pukul 13.00 WIB sampai 15.30 WIB untuk hari Senin sampai Kamis, sedangkan untuk hari Jum'at pulanginya pukul 15.00 WIB. Berdasarkan Surat Edaran Sekretariat Daerah untuk jam kerja di bulan ramadhan berbeda dari jam kerja biasanya. Untuk dibulan ramadhan jam kerja selesai lebih awal yaitu pukul 14.45 WIB untuk hari Senin sampai Kamis, sedangkan di hari Jum'atnya selesai pukul 11.00 WIB.

Selama magang penulis ditempatkan di 5 bagian dan setiap minggunya dilakukan rolling. Adapun penjelasan aktivitas magang yang dilakukan di 5 bagian sebagai berikut:

1) Sekretariat

Pada bagian ini penulis diberi tugas untuk menerima surat masuk dari berbagai instansi pemerintahan atau lembaga lain. Surat masuk kemudian diatri diaplikasi SIMARDI dan diserahkan kepada Plt Kepala Dinas untuk selanjutnya diberikan kepada kepala bidang sesuai disposisi. Jika ada agenda kegiatan maka mencatat agenda tersebut dipapan kegiatan agar memudahkan pegawai yang ditugaskan pada acara tersebut. Selain itu, melakukan penomoran surat keluar sesuai dengan kepentingan surat dan kemudian diatri di aplikasi SIMARDI. Selain kegiatan tersebut, biasanya penulis diberi tugas untuk membantu pegawai lain dalam mengerjakan tugas mereka seperti mengarsip dokumen.

2) Front Office

- a. Di Front Office penulis melayani pemohon dalam pengambilan dokumen. Jika dokumen yang mau diambil belum jadi, maka mengantarkan kertas pengambilan kepada pegawai yang terkait untuk dicetakkan dokumen tersebut, setelah dokumen jadi segera untuk diberikan kepada pemohon. Apabila dokumen yang diambil belum diproses maka harus mencari berkas pengajuan terlebih dahulu diberkas pendingan atau berkas pengajuan sebelumnya agar dokumen bisa diproses dan dicetak.
- b. Penulis juga melayani legalisir dokumen KTP, Akta dan KK. Melakukan verifikasi dengan data dukung asli, kemudian dimintakan TTD kepada pejabat yang berwenang, setelah dokumen sudah dilegalisir dan distempel maka dokumen diserahkan ke pemohon.
- c. Penulis juga melayani perekaman E-KTP. Sebelum melakukan perekaman, NIK pemohon dilakukan Rekam Cetak terlebih dahulu di aplikasi SIAK Terpusat agar nantinya bisa di rekam. Perekaman dilakukan di aplikasi BEnRoller sesuai dengan langkah langkah di aplikasi tersebut. Setelah data perekaman E-KTP sudah tersimpan akan dikirim ke Ditjen Dukcapil di Jakarta melalui sistem. Jika KTP sudah bisa dicetak, dapat diambil di Kantor Dindukcapil atau dikirim ke pemohon melalui jasa ekspedisi.

### 3) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Di bidang Dafduk ini penulis diberi tugas untuk melakukan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) baik pengajuan manual dari pemohon,

pengajuan online maupun layanan 3 in 1. Selain pembuatan KIA, penulis juga diberi tugas untuk menerima pengajuan pembuatan KIA kolektif dari TK/PAUD serta melayani para guru TK dalam pengambilan KIA yang sudah jadi. Sebelum melakukan input data di aplikasi SIAK Terpusat, data dukung seperti Akta kelahiran dan KK diverifikasi terlebih dahulu dan disetujui jika sesuai kemudian setelah di Tanda Tangan Elektronik (TTE) KIA siap dicetak dan diserahkan di loket pengambilan atau jasa ekspedisi. Selain itu, penulis juga membuat rekapan pembuatan KIA online agar jika ada kendala atau komplek bisa segera diselesaikan.

#### 4) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

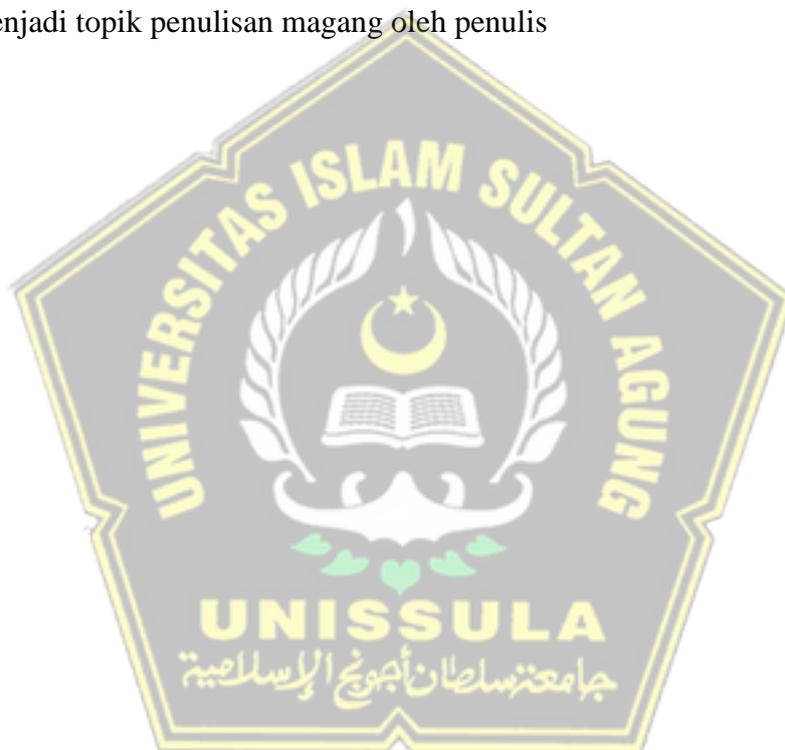
Di Bidang Capil penulis melakukan tugas untuk register Akta kelahiran dan Akta kematian. Sebelum dilakukan register, berkas pengajuan harus diajukan kepada Kepala Bidang Capil terlebih dahulu untuk diparaf. Setelah mendapatkan paraf dari Kepala Bidang Capil baru bisa dilakukan register Akta Kelahiran dan Akta Kematian di aplikasi SIAK Terpusat. Register dipisahkan antara Akta Kelahiran dan Akta Kematian serta tanggalnya. Hal ini dilakukan agar arsip tertata dengan rapi dan jika ada kendala atau masalah pada dokumen bisa dicari dengan cepat.

#### 5) Bidang PIAK dan Pemanfaatan data

Pada bidang PIAK penulis melakukan tugas verifikasi data pengajuan Akta Kelahiran dan KTP Online. Verifikasi data disetujui jika data dukung dan penginputan data yang dilakukan pemohon benar. Verifikasi data ditolak jika data dukung kurang lengkap atau penginputan data yang

dilakukan pemohon salah. Dalam penolakan pengajuan tersebut disertai alasan sehingga pemohon dapat melakukan perbaikan pengajuan sesuai alasan yang dikirim, sehingga nantinya ketika pengajuan sudah disetujui dapat ditindak lanjuti oleh pegawai yang bersangkutan.

Selama menjalankan magang penulis melakukan observasi pada setiap bagian penempatan. Terdapat berbagai persoalan yang akhirnya diangkat menjadi topik penulisan magang oleh penulis



## **BAB III**

### **IDENTIFIKASI MASALAH**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak salah satu instansi pemerintahan yang melayani publik dalam urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Salah satu instansi yang langsung berurusan dengan publik dengan intensitas tinggi pastinya banyak permasalahan yang beragam. Permasalahan yang terjadi tidak selalu sama, tetapi akan mengalami perkembangan seiring dengan tuntutan publik yang kian hari kian tinggi dan beragam. Dalam bab identifikasi masalah ini penulis akan mengidentifikasi masalah dari berbagai sapek dan mengambil satu prioritas masalah.

#### **3.1 Identifikasi Masalah**

##### **3.1.1 Aspek SDM**

Manajemen sumber daya manusia memegang peranan penting dalam segala aspek kehidupan. Sumber daya manusia yang unggul mampu menjalankan roda pemerintahan dengan baik. Maka dari itu, sumber daya manusia harus senantiasa dilakukan perbaikan untuk menciptakan pemerintahan yang berintegritas.

Masalah pada aspek SDM di Dindikcapil Kabupaten Demak meliputi profesionalitas ASN dimana terdapat kurangnya ketelitian input data oleh pegawai yang menyebabkan kesalahan data dalam

dokumen. Selain itu, ketelitian pengecekan dalam berkas persyaratan kerap terjadi sehingga menyebabkan berkas tersebut tidak dapat diproses lebih lanjut. Masalah kurangnya tanggung jawab pegawai terhadap berkas persyaratan dari pemohon menyebabkan berkas persyaratan tersebut hilang. Berkas persyaratan sangat penting dalam pengajuan dokumen karena segala perubahan data ada dalam berkas persyaratan dan formulir pengajuan. Sehingga apabila berkas persyaratan ini hilang maka otomatis dokumen yang belum jadi atau mengalami kesalahan dalam data menjadi terhambat untuk di proses lebih lanjut.

### **3.1.2 Aspek Pemasaran**

Manajemen pemasaran merupakan kegiatan memperkenalkan, mempromosikan, dan mensosialisasikan produk atau jasa agar produk atau jasa tersebut dapat dikenal oleh masyarakat.

Masalah aspek pemasaran pada Dindukcapil Kabupaten Demak adalah kurangnya informasi yang ditangkap masyarakat akan produk Dindukcapil, kurangnya pemahaman pemohon akan persyaratan berkas pengajuan, pemohon yang kurang mengetahui sosial media dari Dindukcapil serta kurangnya pemahaman masyarakat terkait pelayanan Dindukcapil secara online. Hal ini menjadi permasalahan karena minimnya pemahaman masyarakat akan pembuatan dokumen dan

prosedur pengajuan menyebabkan pengadaan dokumen yang seharusnya dimiliki oleh setiap masyarakat menjadi terhambat.

### **3.1.3 Aspek Keuangan**

Manajemen keuangan yaitu segala aktivitas yang berhubungan dengan keputusan pengelolaan keuangan dan aset keuangan. Masalah pada aspek keuangan di Dindikcapil Kabupaten Demak yaitu terbatasnya pengadaan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yaitu alat untuk mencetak kartu dan dokumen kependudukan. Alat ADM ini memudahkan masyarakat yang jauh dari jangkauan Dinas agar bisa mencetak kartu dan dokumen tanpa harus datang ke dinas. Alat ADM ini hanya ada 2 yaitu di Kecamatan Mranggen dan Kecamatan Gajah karena populasi penduduknya yang banyak. Fasilitas ADM ini terbatas karena pada tahun ini pemerintah pusat belum bisa mengalokasikan dana untuk pembelian ADM yang estimasi harganya cukup mahal.

### **3.1.4 Aspek Operasional**

Manajemen operasional merupakan bidang manajemen yang berkaitan dengan pengawasan, perancangan dan pengendalian proses produksi serta perancangan ulang operasi bisnis dalam produksi barang atau jasa.

Masalah dalam aspek operasional di Dindikcapil Kabupaten Demak yaitu Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terpusat (SIK Terpusat) yang sering error, film alat cetak yang sering

error menyebabkan hasil kartu cetakan yang tidak baik sehingga perlu di cetak ulang hingga produk kartu menjadi baik dan bisa terbaca, film printer yang sering error mengharuskan pegawai mengecek terlebih dahulu dan memperbaiki film printer tersebut agar bisa menghasilkan cetakan yang bagus, printer yang sering macet menyebabkan print register tidak bisa terbaca dan harus diperbaiki terlebih dahulu agar dokumen bisa terbaca dengan jelas. Masalah ini menyebabkan terhambatnya pelayanan karena trouble dalam aplikasi atau printer.

