

**MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KINERJA ASN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DEMAK**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S1 Manajemen**



Disusun oleh :

Fika Firostyl Fauziyah

30401900119

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

**MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KINERJA ASN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DEMAK**

Disusun oleh :

Fika Firosyil Fauziah

Nim : 30401900119

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 30 januari 2023

Pembimbing,

Dosen pembimbing lapangan ,



Drs. Bomber Joko Setyo Utomo, MM.

NIK. 220485010

Dosen Supervisor,



Lina Wulandari, SE., MM.

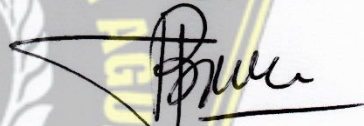
NIP. 19810716200604.2.009

HALAMAN PERSETUJUAN**SKRIPSI****MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KINERJA ASN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DEMAK****Disusun oleh :****Fika Firosyil Fauziah****Nim : 30401900119**

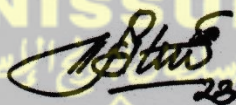
Telah dipertahankan didepan penguji
pada tanggal 16 Februari 2023

Susunan dewan penguji**Dosen pembimbing lapangan**Drs. Bomber Joko Setyo Utomo, MM.

NIK. 220485010

Dosen Penguji IDr. Budhi Cahyono, SE., M.Si.

NIK. 210492030

Dosen penguji IIDra. Sri Hindah Pudjihastuti, MM.

NIK. 210485009

Laporan Magang ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
Meperoleh Gelar Sarjana Manajemen Tanggal 22 Februari 2023

Ketua Program Studi ManajemenDr. Luffi Nurcholis, S.T., S.E., M.M

NIK. 210416055

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fika Firosyil Fauziyah

Nim : 30401900119

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi berjudul “Meningkatkan efektivitas kinerja ASN pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten demak” adalah benar – benar hasil karya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi atau duplikasi dari hasil karya orang lain. Pendapat orang lain yang terdapat dalam laporan magang ini dikutip berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti laporan magang ini adalah hasil plagiasi dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Semarang, 25 Januari 2023

Yang menyatakan,

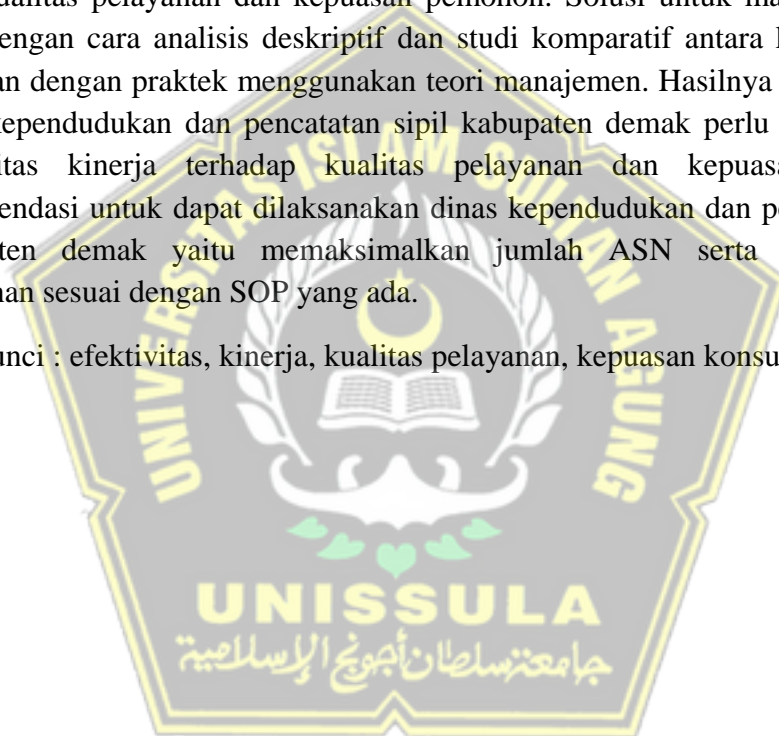


Fika Firosyil Fauziyah

ABSTRAK

Meningkatkan efektivitas kinerja ASN pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten demak. Skripsi ini bertujuan untuk menjadi bahan evaluasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten demak untuk meningkatkan efektivitas kinerja serta meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk mencapai tujuan tersebut telah dilakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi selama proses magang MBKM di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten demak. Hasil pengumpulan data dan informasi menemukan masalah terkait pada aspek sumber daya manusia tentang efektivitas kinerja yang berakibat pada kualitas pelayanan dan kepuasan pemohon. Solusi untuk masalah tersebut yaitu dengan cara analisis deskriptif dan studi komparatif antara kondisi realita lapangan dengan praktek menggunakan teori manajemen. Hasilnya menunjukkan, dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten demak perlu meningkatkan efektivitas kinerja terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pemohon. Rekomendasi untuk dapat dilaksanakan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten demak yaitu memaksimalkan jumlah ASN serta melaksanakan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada.