## **3.2 Prioritas Masalah**

### **3.2.1 Kurang Optimalnya Profesionalitas Pegawai**

Profesionalitas dalam hal kompetensi meliputi pengetahuan dan keterampilan sangat penting dimiliki oleh Aparatur Sipil Negara yang selalu berhubungan dengan pelayanan publik. Pengoptimalan profesionalitas ASN harus senantiasa dilakukan agar masyarakat tidak mengalami kendala atau permasalahan. Permasalahan kesalahan data dalam dokumen sering menjadi keluhan pemohon ketika mengurus perubahan data administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Permasalahan kesalahan data salah satunya karena faktor kurangnya ketelitian input data ketika mengerjakan berkas pengajuan dari pemohon. Penginputan data harus benar benar dilakukan dengan teliti karena hal ini bisa fatal jika salah memasukkan data di dokumen orang lain. Seringnya pemohon yang komplek dengan dokumen yang

diterimanya disebabkan karena perubahan data yang salah. Padahal tujuan pemohon melakukan perubahan data atau pembaharuan data agar data kependudukan mereka valid. Seperti contoh, pemohon melakukan pindah tempat tinggal di Kecamatan Sayung namun setelah dilakukan perubahan data pada KK hasilnya ada di Kecamatan Karangtengah. Sehingga hal ini menjadi keresahan para pemohon karena mereka harus menunggu kembali untuk dilakukannya perbaikan dalam perubahan data.

Selain masalah kurangnya ketelitian dalam input data, masalah ketelitian pengecekan berkas persyaratan juga sering terjadi. Pengajuan pembuatan dokumen administrasi kependudukan yang begitu banyak dari pemohon menjadikan berkas-berkas persyaratan yang harus dipenuhi harus lengkap. Saat pengajuan berkas persyaratan harus dicek terlebih dahulu oleh Pegawai Front Office guna kelengkapan agar dokumen bisa diproses. Namun, karena banyaknya pengajuan dan pegawai yang mulai kelelahan mengakibatkan saat pengecekan kurang teliti, sehingga dokumen tidak bisa diproses dan masuk dalam berkas pendingan. Otomatis saat waktu pengambilan pemohon tidak bisa mendapatkan dokumen yang diinginkan karena harus melengkapi persyaratan kembali, setelah itu baru bisa diproses dan pemohon baru bisa mendapatkan dokumennya ketika sudah di Tanda Tangan Elektronik (TTE) kemudian di cetak.

Dalam kartu pengambilan dokumen perlu dituliskan informasi lengkap dari tanggal pengajuan berkas, nama pemohon, No KK disertai keterangan tulisan KK, NIK disertai dengan nomor, Alamat, serta kepentingan dokumen yang diambil. Kelengkapan informasi ini memudahkan dalam pencarian data di aplikasi jika dokumen milik pemohon belum dicetak. Permasalahan yang sering terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak mengenai kartu pengambilan yang hanya di tulis angkanya saja tanpa ada keterangan angka tersebut merupakan No KK atau NIK. Oleh sebab itu, pegawai harus melakukan pengecekan angka tersebut masuk dalam NIK atau No KK. Selain itu, jika penulisan angka yang kurang jelas atau salah mengakibatkan sulitnya mencari data di aplikasi SIAK.

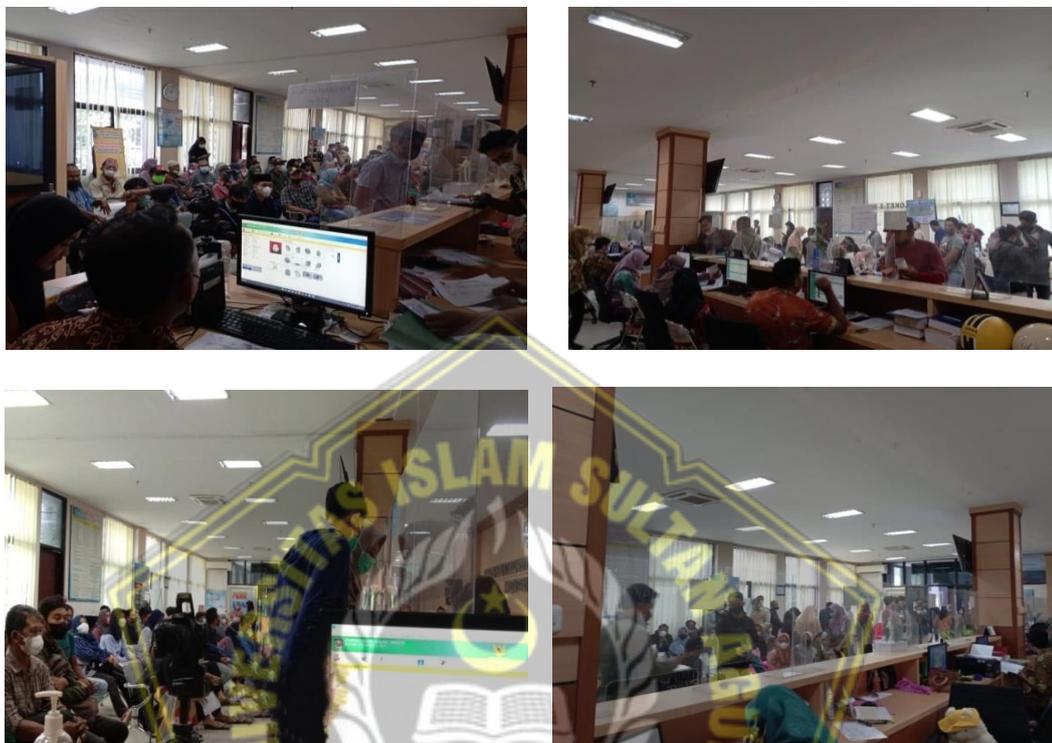
Profesionalitas kerja dalam hal tanggung jawab merupakan suatu hal yang penting dalam pekerjaan, tanggung jawab mencerminkan komitmen akan keseriusan pegawai terhadap organisasi. Kurangnya tanggung jawab pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak terhadap berkas berkas pengajuan milik pemohon mengakibatkan sering hilangnya berkas tersebut. Berkas pengajuan yang hilang terkadang ada yang belum diproses sama sekali, maka pada saat jadwal pengambilan dokumen yang baru pemohon tidak mendapatkannya karena berkasnya hilang. Pegawai perlu mencari terlebih dahulu berkas pengajuan tersebut, dan pemohon harus menunggu dengan waktu yang

cukup lama untuk bisa mendapatkan dokumen yang baru. Untuk berkas pengajuan yang sudah diproses namun berkasnya hilang juga dapat menyebabkan masalah, karena apabila terdapat salah input data otomatis berkas pengajuan tersebut harus dicari terlebih dahulu guna perbaikan data didokumen.

Pengarsipan berkas-berkas pengajuan yang kurang baik, kurangnya tata kelola dan kerapian pengelolaan arsip berkas persyaratan pengajuan mengakibatkan sering hilangnya berkas dan terkadang untuk pencarian berkas tersebut membutuhkan waktu yang lama. Pencarian berkas terkadang tidak dapat dilakukan dengan mencari tanggal pengajuan diarsip, karena terkadang berkas pengajuan tersebut tercampur dengan berkas yang dipending atau berkas yang berbeda tanggal pengajuannya. Permasalahan kearsipan ini dikarenakan kurangnya tanggung jawab pegawai terhadap berkas pengajuan.

Keluhan yang sering menjadi keluhan pemohon dalam membuat dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yaitu lamanya waktu menunggu hingga berjam – jam. Terkadang ada pemohon yang mengeluh untuk menunggu dokumennya jadi harus menunggu dari pagi hingga siang. Padahal pemohon dalam mengajukan dokumen sudah dilakukan pada hari sebelumnya. Standar dalam pelayanan yaitu 24 jam terhitung sejak dokumen diajukan di

loket pendaftaran. Namun terkadang yang terjadi sudah lebih dari 24 jam tapi dokumen belum jadi.



**Gambar 3.1 Kondisi Pelayanan**

Sumber : (Front Office Dindukcapil Demak, 2022)

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat kondisi pelayanan sangat ramai hingga terkadang ada pemohon yang tidak kebagian kursi untuk duduk karena ramainya pemohon yang datang. Banyaknya pemohon yang mengurus dokumen harusnya bisa dilayani dengan cepat sehingga pelayanan bisa berjalan dengan lancar dan pemohon tidak menumpuk dalam antrian pengambilan.

Penumpukan antrian dalam pengambilan terjadi karena dokumen belum bisa di cetak karena belum di TTE (Tanda Tangan Elektronik), perubahan data salah atau dokumen persyaratan kurang lengkap. Proses

dokumen dimulai dari pendaftaran diloket setelah itu diverifikasi jika persyaratan dokumen lengkap kemudian masuk proses input data oleh petugas dan yang terakhir proses TTE. Untuk TTE dilakukan oleh satu (1) admin kemudian harus diverifikasi oleh kepala bidang terkait dan pemberian TTE oleh kepala dinas.

**Tabel 3.1 Jumlah Pengajuan Manual Rata-rata per Hari**

No	Dokumen Pengajuan	Jumlah Pengajuan Manual /Hari
1	Kartu Keluarga (KK)	50 – 60/hari
2	Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)	130 – 150/hari
3	Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Akta Perkawinan	20 – 30/hari
4	Surat Keterangan Pindah Datang dan Surat Keterangan Pindah keluar	10 – 20/hari
5	Perekaman E-KTP	40 – 50/hari

Sumber : (Front Office Dindukcapil Demak, 2022)

Berdasarkan pada data tersebut pelayanan yang harus diselesaikan dalam sehari mencapai ratusan. Waktu yang dibutuhkan dari awal proses pengajuan dokumen hingga dokumen di cetak yaitu proses pendaftaran dan verifikasi kelengkapan dokumen 15 menit. Proses penginputan data di sistem 10 menit dan proses TTE 15 menit. Perhitungan waktu ini dihitung jika petugas tidak ada kendala baik kendala sistem ataupun kendala yang lain. Sehingga didapati waktu dari proses pengajuan hingga dokumen dicetak yaitu 40 menit.

Urgensi dalam permasalahan ini adalah jika kesalahan dalam data dokumen pemohon terjadi secara terus menerus dikarenakan kurangnya

ketelitian pegawai maka bisa diprediksi keluhan pemohon semakin banyak, dan juga kesalahan data dalam satu dokumen bisa menyebabkan dokumen yang lain juga salah. Selain itu ditambah kurang telitinya pegawai dalam pengecekan berkas persyaratan menambah kekecewaan pemohon dalam hal kepuasan publik dan pemohon menganggap bahwa dalam pengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sangatlah rumit dan sulit.

Selain itu, berkas persyaratan sangatlah penting karena jika pada waktu pengambilan dokumen dan dokumen belum jadi dikarenakan belum diproses atau terdapat salah data dalam dokumen, bisa diperbaiki dengan melihat berkas persyaratan. Sehingga apabila berkas persyaratan hilang otomatis akan kesulitan dalam perbaikan perubahan data. Maka pemohon diminta untuk melengkapi berkas persyaratan kembali dan diproses mulai awal yang membutuhkan waktu cukup lama. Melihat hal ini, maka profesionalitas pegawai sangat perlu untuk dioptimalkan guna kelancaran dan kepuasan pelayanan publik.

## **BAB IV**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **4.1 Profesionalitas**

##### **4.1.1 Pengertian Profesionalitas**

Profesionalitas berasal dari kata profesional. Profesionalitas diartikan sebagai kesesuaian kemampuan dan keterampilan yang dimiliki seseorang dalam melakukan tugasnya menurut bidang dan tingkatan masing - masing. Profesionalitas berkaitan dengan keselarasan antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kepentingan tugas, terpenuhinya keselarasan antara kemampuan dengan kepentingan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya kemampuan dan keterampilan aparatur mencerminkan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi (Paleza, 2018). Profesionalitas berkaitan dengan sikap. Kemudian ada beberapa hal yang menjadi ciri dari sikap profesionalitas yaitu keterampilan tinggi, pemberian jasa yang menitikberatkan untuk kepentingan umum, pengawasan yang ketat dalam perilaku kerja dan sistem balas jasa yang menyimbolkan prestasi kerja.

Ukuran profesionalitas adalah kompetensi, efektivitas, dan efisiensi serta bertanggung jawab. Sedarmayanti (2010) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan profesionalitas adalah kecakapan dalam melaksanakan tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang tinggi,

waktu yang tepat, cermat serta prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pemohon

Istilah profesionalitas digunakan untuk menunjukkan derajat penampilan seseorang sebagai tenaga profesional atau penampilan suatu pekerjaan sebagai suatu profesi, sehingga derajat profesionalitas ada yang tinggi sedang dan rendah (Taufikrahman, 2020). Orang – orang profesional yaitu orang – orang yang dapat diandalkan dan dipercaya karena mereka ahli dalam bidangnya, mempunyai ilmu pengetahuan, terampil, bertanggung jawab, teliti, disiplin dan sungguh – sungguh dalam pekerjaannya. Semua ini membuat profesionalitas identik dengan kemampuan, ilmu pengetahuan dan kemandirian (Paleza, 2018).

Soedijarto (1990:57) mendefinisikan profesionalisme sebagai perangkat atribut yang dibutuhkan untuk menunjang tugas agar sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan. Profesionalitas mengacu pada sikap dan komitmen aparatur untuk bekerja berdasarkan standar kerja yang tinggi serta kode etik profesinya. Rivai & Sagala (2013: 381) mengatakan bahwa ada tiga syarat yang harus dipenuhi untuk seseorang dikatakan profesional yaitu (1) memiliki “ilmu” yang dibutuhkan oleh profesi tersebut, (2) memiliki “keterampilan” yang dibutuhkan, dan (3) selalu bersikap profesional.

Didukung pernyataan Hikmat (2011) dalam kutipan (Dalam et al., 2019) bahwa seseorang diakui sebagai tenaga profesional apabila

dalam melaksanakan tugasnya ia selalu berpegang teguh pada etika kerja, cepat (produktif), tepat (efektif), independen, efisien serta inovatif.

Pengertian profesionalitas ASN menurut Peraturan Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Pedoman Tata Cara dan Pelaksanaan Pengukuran Indeks Profesionalitas ASN yaitu kualitas sikap anggota profesi serta derajat pengetahuan dan keahlian yang dimiliki untuk dapat melakukan tugas pekerjaan sesuai standar dan persyaratan yang ditentukan (Direktorat Kepegawaian Negara, 2019).

Kesimpulan dari definisi profesionalitas adalah keandalan seseorang dalam mengerjakan suatu tugas dengan hasil yang terbaik dilaksanakan dengan waktu yang cepat, ketepatan yang akurat serta hasil yang sesuai.

#### **4.1.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Profesionalitas**

Menurut Siwij, (2021) ada beberapa faktor yang berpengaruh terhadap Profesionalitas Kerja yaitu:

a. Kemampuan

suatu kapabilitas atau keahlian dari individu dalam melaksanakan segala tugas yang diberikan dalam suatu pekerjaan. Pada umumnya kemampuan berkaitan erat dengan minat dan bakat

b. Kemauan

Keinginan atau kehendak seseorang untuk melakukan sesuatu atau kesediaan seseorang untuk melakukan sesuatu guna mencapai tujuan organisasi.

c. Energi

Dalam hal ini energi diartikan sebagai semangat atau antusiasme individu untuk melaksanakan tugas.

d. Teknologi

adalah hal yang mendukung seseorang dalam melaksanakan tugas dengan baik. Penerapan teknologi membantu individu untuk melakukan pekerjaan agar efektif dan efisien.

e. Kompensasi

Suatu hak yang wajib ditunaikan dan diterima oleh pegawai sebagai bentuk balas jasa terhadap pekerjaan yang telah diselesaikan dimana pegawai memperoleh kompensasi sesuai dengan profesionalitas kerjanya.

f. Kejelasan tujuan

Dalam mencapai profesionalitas kerja yang tinggi maka perlu adanya tujuan yang jelas, apabila pegawai tidak mengetahui tujuan pekerjaan maka tidak dapat tercipta efisiensi kerja dalam organisasi.

g. Keamanan

Terciptanya rasa aman menjadikan kerja lebih kondusif dibanding rasa was was yang sering muncul ketika kerja, keamanan kerja

menjadikan kinerja yang dihasilkan lebih tinggi karena pegawai dapat fokus terhadap tugasnya dibanding dengan resiko yang ditimbulkan dari pekerjaannya.

Profesionalisme aparatur sering terbentur dengan tidak adanya kondisi yang kondusif dalam birokrasi untuk menanggapi aspirasi masyarakat dan tidak adanya kesiapan pemimpin untuk memberdayakan bawahannya yang menjadikan hal ini sebagai faktor penghambat terciptanya aparatur yang profesional. Pendapat tersebut meyakini bahwa sistem kerja birokrasi publik yang berdasarkan juklak (petunjuk pelaksanaan) dan juknis (petunjuk teknis) membuat aparat menjadi tidak responsif atas aspirasi masyarakat serta karena kurang berperannya pemimpin sebagai pengarah (katalisator) dan pemberdaya bagi bawahannya (Ramadhan, 2018).

#### **4.1.3 Indeks Profesionalitas ASN**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2018 tentang Indeks Profesionalitas ASN. Indeks Profesionalitas ASN adalah ukuran statistik yang menggambarkan kualitas ASN berdasarkan kesesuaian kualifikasi, kompetensi, kinerja dan kedisiplinan pegawai ASN dalam melaksanakan tugas jabatan (Menpan RB, 2017).

Adanya indeks profesionalitas ASN ini bertujuan untuk memberikan standar bagi Instansi Pusat dan Instansi Daerah dalam

melaksanakan pengukuran indeks profesionalitas ASN secara sistematis, terukur dan berkesinambungan. Adapun dimensi dari indeks profesionalitas ASN sebagai berikut:

1. Kualifikasi

Dimensi kualifikasi dipakai untuk mengukur kualifikasi pendidikan formal seorang ASN dari pendidikan jenjang aling tinggi hingga pendidikan jenjang paling rendah

2. Kompetensi

Dimensi kompetensi dipakai untuk mengukur riwayat pengembangan kompetensi yang pernah diikuti oleh seorang ASN yang sesuai dengan pelaksanaan tugas jabatannya.

3. Kinerja

Dimensi kinerja dipakai untuk mengukur penilai kinerja yang dilaksanakan berdasarkan perencanaan kinerja tingkat individu atau tingkat organisasi dengan memperhatikan target, capaian, hasil dan manfaat yang diperoleh serta sikap ASN.

4. Disiplin

Dimensi disiplin dipakai untuk mengukur kesanggupan ASN untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang tertuang dalam undang – undang serta memuat hukuman yang pernah diterima ASN dari hukuman ringan sedang hingga berat.

#### 4.1.4 Dimensi Profesional Hall

Dimensi profesional Hall atau lima dimensi profesionalisme yang mencerminkan seseorang yang profesional dalam profesinya (Dalam et al., 2019), yaitu sebagai berikut:

1) Pengabdian pada pekerjaan

Dicerminkan dari dedikasi dengan segala pengetahuan dan keterampilan yang dipunyai serta komitmen dalam melakukan pekerjaan walaupun imbalan ekstrinsik tidak sesuai. Sikap ini merupakan totalitas dalam pekerjaan.

2) Kewajiban sosial

Merupakan peranan pentingnya profesi tersebut dan manfaat yang didapatkan masyarakat ataupun kalangan profesional lain karena pekerjaan tersebut.

3) Kemandirian

Diartikan bahwa konsep seseorang yang profesional harus mampu membuat keputusannya sendiri tanpa tekanan pihak luar dan apabila ada campur tangan dari pihak luar dalam pengambilan keputusan maka dianggap sebagai hambatan kemandirian secara profesional.

4) Keyakinan terhadap pekerja

Suatu keyakinan bahwa pihak yang berwenang dalam menilai pekerjaan tersebut dilakukan secara profesional atau tidak adalah

rekan sesama pekerja bukan pihak luar yang tidak memiliki kompetensi dalam bidang pekerjaan tersebut.

5) Hubungan dengan sesama pekerja

Menggunakan hubungan pekerjaan sebagai acuan, termasuk organisasi formal dan kelompok kolega informal sebagai ide utama dalam melakukan pekerjaan tersebut.

## 4.2 Kinerja Pegawai

### 4.2.1 Pengertian Kinerja Pegawai

(Paramitadewi, 2017) mendefinisikan kinerja pegawai sebagai suatu hasil yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya berdasarkan keandalan, pengalaman dan keseriusan serta waktu menurut standar dan kriteria kerja yang ditetapkan. Menurut (Sugianti, 2017) Pengertian kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang didapat oleh pegawai dalam melakukan tugasnya sebanding dengan tanggung jawab yang diberikan.

Definisi lain mengenai kinerja menurut Nawawi (2006: 63) yang dikutip (Sitepu, 2013) adalah kinerja dapat dikatakan tinggi atau menjadi rendah apabila target kerja dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang tepat dan tidak melampaui batas waktu yang disediakan, dan dikatan rendah apabila target kerja tidak dapat diselesaikan atau melampaui batas waktu yang tersedia.

Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang diperoleh seseorang sesuai dengan tanggung jawabnya dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan (Ramadhan, 2018). (Saifuddin & Claudia, 2021) mendefinisikan kinerja adalah hasil yang telah dikerjakan, kinerja mempunyai hubungan dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan pelanggan dan memberikan kontribusi yang bernilai ekonomis. (Nan Wangi, 2020) bahwa (Robbins, 2013) menyatakan kinerja adalah capaian maksimal sesuai potensi yang dimiliki pegawai dan menjadi perhatian bagi pimpinan organisasi.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja pegawai secara kualitas dan kuantitas yang diselesaikan sesuai dengan tanggung jawabnya dalam kurun waktu yang tepat dan standar yang telah ditentukan.

#### **4.2.2 Faktor-Faktor Kinerja Pegawai**

Mengutip dari Y. Diana, (2019) Sugianti (2017) menyatakan bahwa kinerja tidak dapat tercapai secara tiba tiba, melainkan ada faktor yang dapat mempengaruhinya. Ada 3 faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu:

a. **Faktor Internal Pegawai**

Faktor internal adalah faktor dalam diri pegawai itu sendiri dari kompetensi, pengetahuan, bakat, pengalaman kerja, keadaan

jasmani dan rohani, semangat kerja, motivasi kerja serta tingkat kepuasan kerja

b. Faktor Lingkungan Internal Organisasi

Faktor lingkungan internal organisasi adalah kondisi organisasi dan atribut pendukung seperti penggunaan kecanggihan teknologi, iklim kerja organisasi, sistem manajemen, upah, kepemimpinan manajemen, rekan kerja dan pelatihan serta pengembangan.

c. Faktor Lingkungan Eksternal Organisasi

Faktor lingkungan eksternal organisasi adalah kondisi ekonomi, sosial, politik, budaya serta agama dalam masyarakat.

Tinggi rendahnya kinerja yang dicapai oleh pegawai tergantung dari faktor – faktor yang mempengaruhinya baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara dalam Akbar, (2018) menyatakan bahwa: “faktor kemampuan dan faktor motivasi adalah faktor yang mempengaruhi dalam pencapaian kinerja.

a. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*Knowledge + Skill*). Hal ini berarti pegawai yang mempunyai IQ rata rata (110 – 120) dengan tingkat pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan andal dalam melakukan pekerjaannya akan mudah dalam

mencapai prestasi kerja. Maka sangat penting menempatkan pegawai pada pekerjaannya sesuai dengan keahlian yang dimiliki.

b. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari bagaimana seorang pegawai bersikap dalam menghadapi berbagai situasi. Motivasi adalah kondisi yang mengerahkan diri pegawai lebih terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Sikap mental adalah kondisi mental yang menggerakkan diri pegawai dalam berusaha untuk mencapai kinerja yang optimal. Sikap mental seorang pegawai harus sikap mental yang siap secara psikofisik (sikap secara mental, fisik, tujuan dan situasi). Artinya bahwa pegawai harus siap mental, kuat secara fisik, mengerti tujuan utama dan target kerja yang ingin dicapai serta mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja yang mendukung.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja dapat dipengaruhi oleh faktor yang bersumber dari dalam individu maupun dari luar individu. Tinggal bagaimana kebijakan dinas mampu menyelaraskan antara faktor-faktor tersebut agar kinerja pegawai dapat meningkat.

#### 4.2.3 Standar Kinerja Pegawai

Menurut (Abdullah Maruf, 2014) Dalam melakukan evaluasi kinerja diperlukan standar yang disebut standar kinerja (*performance*

*standard*). Standar kinerja adalah sesuatu yang fundamental, karena evaluasi kinerja membandingkan antara kinerja yang dicapai dengan standar yang ditetapkan. Oleh karena itu evaluasi kinerja tidak dapat dilakukan tanpa ada standar kinerja. Standar kinerja sangat penting dalam evaluasi kinerja, karena standar kinerja (*performances standards*) merupakan tingkat kinerja yang diharapkan dan merupakan pembandingan (*benchmarks*) atau tujuan/target.