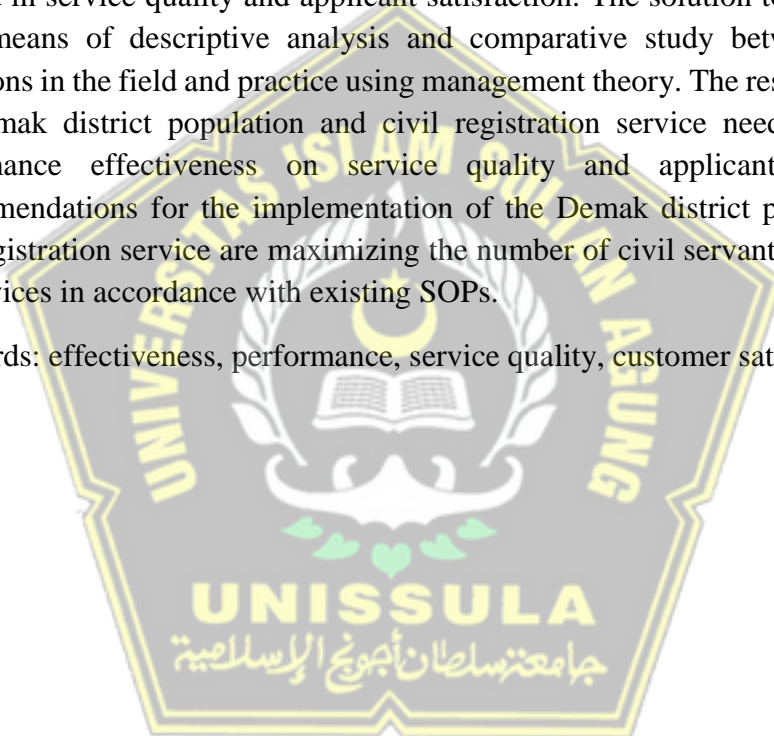
Kata kunci : efektivitas, kinerja, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen.



ABSTRACT

Improving the effectiveness of ASN performance at the Demak district population and civil registration service. This thesis aims to be an evaluation material for the Demak district population and civil registration office to improve performance effectiveness and improve service quality. To achieve this goal, observations, interviews, and documentation have been carried out during the MBKM apprenticeship process at the Demak district population and civil registration service. The results of data and information collection found problems related to aspects of human resources regarding performance effectiveness which resulted in service quality and applicant satisfaction. The solution to this problem is by means of descriptive analysis and comparative study between the real conditions in the field and practice using management theory. The results show that the Demak district population and civil registration service needs to improve performance effectiveness on service quality and applicant satisfaction. Recommendations for the implementation of the Demak district population and civil registration service are maximizing the number of civil servants and carrying out services in accordance with existing SOPs.

Keywords: effectiveness, performance, service quality, customer satisfaction.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KINERJA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DEMAK”** tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah untuk memaparkan kegiatan magang sebagai bagian dari program kampus merdeka yang diselenggarakan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang serta untuk memenuhi syarat dalam kelulusan studi Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu memberikan bimbingan serta arahan dalam rangka menyelesaikan laporan ini. Oleh karenanya, dengan penuh rasa syukur penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :


1. Allah SWT, Allah Maha Kuasa yang mana sudah memberikan kesehatan dan kemudahan dalam proses pembuatan Business Cases Report Magang MB-KM.
2. Orang Tua dan keluarga Penulis, Bapak Salim Rosidi, Ibu Musayadah, dan adik saya Naila Izzaturrohmah dan Abil Hasan atas curahan dan kasih sayang, do'a dan motivasi yang tidak ternilai harganya bagi penulis. Semoga Allah SWT selalu melindungi keluarga dalam lindungan-Nya.