Standar kinerja yang baik harus yang realistis, terukur, mudah dipahami dan jelas sehingga bermanfaat bagi pegawai dan organisasi. Standar kinerja ditetapkan sebelum pekerjaan dimulai. Standar kinerja yang jelas memastikan setiap orang yang terlibat dalam pekerjaan tersebut mengetahui tingkat pencapaian kinerja yang diinginkan.

Standar kinerja mempunyai beberapa fungsi, antara lain:

1. Sebagai tolak ukur (*benchmark*) dalam menentukan keberhasilan kinerja yang dicapai dan ketidakberhasilan kinerja ternilai.
2. Memotivasi pegawai agar bekerja lebih semangat guna mencapai standar, untuk menjadikan standar kinerja yang dapat memotivasi pegawai perlu adanya *reward* atau balas jasa dalam kompensasi.
3. Memberikan arah pelaksanaan pekerjaan yang harus dicapai baik dari segi kualitas maupun kuantitas.
4. Memberikan pedoman atau tata cara kepada pegawai terkait dengan proses pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai standar kinerja yang ditetapkan.

Standar kinerja yang efektif adalah standar kinerja yang dibuat berdasarkan pekerjaan yang ada dalam organisasi, dimengerti, disepakati, terperinci, terukur, berorientasi pada waktu, tertulis, dan terbuka untuk menerima perubahan. Dalam penyusunan standar kinerja organisasi sangat penting mengikutsertakan pegawai dalam proses penyusunannya, agar pegawai lebih termotivasi dalam menjalankannya karena pegawai juga merasa mempunyai tanggung jawab terhadap keputusan yang dibuat bersama.

#### 4.2.4 Penilaian Kinerja Pegawai

Menurut Dessler (2008) dalam (Dwinati et al., 2019), penilaian kinerja merupakan suatu prosedur yang mengaitkan pengaturan standar kerja, mengukur kinerja mutakhir dari pegawai yang dibandingkan dengan standar kinerja yang ditetapkan serta memberikan imbalan jasa kepada pegawai untuk memotivasi agar kinerja lebih baik dan menghilangkan kinerja yang buruk.

Penilaian prestasi kerja adalah kegiatan manajer dalam mengevaluasi sikap dan prestasi kerja serta menetapkan kebijakan selanjutnya. Penilaian kerja (performance appraisal) dan penilaian pekerjaan (job evaluation) merupakan dua hal yang berbeda. Penilaian kerja menilai seberapa baik pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Sedangkan penilaian pekerjaan adalah

menentukan seberapa besar manfaat yang dihasilkan pekerjaan tersebut bagi organisasi.

Sedangkan penilaian prestasi kerja didefinisikan sebagai berikut : penilaian prestasi kerja adalah evaluasi yang sistematis terhadap pekerjaan yang telah dilaksanakan dan difokuskan untuk pengembangan (Priyono & Marnis, 2008).

Menurut (Priyono & Marnis, 2008) penilaian prestasi kerja yang rasional dan objektif paling tidak memberikan manfaat yang dapat dirasakan oleh pegawai atau organisasi. Bagi pegawai, penilaian kinerja dapat memberikan umpan tentang berbagai hal seperti kemampuan, kekurangan, potensi yang pada akhirnya dapat berguna dalam menentukan jalur, rencana dan pengembangan karirnya. Bagi organisasi, penilaian prestasi kerja dapat bermanfaat dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan kebutuhan pelatihan, pengembangan, rekrutmen, seleksi, promosi, penempatan, sistem imbal jasa dan seluruh proses manajemen sumber daya secara efektif.

Pelaksanaan penilaian kinerja sangat penting, karena sekurang – kurangnya bermanfaat sebagai :

- a. Dasar dalam pengambilan keputusan untuk promosi, demosi, pemberhentian dan besarnya imbalan.
- b. Guna mengukur prestasi kerja yaitu sejauh mana pegawai mampu berhasil dalam pekerjaannya.

- c. Dasar dalam mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan yang ada pada organisasi.
- d. Dasar guna mengevaluasi program latihan dan keefektivan metode kerja, sistem kerja, struktur organisasi, jadwal kerja, kondisi kerja dan peralatan kerja.
- e. Indikator buat menentukan kebutuhan pelatihan pegawai.
- f. Alat untuk mendorong para atasan untuk mengetahui kebutuhan dan minat para pegawai.
- g. Alat untuk meningkatkan semangat pegawai agar mencapai performance kerja yang terbaik.
- h. Kriteria dalam melaksanakan seleksi dan penempatan pegawai.
- i. Dasar dalam perbaikan dan pengembangan deskripsi pekerjaan.

Selain itu, tujuan yang sangat penting dilakukannya penilaian kinerja adalah untuk memperoleh hasil yang akurat dan valid mengenai perilaku dan kinerja anggota organisasi. Semakin akurat dan valid informasi yang diperoleh maka semakin besar kontribusinya bagi kemajuan organisasi. Secara khusus tujuan adanya penilaian kinerja yaitu untuk evaluasi dan pengembangan organisasi.

## BAB V

### METODA PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

#### 5.1 Metoda Pengumpulan Data

Menurut Denzin dan Lincoln dalam Moleong (2011), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dari segi sikap, persepsi, motivasi, tindakan dan lain lain melalui deskripsi kata kata pada suatu kondisi yang alamiah. Pada penulisan laporan ini metode yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Obyek yang diamati yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak.

Metode pengumpulan data Menurut Riduwan (2010:51), pengertian dari metoda pengumpulan data yaitu cara-cara atau teknik yang digunakan oleh penulis dalam mengumpulkan data. Berikut beberapa metoda pengumpulan data yang digunakan yaitu:

a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada narasumber baik secara terstruktur atau tidak terstruktur dengan tujuan memperoleh informasi secara luas mengenai objek penelitian. Wawancara dilakukan dengan Ibu Maria Ulfa petugas Front Office loket pendaftaran, Bapak Bahaudin Dawami petugas Pendaftaran Penduduk, Bapak Ulil Huda petugas Pencatatan Sipil dan Bapak Ariyanto Murdito selaku Sub Koordinator PIAK.

b. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung mengenai situasi dan kondisi serta pencatatan secara sistematis terhadap unsur – unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala – gejala dalam objek permasalahan. Metode Observasi dilakukan dengan pengamatan secara langsung berfokus pada tiga bidang yaitu Front Office, Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada atau catatan-catatan yang telah dipublikasikan oleh instansi. Mengidentifikasi serta mengolah data tertulis berbentuk buku – buku yang relevan, peraturan –peraturan, laporan kegiatan serta data yang relevan. Dokumentasi mengenai profil dinas serta dokumen dokumen lain yang menyangkut dengan permasalahan yang diangkat.

## 5.2 Analisis Data

Alat analisis data yang digunakan dalam laporan ini adalah analisis studi komparatif. Studi komparatif adalah mengkaji berdasarkan perbandingan. Menurut Sugiyono dalam (Nisa Listowati. P, 2017) Penelitian dengan analisis studi komparatif adalah penelitian yang membandingkan keadaan satu

variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda, atau dua waktu yang berbeda.

Analisis studi komparatif membandingkan pelaksanaan magang di lapangan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak terkait penyelesaian permasalahan dengan kondisi ideal berbasis teori yang digunakan. Adapun kajian teori yang digunakan yaitu kompetensi, profesionalitas dan kinerja yang akan dibandingkan dengan kondisi ideal di Dindikcapil Kabupaten Demak terkait penyelesaian masalah yang dipilih.



## **BAB VI**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **6.1 Analisis Permasalahan**

Sumber Daya Manusia (SDM) di lingkungan birokrasi harus dapat mengikuti perkembangan organisasi yang kompetitif dalam rangka mewujudkan Aparatur Sipil Negara yang profesional. Kunci keberhasilan ASN dalam menjalankan fungsinya sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik serta perekat dan pemersatu bangsa melalui profesionalitas. Keberhasilan Aparatur Sipil Negara menjadi salah satu tolak ukur dari keberhasilan birokrasi pemerintahan. Seorang ASN dianggap profesional jika mampu memperlihatkan keahlian pada posisi yang sedang dijabatnya baik dari tingkat pimpinan sampai tingkat pelaksana (Sasmito, 2022). Sebagai pelaksana pelayan publik seorang ASN harus selalu menampilkan sikap profesional dengan penuh integritas. Dengan hal ini, diharapkan pelayanan yang diberikan ASN kepada masyarakat menjadikan masyarakat puas dan percaya terhadap pemerintah.

Profesionalitas pegawai merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, melakukan tugas secara adil, profesionalitas bukan hanya sekedar kesesuaian antara keahlian yang dimiliki dengan pekerjaannya, melainkan profesionalitas adalah memperlihatkan hasil yang maksimal dan dapat dirasakan oleh khalayak umum (Taufikrahman, 2020).

Pada dasarnya tugas utama sebuah pemerintahan adalah menjadi pelayan bagi masyarakat. Menjadi pelayan publik tidaklah mudah, melainkan harus bekerja keras agar masyarakat mendapatkan kemudahan dalam berbagai akses yang berkaitan dengan publik. Mempunyai sebuah tugas yang berat mengharuskan pemerintah mempunyai SDM yang baik. Sehingga dalam hal ini pemerintah harus senantiasa menampilkan aparatur yang profesional. Aparatur yang profesional adalah aparatur yang cepat dan tanggap dalam merespon kebutuhan dan kepentingan dari publik. Selain itu, aparatur yang profesional mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakat dengan cepat dan tepat. Aparatur yang profesional ada dimana ketika masyarakat membutuhkan bantuan pemerintah, bukan menghilang ketika masyarakat sedang membutuhkan bantuan pemerintah.

Melihat dari urgensi diatas, dapat disimpulkan bahwa profesionalitas dari aparatur pemerintahan sangatlah penting sebagai kunci keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik. Profesionalitas pegawai yang kurang baik atau kurang memadai menjadi penghambat dalam kelancaran pelayanan. Kurang optimalnya profesionalitas pegawai juga akan mempengaruhi dari kinerja pegawai itu sendiri. Berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan oleh (Taufikrahman, 2020) menyatakan bahwa pegawai yang mempunyai profesionalitas yang tinggi akan mempengaruhi kinerja yang dihasilkan. Artinya, semakin tinggi profesionalitas yang dimiliki pegawai maka semakin tinggi pula kinerja yang

dihasilkan. Sebaliknya, semakin rendah profesionalitas pegawai maka kinerja yang dihasilkan semakin rendah.

Pegawai yang tidak memiliki profesionalitas yang tinggi dalam melayani masyarakat menyebabkan turunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan birokrasi pemerintah. Hal ini disebabkan karena profesionalitas yang rendah menjadikan kinerja yang dihasilkan juga rendah, sehingga hal ini juga berdampak pada pelayanan yang dihasilkan. Sebagai instansi pemerintahan yang menghasilkan produk berupa pelayanan jasa, maka sangat penting pemerintah untuk memperhatikan dari kualitas jasa yang diberikan dan dihasilkan dari aparaturnya. Karena apabila pelayanan yang diberikan baik, maka tingkat kepuasan dan kepercayaan dari masyarakat terhadap pelayanan birokrasi pemerintah juga baik dan meningkat. Namun sebaliknya, apabila kualitas pelayanan jasa yang diberikan dan dihasilkan buruk, maka tingkat kepuasan dan kepercayaan dari masyarakat terhadap pelayanan birokrasi pemerintah juga buruk dan semakin menurun.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas tinggi merupakan salah satu ciri dari great administration sebagai tujuan pendayagunaan aparatur negara (Siwij, 2021). Berkaitan dengan hal tersebut pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan secara terus menerus, konsisten dan harus senantiasa dilakukan oleh para aparatur negara, hal ini sesuai dengan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Tahun, 2009). Pelayanan yang buruk mencerminkan citra dinas juga buruk. Begitu juga

sebaliknya, jika pelayanan baik dan berkualitas maka citra dinas juga ikut baik.

Pelayanan publik selalu mendapatkan penilaian dari Ombudsman Republik Indonesia selaku lembaga negara yang mempunyai kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN atau APBD. Hal ini sesuai dengan Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Pengawasan dan penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman RI terkait dengan kepatuhan standar pelayanan publik dikategorikan menjadi tiga yaitu :

1. Zonasi Hijau, untuk kategori kepatuhan standar pelayanan dengan kualitas yang tertinggi dan tinggi atau baik.
2. Zonasi Kuning, untuk kategori kepatuhan standar pelayanan publik dengan kualitas sedang.
3. Zonasi Merah, untuk kategori kepatuhan standar pelayanan publik dengan kualitas rendah dan terendah atau buruk.

Berdasarkan kategori penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman RI sangatlah penting untuk dinas melakukan pelayanan publik yang berkualitas dan baik. Karena hal ini akan menyangkut dengan kualitas serta penilaian dinas itu sendiri. Penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman RI terkait dengan mutu pelayanan publik meliputi empat dimensi yaitu kompetensi pelaksana, pemenuhan sarana dan prasarana, standar pelayanan serta pengelolaan pengaduan.

Apabila dinas ada pada zonasi hijau hal itu menunjukkan bahwa empat dimensi penilaian sudah diterapkan dengan baik oleh dinas. Selain itu, dinas yang mendapat penilaian dengan zonasi hijau akan mendapatkan piagam penghargaan dari Ombudsman RI terkait dengan kepatuhan tinggi standar pelayanan publik. Sehingga dalam hal ini, apabila dinas memperoleh zonasi hijau maka akan sangat menguntungkan dinas karena selain mendapatkan penghargaan dinas juga akan mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Dinas yang masih berada zonasi kuning dan zonasi merah mendapatkan peringatan keras dari Ombudsman RI untuk terus melakukan perbaikan dalam berbagai segi dimensi untuk bisa mewujudkan pelayanan publik yang semakin prima. Sudah menjadi kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan publik yang prima, sehingga diharapkan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk terus melakukan perbaikan pembenahan penyempurnaan dan perubahan secara konsisten.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi dasar bagi seluruh pelayanan karena seluruh pelayanan membutuhkan data kependudukan yang akurat dan update yang berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan). Mengingat Dindukcapil menjadi salah satu pelayanan dasar dalam administrasi kependudukan dan sangat penting peranannya bagi masyarakat agar masyarakat bisa mengakses segala layanan publik yang lain dengan baik.

Melihat urgensi hal tersebut, maka sangat penting bagi Dindukcapil untuk mendapatkan penilaian yang terbaik guna mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Salah satu penilaian kepatuhan standar

pelayanan yaitu tentang kompetensi pelaksana. Kompetensi pelaksana menjadi salah satu penilaian karena pelaksana yang berkualitas juga akan mempengaruhi pelayanan yang dihasilkan. Penilaian yang dilakukan juga mengikutsertakan kontribusi dari masyarakat, mengingat masyarakat sebagai pengguna layanan.

Masyarakat mempunyai kontribusi yang penting dalam penilaian tersebut, sebab dalam penilaian tersebut masyarakat akan diwawancarai untuk dimintai pendapatnya terkait dengan layanan yang didapatkan. Dalam wawancara ini masyarakat akan ditanya tentang aduan atau keluhannya apakah direspon dan diselesaikan dengan baik atau tidak. Dalam proses penilaian tersebut Ombudsman RI selaku pengawas eksternal pelayanan publik memosisikan diri sebagai masyarakat yang mengakses pelayanan publik, sehingga apabila saat proses penilaian dan didapati bahwa pelayanan yang dilakukan masih kurang baik maka hal ini akan memberikan dampak yang buruk bagi dinas. Dampak ini berupa peringatan keras juga dinas berada pada zonasi kuning atau bahkan bisa berada pada zonasi merah.

Kompetensi pelaksana menjadi salah satu dari empat dimensi penilaian. Dimensi yang sering menjadi aduan masyarakat adalah kurangnya kompetensi pelaksana. Permasalahan kurangnya kompetensi pelaksana ini dikarenakan profesionalitas dari pelaksana sendiri masih kurang optimal. Adapun permasalahan profesionalitas ASN pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak adalah kurangnya ketelitian pegawai dalam input data. Kurangnya ketelitian input data ini menyebabkan masalah

berikutnya terjadi, yaitu dokumen yang lain datanya juga akan salah. Ketika menginput data pegawai harus penuh konsentrasi karena jika data yang diinput salah maka ketika dokumen sudah dicetak dan ternyata data yang ada didalamnya salah, maka harus dilakukan proses input data ulang agar data benar benar valid. Jika data di dokumen dasar yaitu KK salah, maka dokumen yang lain juga akan mengalami kesalahan. Seumpama Pemohon melakukan perubahan data atau update data di KK dan ternyata di KK datanya masih data lama dan belum di update maka nantinya KTP ataupun KIA yang sudah terlanjur dicetak juga akan mengalami kesalahan data karena data yang di KK belum diupdate. Bukan hanya dalam dokumen KK saja, tetapi pada dokumen Akta Kelahiran pun jika mengalami kesalahan data maka akan mempengaruhi kesalahan data di KIA. Karena data di KIA itu merupakan data dari Akta Kelahiran.

Kesalahan data di dokumen harus segera diperbaiki dengan melakukan input data ulang sesuai dengan permintaan perubahan data dari Pemohon. Untuk proses input kemudian Tanda Tangan Elektronik sampai dokumen di cetak terkadang itu membutuhkan waktu yang lama. Padahal untuk standar pelayanan jangka waktunya yaitu 24 jam. Jangka waktu 24 jam terhitung dari pemohon mengajukan pembuatan dokumen di loket pendaftaran sampai dokumen dicetak. Biasanya pemohon yang mengajukan permohonan pembuatan dokumen diloket pendaftaran akan diberi kartu pink untuk pengambilan dokumen, dan setelah mengajukan permohonan Pemohon

dipersilahkan untuk pulang dan mengambil dokumen yang sudah jadi pada keesokan hari sesuai dengan jam waktu melakukan pendaftaran.

Namun, terkadang Pemohon harus menunggu lebih dari 24 jam karena ternyata dokumen yang sudah dicetak mengalami kesalahan dan tidak valid. Maka dokumen tersebut harus diperbaiki agar valid dengan melakukan input data ulang sesuai dengan permintaan perubahan data dari Pemohon. Untuk melakukan input data ulang maka harus mencari berkas persyaratan terlebih dahulu untuk mengetahui pada bagian mana saja yang ingin diubah. Kemudian baru dilakukan input data dan menunggu untuk di tanda tangan elektronik sampai kemudian data di dokumen benar dan dokumen baru bisa dicetak dan diberikan kepada Pemohon. Hal ini menyebabkan Pemohon harus menunggu lebih lama dari jangka waktu yang sesuai dengan standar pelayanan.

Hal yang menyebabkan kurangnya ketelitian input data sehingga terjadi kesalahan data dalam dokumen adalah konsentrasi pegawai yang buyar. Konsentrasi pegawai buyar disebabkan pegawai tersebut diharuskan bekerja dengan cepat. Konsentrasi yang buyar dikarenakan pegawai belum selesai melakukan satu input data sudah diberi dokumen lagi dan juga diminta untuk mencetak dokumen yang sudah jadi dari loket pengambilan.

Permasalahan kurang telitinya pegawai Front Office dalam pengecekan berkas persyaratan mengakibatkan dokumen tidak bisa diproses. Berkas persyaratan yang sudah diverifikasi diloket pendaftaran selanjutnya akan masuk di proses input data pada bagian bidang dafduk atau capil sesuai dengan dokumen yang diminta. Ketika proses input data dan didapati satu

saja dokumen persyaratan yang tidak ada, maka dokumen tersebut tidak bisa dilanjutkan untuk proses input data, dan proses dokumen terhenti sampai disitu. Selanjutnya berkas persyaratan dokumen tersebut masuk dalam berkas pendingan. Tiba saat Pemohon melakukan pengambilan dokumennya di loket pengambilan, dan ternyata berkasnya tidak bisa ditindak lanjuti karena ada berkas persyaratan yang kurang. Maka agar dokumen tersebut bisa ditindak lanjuti Pemohon harus melengkapi persyaratan terlebih dahulu. Pemohon yang aslinya waktu itu hanya tinggal mengambil dokumennya yang sudah jadi, namun harus melengkapi persyaratan kembali agar bisa diproses. Pemohon harus menunggu lagi untuk bisa mendapatkan dokumennya.

Berkas persyaratan menjadi tanggung jawab bagi pegawai agar tetap aman. Berkas persyaratan ini merupakan hal yang penting karena ketika dokumen mengalami kesalahan data, maka bisa melihat berkas persyaratannya kembali untuk dilakukan perubahan data di sistem. Namun, terkadang berkas persyaratan dari pemohon hilang karena kurangnya tanggung jawab pegawai terhadap berkas tersebut. Apabila saat Pemohon mengambil dokumennya dan ternyata dokumennya belum di proses sama sekali dan berkas persyaratannya hilang, maka harus mencari berkas persyaratannya terlebih dahulu di ruang arsip. Dan ketika diruang arsip tidak ada berkas persyaratan tersebut, maka Pemohon diminta untuk melakukan pendaftaran lagi dengan membawa berkas persyaratan yang baru. Dalam hal ini sangat merugikan Pemohon dimana Pemohon yang seharusnya hanya tinggal mengambil dokumennya yang sudah jadi, tapi ternyata malah diminta

untuk melakukan pengajuan ulang dengan membawa berkas persyaratan yang baru. Berkas berkas yang bertumpuk dan tercampur mengakibatkan berkas terkadang terselip dengan berkas yang lain tanggal pengajuannya, sehingga mengakibatkan berkas sulit dicari.

Permasalahan yang terakhir adalah penumpukan antrian di loket pengambilan. Penumpukan antrian di loket pengambilan ini dikarenakan dokumen belum di TTE. Jumlah pengajuan manual rata rata perhari mencapai ratusan, dan yang menjadi masalah adalah pegawai yang menjadi admin operator bagian TTE hanya satu orang saja. Sehingga apabila satu pegawai ini ada kendala ataupun ada tugas yang lain maka untuk bagian TTE akan kosong dan dokumenpun tidak bisa dicetak. Karena tugas pegawai bagian admin operator ini akan mengapprove dokumen yang diajukan oleh petugas entri data, selanjutnya akan diverifikasi oleh kepala bidang terkait dan terakhir dokumen tersebut akan mendapatkan TTE dari kepala dinas. Hal ini menjadi masalah apabila hanya ada satu pegawai saja bagian admin operator TTE, masalah ini mengakibatkan pelayanan menjadi mandeg dan Pemohon harus menunggu lama agar dokumennya bisa di TTE terlebih dahulu.

Beberapa permasalahan yang ada dapat diselesaikan oleh dinas untuk bisa meningkatkan kinerja pegawai ASN. Hal ini ditujukan untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik, sebagaimana tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan adil. Permasalahan yang terjadi apabila tidak segera tidak dilayani dapat mengakibatkan citra dinas yang semakin buruk dimata masyarakat, bukan hanya dalam masyarakat tapi

hal ini bisa memperburuk citra dinas di media sosial. Hal ini bisa terjadi karena apabila semakin banyak masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang buruk mereka akan memberikan pengalaman buruknya di media sosial. Apalagi saat ini semua dapat diakses dengan mudah melalui media sosial.

Membangun citra yang baik bukan hanya dimata masyarakat tetapi di media sosial juga perlu dilakukan. Jika banyak masyarakat yang membagikan pengalaman yang baik saat mendapatkan pelayanan di dinas, hal itu menandakan bahwa pelayanan yang diberikan dinas memang benar-benar baik dan memuaskan. Namun sebaliknya, jika banyak masyarakat yang membagikan pengalaman yang buruk di media sosial maka pelayanan yang didapatkannya berarti buruk dan mengecewakan. Dalam permasalahan ini bukan hanya dinas saja yang terkena dampaknya melainkan masyarakat juga akan terkena dampak dari kurang optimalnya profesionalitas ASN.

## **6.2 Pembahasan**

### **6.2.1 Kompetensi ASN Dalam Pelayanan**

Standar kompetensi jabatan atau standar kompetensi ASN sangat diperlukan dalam mewujudkan profesionalisme ASN untuk menyelenggarakan sistem merit dalam manajemen ASN . Standar kompetensi ASN adalah deskripsi pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang dibutuhkan seorang ASN dalam menjalankan tugas jabatannya. Standar kompetensi ASN diatur dalam peraturan menteri

pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia nomor 38 tahun 2017(Menpan RB, 2017).

Dalam buku (Abdullah Maruf, 2014) Spencer mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik yang melandasi keefektivan kinerja dalam tugasnya atau karakter individu yang mempunyai hubungan sebab akibat dengan kriteria yang menjadi acuan, efektif atau kinerja optimal pada situasi tertentu. Berdasarkan definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kompetensi menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam mengerjakan tugas.