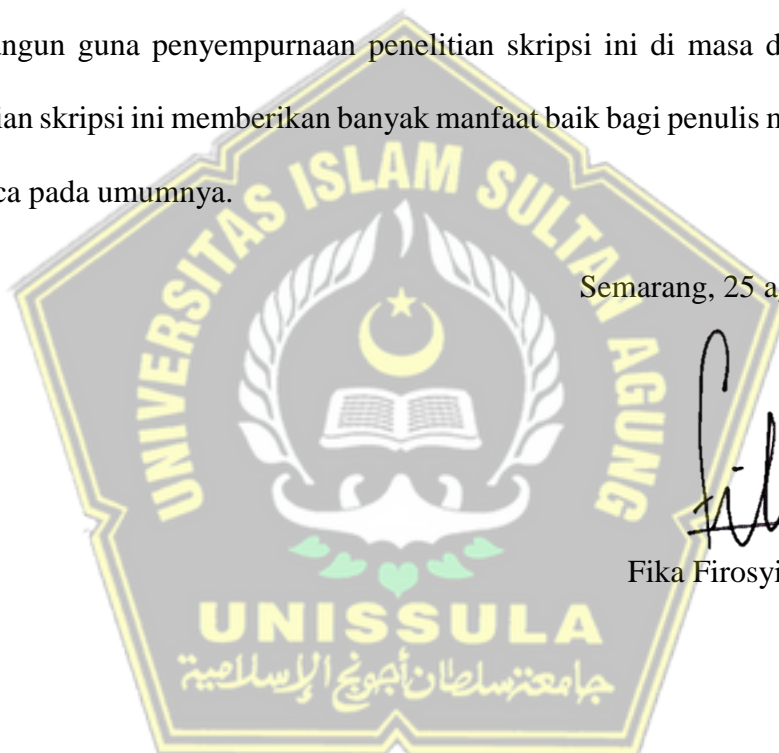
3. Bapak Drs. Bomber Joko Setyo Utomo, MM selaku Dosen Pembimbing, dan Ibu Lina Wulandari, SE., MM. selaku Dosen Supervisor yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan serta saran dalam penulisan Laporan Kegiatan Magang ini.
4. Bapak Prof. Dr. Heru Sulisty, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Bapak Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M selaku Kepala Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi kepada penulis.
7. Seluruh Staf Karyawan dan Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan arahan dalam penyusunan Laporan Kegiatan Magang ini.
8. Teman terdekat Intan, Frieska, Fatul, Endah yang selalu memberikan dukungan dan motivasi serta menjadi tempat berkeluh kesah dan saling menyemangati selama menjadi mahasiswa di FE UNISSULA.
9. Tema magang Intan, Richa, Anita, Eva yang selalu membantu memberi dukungan dan menjadi teman keluh kesah selama magang.
10. Seluruh petugas ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak yang telah memberikan penulis kesempatan untuk bergabung dan belajar selama proses magang mbkm.

11. Kepada seluruh pihak dan teman-teman penulis lainnya yang tidak disebutkan namanya satu-persatu, semoga Allah selalu memberikan ridho dan rahmat kepada kita semua atas kebaikan yang telah kita lakukan.

Penulis menyadari bahwa pembuatan laporan magang mbkm ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna, baik dalam materi maupun tata cara penulisannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun guna penyempurnaan penelitian skripsi ini di masa depan. Semoga penelitian skripsi ini memberikan banyak manfaat baik bagi penulis maupun kepada pembaca pada umumnya.

Semarang, 25 agustus 2022


Fika Firostyl Fauziyah



DAFTAR ISI

MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KINERJA ASN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DEMAK.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
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 Sistematika Laporan.....	4
BAB II PROFILE ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG.....	7
2.1 Profile Organisasi.....	7
2.1.1 Visi dan misi Kabupaten Demak.....	7
2.1.2 Kedudukan.....	7
2.1.3 Tugas.....	8
Tugas Dinas adalah mendukung penyelenggaraan negara dalam penyelesaian permasalahan pemerintahan di bidang pengelolaan kependudukan dan daftar kependudukan di wilayah tanggung jawab daerah.	8
2.1.4 Fungsi.....	8
2.1.5 Tugas sub koordinator pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil pemerintah kabupaten demak.....	8
2.1.6 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak.....	21
2.1.7 Produk pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten demak.....	21