Untuk menunjang profesionalitas ASN dalam memaksimalkan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak harus meningkatkan kompetensi dari masing masing pegawai ASN agar tidak terjadi kesenjangan kompetensi antara harapan dengan kenyataan. Maka dari itu, ada tiga kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang ASN untuk memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat yaitu kompetensi teknis, kompetensi manajerial dan kompetensi sosial kultural.

Adapun ketiga kompetensi tersebut sebagai berikut:

### **1. Kompetensi teknis**

Pengetahuan, keterampilan, sikap/perilaku dari seorang ASN yang bisa diamati, diukur, dan dikembangkan yang spesifik berhubungan dengan bidang teknis jabatannya. Kompetensi teknis berhubungan langsung dengan hasil kinerja yang dilakukan, karena penguasaan

kompetensi teknis yang baik akan memudahkan pegawai dalam bekerja secara cepat dan tepat serta akurat. Kompetensi teknis ASN yang ada di pemerintahan belum begitu optimal, sehingga memberikan dampak pada kualitas kinerja yang dihasilkan. Dibutuhkan peningkatan kompetensi teknis untuk mendukung kinerja yang optimal.

Kompetensi teknis dapat diukur dari tingkat dan spesialisasi pendidikan pegawai, pelatihan teknis fungsional yang pernah diikuti, dan pengalaman bekerja secara teknis (Republik Indonesia, 2014).

a. Tingkat dan spesialisasi pendidikan

Tingkat dan spesialisasi pendidikan harus sesuai dengan jabatan yang sedang diemban. Tingkat dan spesialisasi pendidikan yang sesuai dengan jabatan memudahkan pegawai dalam bekerja, karena ilmu pendidikan yang dipelajari sesuai dengan pekerjaannya. Dari data yang diperoleh tingkat pendidikan para pegawai Dindikcapil Kabupaten Demak sebagian besar sudah Sarjana dan sebagian kecil sedang menempuh pendidikan S1. Untuk spesialisasi pendidikan dengan jabatan yang diemban sebagian kecil ada yang tidak sesuai, sehingga riwayat pendidikan dengan jabatan tidak ada kesesuaian.

b. Pelatihan teknis fungsional

Pelatihan teknis fungsional merupakan pelatihan teknis guna mencapai persyaratan kompetensi teknis yang dibutuhkan dalam

pelaksanaan tugas ASN. Pelatihan ini dapat membantu ASN dalam meningkatkan kompetensi teknis guna menunjang keberhasilan dalam pelaksanaan tugas.

c. Pengalaman bekerja secara teknis

Pengalaman bekerja secara teknis menjadi tolak ukur dalam kompetensi teknis karena pegawai yang memiliki pengalaman bekerja lebih banyak akan cenderung lebih termotivasi dalam menyelesaikan pekerjaannya karena kemampuan yang dimiliki lebih baik dari pegawai yang memiliki pengalaman bekerja yang lebih sedikit (Ilham, 2022). Hasil dari observasi menunjukkan bahwa pegawai Dindukcapil Kabupaten Demak rata-rata mempunyai pengalaman bekerja secara teknis yang dapat dilihat dari cara kerja pegawai.

## **2. Kompetensi manajerial**

Pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku yang bisa diamati, diukur dan dikembangkan guna memimpin atau mengelola unit organisasi. Kompetensi manajerial dapat diukur dari tingkat pendidikan pegawai, pelatihan struktural atau manajemen yang pernah diikuti, dan pengalaman kepemimpinan dalam tugasnya (Republik Indonesia, 2014).

a. Tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan dalam sebuah jabatan sangat penting, karena jabatan tertentu pastinya membutuhkan ilmu yang lebih. Jika

jabatan tinggi tapi yang menduduki jabatan tersebut tidak memiliki riwayat tingkat pendidikan yang tinggi dapat berakibat pada keberlangsungan organisasi. Berdasarkan observasi, yang menduduki jabatan yang ada di Dindikcapil Kabupaten Demak sudah sesuai dengan tingkat pendidikan yang dibutuhkan oleh jabatan tersebut.

b. Pelatihan struktural atau manajemen

Pelatihan struktural atau manajemen adalah pelaksanaan pengembangan kompetensi manajerial yang dilakukan melalui jalur pelatihan. Pelatihan struktural atau manajemen ini sangat membantu ASN dalam mengelola unit organisasi atau mengelola hubungan dengan stakeholder yang menjadi tanggung jawabnya.

c. Pengalaman kepemimpinan.

Pengalaman kepemimpinan menjadi salah satu tolak ukur dalam kompetensi manajerial, dimana pengalaman kepemimpinan memberikan bekal serta ilmu bagi para ASN untuk memimpin unit organisasi yang menjadi kewenangannya ataupun memimpin diri sendiri. Pengalaman kepemimpinan ini memudahkan ASN dalam menjalankan tugas tugasnya.

Selain itu, dalam kamus kompetensi manajerial ada delapan kompetensi dari kompetensi manajerial yaitu integritas, kerjasama, komunikasi, orientasi pada hasil, pelayanan publik, pengembangan diri dan orang lain, mengelola perubahan, dan pengambilan

keputusan. Pada pembahasan ini akan dibahas dua kompetensi yaitu orientasi pada hasil dan pelayanan publik.

a) Orientasi pada hasil

Bekerja dengan teliti dan penuh kehati-hatian untuk meminimalisir kesalahan dengan berpedoman pada standar pelayanan (SOP). Bertanggung jawab dalam segala tugas yang diberikan untuk memenuhi standar kerja dan menyelesaikan tugas dengan tuntas dan bisa diandalkan. Pegawai ASN Dindikcapil Kabupaten Demak berusaha semaksimal mungkin dalam pelayanan agar pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan SOP pelayanan.

b) Pelayanan publik

Dalam hal pelayanan publik pegawai ASN Dindikcapil Kabupaten Demak menjalankan tugas mengikuti standar pelayanan dengan melayani keperluan pemohon, permintaan dan pengaduan dari pemohon. Menyelesaikan masalah yang ada dengan tepat tanpa bersikap membela diri dalam kapasitas sebagai pelaksana pelayanan publik.

### 3. Kompetensi sosial kultural

Pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku yang bisa diamati, diukur dan dikembangkan yang berhubungan dengan pengalaman berinteraksi dengan masyarakat majemuk dalam hal agama, suku, budaya, wawasan kebangsaan, etika, moral, nilai – nilai dasar,

prinsip yang harus dipenuhi pegawai untuk mendapatkan hasil kerja yang sesuai dengan peran, fungsi dan tugas jabatan. Kompetensi sosial kultural bisa diukur dari pengalaman kerja yang pernah dialami pegawai berkaitan dengan masyarakat majemuk dalam hal agama, suku, dan budaya sehingga memiliki wawasan kebangsaan yang beragam (Republik Indonesia, 2014).

a. Pengalaman kerja.

Seorang aparatur sipil negara mempunyai tugas untuk menjadi pemersatu bangsa melalui pelayanan yang diberikan. Mengemban tugas tersebut sudah tentu seorang ASN harus memiliki pengalaman kerja yang berkaitan dengan masyarakat majemuk dalam hal agama, suku dan budaya. Pengalaman kerja ini sangat penting bagi seorang ASN agar dalam memberikan pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam hal apapun, serta hal ini dapat membantu ASN dalam menjalin hubungan dengan sesama ASN yang memiliki latar belakang budaya, agama dan suku yang berbeda. Sehingga perbedaan agama, suku dan budaya tidak menjadi kendala bagi para ASN dalam memberikan pelayanan. Dan berdasarkan observasi untuk seluruh pegawai Dindikcapil Kabupaten Demak sudah cukup memiliki pengalaman kerja yang berkaitan dengan masyarakat majemuk dalam hal agama, suku dan budaya.

Pada kamus kompetensi sosial kultural, ada satu kompetensi yaitu perekat bangsa

a) Perekat bangsa

Seorang ASN harus mampu menjadi perekat bangsa. Melalui pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Dindikcapil Kabupaten Demak seorang ASN harus mampu meyakinkan masyarakat bahwa semua mendapatkan perlakuan yang sama adilnya dalam hal pelayanan tanpa memandang status sosial. Dengan hal ini menunjukkan bahwa semua sama tidak ada perbedaan antara satu dengan yang lainnya.

### 6.2.2 Profesionalitas ASN

Untuk menciptakan pegawai yang kompeten secara profesional dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, maka diperlukan kompetensi yang memadai dengan bidang pekerjaan dan tugas serta tanggung jawab yang diembannya (Sedarmayanti, 2017). Untuk mendukung reformasi birokrasi pemerintah berupaya keras dalam meningkatkan profesionalitas dari masing-masing ASN. Hal ini dilakukan agar pelayanan publik dapat mengalami peningkatan dari masa ke masa.

Pelayanan Dindikcapil menjadi dasar bagi seluruh pelayanan publik, karena semua pelayanan publik membutuhkan identitas kependudukan yang akurat dan update. Dari urgensi tersebut sudah semestinya

Dindikcapil Kabupaten Demak berupaya untuk menampilkan apratur yang profesional. Profesionalitas pegawai dapat dilihat dari ukuran profesionalitas yaitu kompetensi, efektivitas, dan efisiensi serta bertanggung jawab.

#### **a. Kompetensi**

Kompetensi adalah kecakapan untuk melaksanakan tugasnya berdasarkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Profesionalitas pegawai ditentukan oleh kompetensi yang tercermin dari sikapnya sehari-hari dalam organisasi (Saputra & Nurmasari, 2020). Kompetensi sebagai perangkat kualitas SDM berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Sedarmayanti, 2017). Keterampilan dan pengetahuan memiliki peran penting dalam keberhasilan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya. Kompetensi dipercaya sebagai faktor kunci dalam keberhasilan seseorang dalam pekerjaannya. Dalam hal ini menunjukkan bahwa kompetensi mampu meningkatkan kinerja pegawai melalui aspek profesionalitas. Keterampilan dan pengetahuan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan, karena pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik apabila seseorang mempunyai pengetahuan akan pekerjaan tersebut dan dapat diselesaikan dengan baik dengan keterampilan yang dimiliki.

Menjadi Aparatur Sipil Negara Dindikcapil Demak sudah pasti harus mempunyai kompetensi yang baik, apalagi seorang ASN harus

mempunyai tiga kompetensi dasar yang diatur di dalam undang-undang.

Berdasarkan hasil wawancara, untuk kompetensi dirasa sudah cukup baik dari segi pengetahuan, dan keterampilan dalam melayani pemohon. Dari segi pengetahuan, pegawai sebagian besar sudah mengetahui alur dan ketentuan pengerjaan berkas yang dibutuhkan pemohon. Namun, terkadang ada sebagian kecil pegawai yang kurang memahami alur dan ketentuan pengerjaan berkas. Dari segi keterampilan, sebagian pegawai sudah mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik cepat dan tepat. Sedangkan sebagian pegawai ada yang memerlukan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikan pekerjaannya dibanding dengan pegawai lain. Sehingga terkadang dalam melayani butuh waktu yang cukup lama, padahal antrian pelayanan cukup padat.

Melihat kondisi tersebut dibutuhkan peningkatan kompetensi pegawai guna untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, sehingga harapannya pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat serta akurat.

#### **b. Efektivitas**

Efektivitas merupakan ukuran yang menyatakan sejauh mana target kerja dari segi kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu. Efektivitas menjadikan tolak ukur dalam menilai apakah individu mampu mencapai target yang telah

ditentukan oleh instansi. Dapat dikatakan bahwa keefektivan organisasi ditentukan oleh keefektivan kelompok, dan keefektivan kelompok ditentukan oleh keefektivan individu, dengan kata lain, organisasi akan efektif jika individu juga efektif (Oroh et al., 2017). Efektivitas Dindukcapil Kabupaten Demak ditentukan oleh efektivitas dari ASN yang terdiri dari kuantitas dan kualitas kerja yang telah dicapai.

Berdasarkan hasil wawancara, Pegawai Dindukcapil Kabupaten Demak mampu menyelesaikan dokumen pengajuan perharinya sesuai dengan waktu yang tersedia, walaupun terkadang pegawai agak keteteran dengan pekerjaannya dan meminta pegawai lain untuk menyelesaikan pekerjaan mereka. Dari segi kualitas kerja, sebagian besar dokumen yang sudah jadi data yang ada sudah valid dan akurat. Namun, ada sebagian dokumen yang sudah jadi tapi data perubahan masih sama dan terkadang ada data perubahan yang salah atau belum valid, sehingga harus dilakukan penginputan ulang agar data valid dan akurat. Perubahan data yang salah di satu dokumen juga akan mempengaruhi dokumen yang lain.

Maka kualitas kerja sangat penting untuk diperhatikan agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik, karena jika kualitas kerja yang dihasilkan buruk maka dibutuhkan waktu lagi untuk memperbaiki pekerjaan tersebut.

### **c. Efisiensi**

Efisiensi merupakan perbandingan antara input dan output, usaha dan hasil, pengeluaran dan pemasukan, biaya dan kepuasan yang dihasilkan. Efisiensi adalah perbandingan antara usaha yang dilakukan dengan hasil yang saling bertautan satu sama lain. Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanannya maka efisiensi dapat digunakan sebagai tolak ukur kinerja suatu individu atau organisasi (Politik & Pangandaran, 2009). Efisiensi berkaitan dengan proses pelayanan dan hasil kepuasan dari pemohon. Efisiensi yang dilakukan oleh pegawai Dindukcapil Kabupaten Demak dapat dilihat dari biaya dan waktu pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, Terkadang ada dokumen yang data didalamnya salah sehingga perlu dilakukan input ulang, agar nantinya datanya valid dan akurat. Karena dokumen satu dengan yang lainnya saling berkaitan. Dalam pelayanan ini pemohon harus menunggu lebih lama karena datanya dibenarkan terlebih dahulu di sistem, agar nantinya dokumen ini jika digunakan dalam pelayanan lain seperti kesehatan, pendidikan atau yang lain datanya sudah akurat. Apabila dokumen sudah dicetak dan sudah diberikan kepada pemohon, tapi data didalamnya salah maka dokumen tersebut sudah tidak dapat digunakan dan nantinya akan dicetak yang baru.

Jika kesalahan data sering terjadi, maka banyak dokumen yang terbuang sia – sia sehingga efisiensi dalam hal biaya tidak dapat dilakukan. Selain itu, waktu pelayanan lebih lama, mengakibatkan

pemohon harus menunggu lebih lama yang nantinya banyak pemohon komplain.

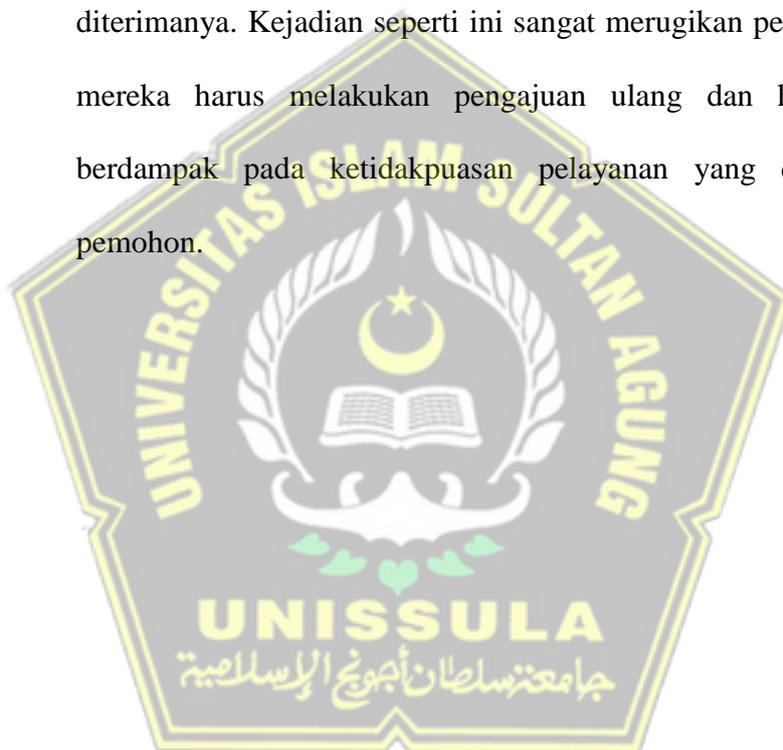
#### **d. Tanggung jawab**

Tanggung jawab adalah kesediaan pegawai dalam menyelesaikan tugasnya dengan baik, tepat pada durasi yang ada, dan berani mengambil resiko atas segala tindakannya (Saputra & Nurmasari, 2020). Tanggung jawab menjadi ciri khas dari orang yang profesional, karena orang yang berani bertindak akan berani bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukannya. Sudah semestinya Aparatur Sipil Negara mempunyai rasa tanggung jawab terhadap masyarakat. Dengan hal ini, kepercayaan masyarakat akan meningkat seiring dengan banyaknya hal yang dilakukan pemerintah yang mencerminkan sikap tanggung jawab.

Berdasarkan hasil wawancara, pegawai sudah berusaha semaksimal mungkin untuk bertanggung jawab dalam setiap pelayanan yang dilakukan. Mulai dari menyelesaikan pekerjaan dengan tuntas walaupun terkadang harus melampaui jam kerja, berusaha semaksimal mungkin tepat waktu dalam menyelesaikan dokumen pemohon, dan banyaknya pengajuan perharinya terkadang mengakibatkan dokumen satu dengan yang lain bertumpukan dan bercampur. Terkadang ada berkas dokumen yang hilang, padahal sudah dicari antara pegawai satu dengan yang lain, dan juga dicari di pegawai yang berbeda bidang pelayanan. Jika tidak ditemukan maka

dicari diruang arsip atau berkas pendingan, dan jika akhirnya berkas pengajuan tidak ditemukan maka dengan permohonan maaf pegawai meminta pemohon untuk melakukan pengajuan ulang dengan membawa berkas pengajuan yang baru dan lengkap.

Hal seperti ini bisa dihindari jika salah satu pegawai menjadi penanggung jawab dari masing-masing berkas pengajuan yang diterimanya. Kejadian seperti ini sangat merugikan pemohon karena mereka harus melakukan pengajuan ulang dan hal ini dapat berdampak pada ketidakpuasan pelayanan yang diterima oleh pemohon.



## BAB VII

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 7.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Permasalahan kurang optimalnya profesionalitas pegawai ASN Dindikcapil Kabupaten Demak yang meliputi kurang telitinya dalam penginputan data, kurangnya ketelitian dalam pengecekan berkas pengajuan serta minimnya tanggung jawab pegawai terhadap berkas pengajuan milik pemohon dapat berdampak pada buruknya pelayanan yang berujung pada banyaknya pemohon yang komplain akan waktu tunggu yang lama.
2. Profesionalitas pegawai ASN sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan sehingga kinerja ASN perlu ditingkatkan melalui profesionalitas.
3. Kurang telitinya pegawai dalam penginputan data serta kurang telitinya pegawai dalam pengecekan berkas pengajuan dikarenakan sistem kerja yang kurang teratur serta pengelolaan antrian pemohon yang kurang baik.
4. Permasalahan berkas pengajuan milik pemohon yang terkadang hilang dikarenakan minimnya tanggung jawab pegawai terhadap berkas tersebut dan juga pengelolaan berkas pengajuan perharinya kurang baik sehingga banyak berkas yang bertumpukan dan bercampur dengan yang lain.

5. Profesionalitas pegawai dari segi kompetensi yang meliputi kompetensi manajerial dan kompetensi sosial kultural sudah baik, dalam kompetensi teknis masih perlu ditingkatkan. Dalam ukuran profesionalitas meliputi kompetensi, efektivitas, efisiensi dan tanggung jawab perlu ditingkatkan.

## **7.2 Rekomendasi**

### **7.2.1 Rekomendasi Hasil Analisis**

1. Bekerja diniatkan sebagai ibadah dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas dengan tujuan membantu sesama manusia.
2. Pendidikan dan latihan (Diklat) yang holistik dengan tujuan untuk meningkatkan sinergitas, memahami visi misi organisasi, menjadikan kerja menjadi lebih enjoy, menambah soft skill ibadah, refreshing untuk menambah penguatan soft skill pegawai.
3. Bimtek (Bimbingan teknis) peningkatan pelayanan administrasi kependudukan.
4. Diadakannya briefing 15 menit atau 20 menit sebelum pelayanan dimulai untuk memberikan pengarahan dan perbaikan kerja.
5. Upgrade software dan hardware serta ditambah fasilitas komputer dan printer di loket pengambilan sehingga pelayanan pengambilan dokumen dapat dilayani dengan cepat. Penambahan fasilitas ini untuk memudahkan pegawai bagian pengambilan sehingga tidak kesusahan mencari dokumen yang sudah jadi. Selain itu, adanya penambahan fasilitas ini membuat sistem kerja lebih teratur karena

pegawai bagian pengambilan tidak perlu repot meminta dokumen atau mengganggu kerja pegawai pelayanan yang ada di bidang Dafduk atau Capil. Pegawai Bidang Dafduk atau Capil bisa fokus pada proses penginputan data berkas pengajuan dari pemohon.

6. Pengelolaan berkas pengajuan perharinya dibedakan pada tempat yang berbeda untuk memudahkan mencari berkas ketika dokumen ada masalah. Memberikan tanggung jawab kepada satu pegawai terhadap berkas pengajuan milik pemohon, sehingga apabila berkas pengajuan tersebut dipinjam oleh pegawai lain maka harus dikembalikan lagi kepada penanggung jawab berkas tersebut.

### **7.2.2 Rekomendasi Tempat Magang**

Selama magang di Dindukcapil Kabupaten Demak penulis melakukan kegiatan pengamatan dan observasi serta dirasa ada beberapa hal yang perlu diperbaiki organisasi terhadap peserta magang maupun pegawai Dindukcapil yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan arahan yang jelas terhadap peserta magang mengenai pekerjaan yang bisa dikerjakan.
2. Memberikan petunjuk kerja agar peserta magang mudah dan benar dalam melakukan pekerjaan.
3. Pegawai lebih tanggung jawab terhadap pekerjaannya sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik.

4. Antar pegawai harus ada rasa saling memahami sehingga jika pegawai satu merasa kesulitan maka pegawai yang lain harus bisa merespon dengan cepat dan membantu menyelesaikan.
5. Pimpinan bidang atau kasi lebih responsif terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pegawai sehingga ada evaluasi atau perbaikan terhadap permasalahan yang ada.

### **7.2.3 Rekomendasi Program Studi**

Keberhasilan yang diperoleh peserta magang pada program Magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) pastinya tidak lepas dari peran fakultas atau program studi dalam mempersiapkan program tersebut. Maka dari itu beberapa hal yang perlu diperbaiki program studi yaitu:

1. Melakukan koordinasi dan persiapan yang lebih matang dalam menjalankan program MBKM agar kebijakan yang ada tidak selalu berubah ubah.
2. Pemberitahuan mengenai informasi MBKM dapat dilakukan jauh jauh hari sehingga peserta magang tidak mengalami kesulitan ketika magang.
3. Mekanisme pelaksanaan kegiatan MBKM lebih terstruktur
4. Dosen pembimbing lapangan menjalin komunikasi dengan dosen supervisor sehingga pihak tempat magang mengetahui alur atau mekanisme dari program magang MBKM dan pihak tempat magang

dapat membantu peserta magang dalam menjalankan program magang yang sesuai dengan keinginan fakultas.

5. Pihak fakultas secara resmi menyerahkan peserta magang ke tempat magang agar komunikasi antara pihak fakultas dan tempat magang dapat terjalin dengan baik



## BAB VIII

### REFLEKSI DIRI

#### 8.1 Hal Positif dari Perkuliahan yang Bermanfaat terhadap Pekerjaan

##### Selama Magang

Selama kegiatan magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak, saya merasa ilmu yang saya dapatkan dari perkuliahan sangat membantu saya dalam mengerjakan tugas yang diberikan oleh dinas. Berbekal ilmu dan pendidikan karakter islami yang saya terima selama perkuliahan menjadikan saya mampu melaksanakan tugas-tugas dengan baik, berkomunikasi dengan sopan santun kepada semua pegawai di dinas dan dapat membantu pegawai lain yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Berbekal ilmu dan pengalaman bekerja sama dalam tim yang saya dapatkan selama ikut organisasi memudahkan saya untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan semua pegawai yang ada. Selain itu dengan organisasi juga dapat menambah rasa percaya diri terhadap kemampuan yang saya miliki dan hal ini berdampak pada rasa percaya diri saya ketika magang. Kebiasaan dalam menyelesaikan masalah yang ada dalam organisasi memberikan dampak yang baik terhadap diri saya sehingga mudah menyelesaikan masalah yang saya hadapi selama magang.

Selain itu, adanya program tumbuh “Choolifah School” yaitu pendidikan soft skill yang terdiri dari Cooperation (bekerja sama), Leadership

(kepemimpinan), Innovative (inovatif), Fairness (adil) dan Amanah (dipercaya). Adanya pembekalan soft skill yang diberikan dari fakultas sangat berguna bagi saya selama proses magang berlangsung. Cooperation, yang memberikan kemudahan bagi saya untuk bekerja sama dalam tim dengan orang baru. Leadership, yang mampu menjadikan saya berani tampil percaya diri dan berani mengambil keputusan selama magang. Inovatife, yang membantu saya berfikir secara kritis untuk bisa mendapatkan cara yang baru untuk menyelesaikan masalah yang ada selama magang. Fairness, membantu saya untuk mampu bersikap adil terhadap diri saya dan orang lain. Dan amanah, yang selalu membuat saya berusaha dengan sungguh sungguh untuk bisa menjaga kepercayaan yang sudah diberikan dinas kepada saya.

## **8.2 Manfaat Magang terhadap Pengembangan Soft- Skill Mahasiswa**

Kegiatan magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak memberikan banyak pengembangan *soft skill* yang belum saya miliki sebelumnya. Dimana kegiatan magang merupakan lingkungan kerja yang sangat asing bagi mahasiswa yang sebelumnya hanya mengikuti perkuliahan saja. Kegiatan magang menjadikan saya harus mampu beradaptasi dan mengikuti lingkungan kerja, sehingga hal ini membuat saya harus bekerja keras untuk menyesuaikan diri saya dengan lingkungan kerja dan orang-orang yang ada didalamnya. Selain itu, dengan kegiatan magang ini memberikan saya pengalaman sekaligus ilmu bagaimana cara menjalin komunikasi yang baik dengan dunia baru dan orang baru.

Magang memberikan manfaat terhadap pengembangan soft skill saya, yaitu dimana di Dindukcapil Demak saya harus melayani orang dengan karakter yang berbeda-beda. Selama melayani pemohon saya diharuskan bersabar dan tetap memberikan pelayanan yang terbaik. Sehingga dimana disini saya harus mampu mengontrol emosi saya agar saya tidak mudah terbawa suasana saat menghadapi pemohon yang tidak sabaran.

Selama magang membuat saya menjadi pribadi yang lebih teliti dalam berbagai hal terutama dalam pekerjaan. Kegiatan magang melatih saya untuk menjadi pribadi yang dapat dipercaya dengan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang diminta.

Berbagai pekerjaan yang diberikan oleh dinas menyadarkan saya bahwa kegiatan magang sangat bermanfaat bagi pengembangan *soft skill* saya kedepannya dan juga menyadarkan saya bahwa masih banyak kemampuan saya yang perlu diasah lagi.

### **8.3 Manfaat Magang terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif Mahasiswa**

Kegiatan magang sangat membantu pengembangan kemampuan kognitif saya. Seperti kemampuan fokus dalam mengerjakan pekerjaan. Magang di Dindukcapil harus dilakukan dengan penuh konsentrasi (fokus) karena jika tidak fokus maka dapat mengakibatkan kesalahan dalam input data, dan hal ini nantinya akan merugikan pemohon dan juga kita harus melakukan penginputan ulang.

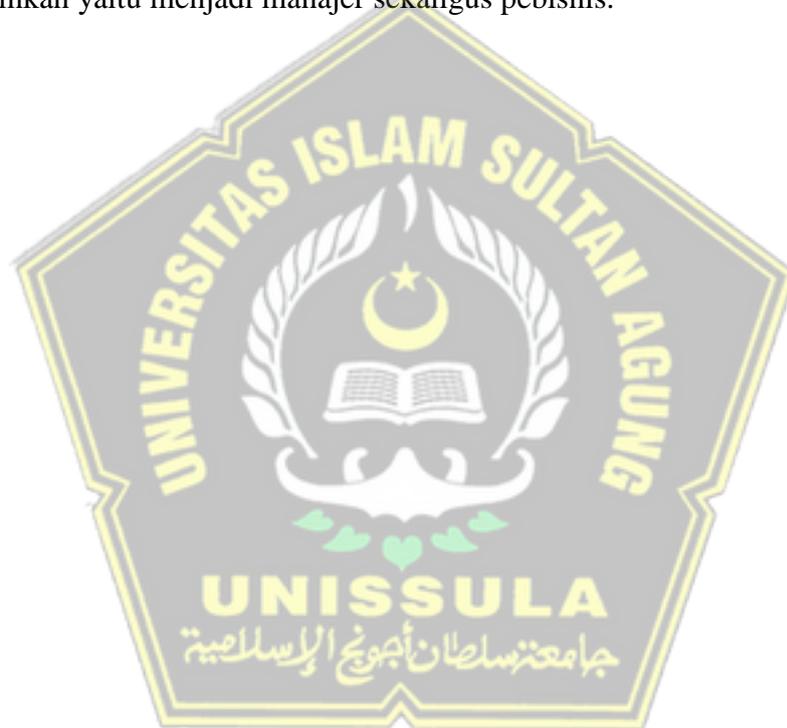
Selain itu, manfaat magang terhadap pengembangan kemampuan kognitif lainnya adalah kemampuan dalam berpikir kritis. Hal ini didapatkan karena setiap masalah yang muncul di tempat magang berbeda beda penyebabnya, sehingga dibutuhkan pemikiran yang kritis agar masalah dapat diselesaikan dengan tepat. Pemikiran yang kritis mampu memberikan dampak yang sangat baik bagi diri sendiri, karena pemikiran kritis mampu membantu seseorang untuk melihat semuanya secara luas.

#### **8.4 Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang**

Selama kegiatan magang saya mendapatkan pengetahuan yang baru, pengalaman baru, hal hal yang baru dan manfaat yang bisa diambil dari kegiatan magang ini. Hal ini mengajarkan saya bahwa semuanya akan mengalami perubahan, sehingga saya harus selalu mengupgrade diri agar mampu mengikuti perubahan dan beradaptasi dengan hal hal baru. Karena ketika seseorang tidak berani keluar dari rasa nyamannya dan lebih memilih untuk berdiam diri maka dia akan mati pada saat itu juga. Selain itu, untuk mencapai kesuksesan dalam bekerja dibutuhkan tanggung jawab yang besar serta kecepatan dan ketepatan dalam bekerja juga sangat mempengaruhi dari hasil kerja. Sehingga hal ini sangat penting untuk dimiliki agar seseorang mampu mencapai kesuksesan dalam pekerjaannya. Hal hal inilah yang bisa saya petik dari pengalaman magang untuk mencapai kesuksesan dalam bekerja.

### 8.5 Rencana Pengembangan Diri, Karir dan Pendidikan Mahasiswa

Kegiatan magang membuat saya berpikir untuk mengembangkan diri guna masa depan yang lebih baik. Untuk pengembangan diri saya selalu berencana untuk mengikuti pelatihan public speaking, pelatihan bisnis dan manajemen, pelatihan digital marketing, pelatihan kepemimpinan manajemen serta workshop. Kemampuan ini saya asah untuk menopang cita cita yang saya inginkan yaitu menjadi manajer sekaligus pebisnis.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Maruf, M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*.
- Akbar, S. (2018). Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi kerja. *Jiaganis*, 3(2), 1–17.
- Dalam, P., Kinerja, M., & Pendidikan, D. (2019). *Ecoment Global* 43. 4(2015), 43–52.
- Diana, Y. (2019). Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Di Housekeeping Departement pada Hotel Bintang Lagoon Resort. *Jurnal Manajemen Tools*, 11(9), 193–205.
- Direktorat Kepegawaian Negara. (2019). *Pedoman Tata Cara dan Pelaksanaan Pengukuran Indeks Profesionalitas Aparatur Sipil Negara*. 021, 1–27. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/140312/peraturan-bkn-no-8-tahun-2019>
- Dwinati, B. N., Surati, S., & Furkan, L. M. (2019). Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan Operasional Pengangkutan Sampahdinas Kebersihan Kota Mataram). *Jmm Unram - Master of Management Journal*, 8(1), 86–100. <https://doi.org/10.29303/jmm.v8i1.415>
- Ilham, M. (2022). Peran Pengalaman Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan: Suatu Tinjauan Teoritis Dan Empiris. *Jmm Unram - Master of Management Journal*, 11(1), 13–20. <https://doi.org/10.29303/jmm.v11i1.695>
- Menpan RB. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Standar Kompetensi

- Jabatan Aparatur Sipil Negara. *Jakarta: Sekretariat Negara*, 108.
- Nan Wangi, V. K. (2020). Dampak Kesehatan Dan Keselamatan Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 7(1), 40–50. <https://doi.org/10.33096/jmb.v7i1.407>
- Nisa Listowati. P. (2017). Analisis Peramalan Penjualan Dalam Menetapkan Perencanaan Produksi Pada Bolu Dadakan Ibu Otang. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unpas Bandung*, 83–94.  
<http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/30236>
- Oroh, A. W., Pioh, N., & Undup, G. (2017). Profesionalisme Kerja Perangkat Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Kotamobagu Kecamatan Kotamobagu Barat. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2 No. 2(2), 2-12  
ISSN:2337-5736.
- Paleza, H. (2018). *Determinasi Profesionalitas pada Pegawai Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan Kelas A ( BASARNAS ) Lampung*. 143–155.
- Paramitadewi, K. (2017). Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(6), 255108.
- Politik, D. A. N., & Pangandaran, K. (2009). *Profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan publik pada badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten pangandaran*. 4890–4898.
- Priyono, & Marnis. (2008). Buku Manajemen Sumber Daya Manusia Kinerja. In *Biotechnologia Aplicada* (Vol. 23, Issue 1).
- Ramadhan, G. (2018). Analisis Hubungan Profesionalisme Kerja Pegawai

- Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(15), 1–9.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-undang Republik Indonesia No.5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara*. 1–104.
- Saifuddin, M. H., & Claudia, M. (2021). Analisis Pengaruh Beban Kerja dan Corporate University Training Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Sosial Teknologi*, 1(10), 157–170.  
<https://sostech.greenvest.co.id/index.php/sostech/article/view/214%0Ahttps://sostech.greenvest.co.id/index.php/sostech/article/download/214/276>
- Saputra, R., & Nurmasari, N. (2020). Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 89–101.  
[https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(1\).4996](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(1).4996)
- Sasmito, Y. (2022). Analisis Profesionalitas Aparatur Sipil Negara Berdasarkan Pengukuran Indeks Profesionalitas ASN (IP ASN) di Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 21(1), 31–43.  
<https://doi.org/10.35967/njip.v21i1.262>
- Sedarmayanti. (2017). Bedah Buku Perencanaan & Pengembangan Sumber Daya Pengantar. *Universitas Dr. Soetomo*, 58.  
[http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/PERENCANAAN\\_SDM\\_0.pdf](http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/PERENCANAAN_SDM_0.pdf)
- Sitepu, A. T. (2013). Beban Kerja Dan Motivasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Tabungan Negara Tbk Cabang Manado. *Jurnal*

*EMBA*, 1(4), 1123–1133. <https://doi.org/ISSN: 2303-1174>

Siwij, C. M. (2021). Pengaruh Profesionalitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administro : Jurnal Kajian Kebijakan Dan Ilmu Administrasi Negara*, 3(1), 12–20.

<https://doi.org/10.53682/administro.v3i1.2050>

Tahun, U. R. N. 25. (2009). Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2009 on Public Service. *Www.Bphn.Go.Id*, 2003(1), 3.

[https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009#:~:text=UU No. 25 Tahun 2009,Pelayanan Publik %5BJDIH BPK RI%5D)

[2009#:~:text=UU No. 25 Tahun 2009,Pelayanan Publik %5BJDIH BPK RI%5D](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009#:~:text=UU No. 25 Tahun 2009,Pelayanan Publik %5BJDIH BPK RI%5D)

Taufikrahman, T. (2020). Analisa Gaya Kepemimpinan Kepala Dinas Dalam Meningkatkan Motivasi Dan Profesionalitas Pegawai (Studi Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Bima). *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 6(2), 72–87. <https://doi.org/10.36312/jime.v6i2.1389>