2.1.8 SOP Standar pelayanan Pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA) Baru / Rusak / Hilang	24
2.1.9 Daftar tugas pokok dan fungsi ASN	28
2.2 Aktivitas Magang	36
2.2.1 SDM petugas KIA pada bidang dafduk.....	38
2.2.2 pelayanan KIA	39
BAB III IDENTIFIKASI MASALAH	41
BAB IV KAJIAN PUSTAKA	43
4.1 Efisiensi	43
4.1.1 Pendekatan yang Digunakan dalam evaluasi kinerja.....	46
4.2 KINERJA	48
4.2.1 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	48
4.2.2 Pengukuran Kinerja Karyawan.....	51
4.2.3 Standar Penilaian Kinerja Karyawan.....	52
4.2.4 Indikator pengukuran kinerja pelayanan publik	53
4.3 Kualitas Pelayanan	55
4.3.1 Indikator Kualitas Pelayanan	56
4.4 Kepuasan Pelanggan.....	56
BAB V METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA.....	58
5.1 Metode Penelitian.....	58
5.1.1 Observasi	58
5.1.2 Wawancara.....	59
5.1.3 Dokumentasi	59
5.2 Analisis Data	60
BAB VI PEMBAHASAN.....	61
6.1 ANALISIS PERMASALAHAN	61
6.2 ANALISIS PEMBAHASAN	61
6.2.1 Efektivitas pengerjaan KIA	61
6.2.2 Kinerja Petugas KIA.....	63
6.2.3 Kualitas Pelayanan pada KIA	66
6.2.4 Kepuasan Pemohon Terhadap Pelayanan	69
6.2.5 SOP KIA.....	70

BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	72
7.1 KESIMPULAN	72
7.2 REKOMENDASI	72
BAB VIII REFLEKSI DIRI.....	74
8.1 Hal-hal positif yang diterima selama perkuliahan terhadap pekerjaan selama magang.	74
8.2 Manfaat magang terhadap pengembangan soft skills dan kekurangan soft-skills mahasiswa	75
8.2.1 manfaat magang terhadap pengembangan soft skill	75
8.2.2 Kekurangan Softskill Yang Belum Didapat Penulis Selama Magang..	75
8.3 Manfaat magang terhadap pengembangan kemampuan kognitif.....	76
8.4 Kunci sukses dalam bekerja berdasarkan pengalaman magang	76
8.5 Rencana pengembangan diri, karir, dan pendidikan mahasiswa.....	77
Daftar Referensi	78



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Permintaan / Pengajuan	4
Tabel 2. 1 Produk Pelayanan.....	21
Tabel 2. 2 SOP Standar Pelayanan.....	24
Tabel 2. 3 Tugas Pokok dan Fungsi	28



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi..... 21



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Identitas Peserta Magang.....	81
Lampiran 2 Daftar Hadir.....	83
Lampiran 3 Catatan Harian (log book)	100
Lampiran 4 Proses Pembimbing Laporan Magang DPL	120
Lampiran 5 Proses Pembimbingan oleh Dosen Supervisor	121
Lampiran 6 Wawancara Kepada Pemohon dan Petugas KIA.....	122



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Human resource (HR) adalah sumber daya yang sangat urgent didalam perusahaan dikarenakan manusia adalah kebutuhan yang dapat mengendalikan sumber daya lainnya. Oleh karena itu, sumber daya manusia merupakan faktor utama yang harus didukung oleh suatu perusahaan agar dapat memenuhi keadaan dimana selalu menghadapi perusahaan guna menjawab segala permasalahan yang ada. Maka dari ini, langkah mempertahankan sumber daya manusia yang tinggi menjadi langkah utama organisasi. (Shalahuddin, 2017)

(Hasibuan, 2007) berpendapat bahwa Kinerja adalah kemampuan untuk berhasil pada pekerjaan yang dilakukan orang guna menghasilkan suatu hal yang diharapkan. Meskipun prestasi adalah pengorbanan pelayanan, pikiran serta tubuh berusaha guna mendapatkan barang dan jasa untuk memperoleh imbalan prestasi. Oleh karena itu, efisiensi bisa dianalisis dengan kemampuan untuk melakukan sesuatu dengan benar berdasarkan tujuan yang ditetapkan atau direncanakan.

Efisiensi berguna bagi organisasi karena kinerja yang tinggi tentunya bisa mengatasi ketidakhadiran atau pekerjaan akibat kemalasan dan ketika pegawai dan pekerja berkinerja baik maka pekerjaan yang dibebankan atau ditugaskan kepada mereka dilakukan dalam kurun waktu yang sedikit atau

lebih cepat dan dengan efisiensi yang lebih baik. Perusahaan diuntungkan dengan sudut injury yang kecil, karena semakin tidak puas dengan pekerjaan, semakin kurang antusias terhadap pekerjaannya, semakin tinggi injury, karyawan merasa senang saat terjadinya kinerja yang tinggi otomatis menjadikan mereka semangat dalam bekerja, akibatnya kecil kemungkinan karyawan akan dipindahkan. terhadap pekerjaan lainnya, kinerja yang tinggi bisa mengurangi angka kecelakaan kerja, dikarenakan karyawan yang berkinerja tinggi cenderung bekerja dengan tekun serta teliti untuk memastikan bahwa mereka bekerja sudah menurut prosedur yang ada. (Tohardi, 2022)

Adapun indikator-indikator kinerja karyawan menurut (Rivai & Sapala, 2014) mengatakan Hampir semua metode pengukuran kinerja mempertimbangkan 3 hal adalah kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan dan ketepatan waktu.

Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Kependudukan merupakan perangkat organisasi perangkat daerah Wilayah Administrasi Demak yang menyelenggarakan program layanan publik di bidang pengelolaan kependudukan.

Dinas kependudukan dan pencatatan kependudukan memiliki produk layanan salah satunya adalah penerbitan atau pencetakan kartu KIA (KIA). Menurut PERMENDAGRI Nomor 2 tentang Kartu Tanda Penduduk (KIA) Anak Tahun 2016, Kartu Tanda Penduduk Anak atau KIA merupakan Kartu Tanda Penduduk resmi anak sebagai bukti identitas individu bagi orang yang

sudah usia di bawah 17 tahun dan belum menikah, yang diterbitkan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota. dan Pelayanan Pendaftaran Kependudukan. KIA berusaha untuk lebih baik lagi perlindungan, dan Mewujudkan hak-hak anak sebagai warga negara Indonesia. Ada 2 jenis KIA yaitu KIA untuk anak usia 0-4 dan 5-16.

Permasalahan akan ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak yaitu kemungkinan adanya program KIA secara kolektif dari berbagai sekolah pada kabupaten demak, permintaan KIA mengalami peningkatan. Namun disisi lain untuk membuat kartu KIA di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Demak hanya dilaksanakan oleh satu ASN sehingga mengakibatkan overload atau terlalu banyak pekerjaan menunjukkan bahwa jumlah karyawan tidak sesuai dengan pekerjaan yang diterima.

Beban kerja yang dapat diampu oleh ASN perhari adalah memproses dan pencetak sebanyak 70 keping. Dalam penerbitan KIA, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak sebaiknya mengalami peningkatan didalam jumlah pencetakan KIA akibat permintaan yang meningkat. peningkatan permintaan KIA terjadi pada pertengahan bulan yaitu pada tanggal 16. Dengan hal tersebut pengerjaan KIA tidak efektif kinerjanya karena dalam proses pembuatannya Kuantitas kerja, dan Ketetapan waktu belum efektif.

Tabel 1. 1 Jumlah Permintaan / Pengajuan

Bulan	Jumlah permintaan / pengajuan
Maret	2635
April	3463
Mei	2484
Juni	1356

Dengan adanya permasalahan tersebut bisa ditarik kesimpulan jika Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak memiliki permasalahan di tenaga kerja dimana jumlah pekerjaan tidak sesuai dengan beban pekerjaan yang diampu sehingga berdampak pada kepuasan pemohon atas pelayanan yang diberikan.

Adapun tujuan dari penulisan case report yaitu untuk menjadi bahan evaluasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Demak didalam hal memajukan efektivitas kinerjanya ASN, untuk meningkatkan efektivitas kinerja ASN agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan efektif, serta diharapkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan meningkat lebih baik.

1.2 Sistematika Laporan

1. Bab 1 pendahuluan

Bab 1 menerangkan permasalahan mengenai latar belakang yang muncul pada sistem kependudukan dan pendaftaran Kabupaten Demak yang menjadi pokok bahasan laporan magang, serta tujuan penyusunan laporan dan sistem pelaporan.

2. Bab 2 profil organisasi dan aktivitas magang

Bab 2 menampilkan profil serta data – data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak yang mencakup kedudukan, tugas-tugas, fungsi, tugas per bidang, produk pelayanan, dan menguraikan aktivitas magang yang dilakukan selama kegiatan magang berlangsung.

3. Bab 3 identifikasi masalah

Bab 3 menjelaskan beberapa masalah yang ditemukan dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak dan memilih masalah untuk dibahas beserta alasannya.

4. Bab 4 kajian pustaka

Bab 4 menjelaskan mengenai langkah apa yang digunakan guna menyelesaikan permasalahan saat memilihnya.

5. Bab 5 metoda pengumpulan serta analisis data

Bab 5 menjelaskan mengenai metodologi penelitian dalam penyusunan laporan ini.

6. Bab 6 Analisis serta Pembahasan

Bab 6 menerangkan tentang uraian kembali masalah saat menjadi topik permasalahan.

7. Bab 7 kesimpulan dan rekomendasi

Bab 7 mencakup kesimpulan dari topik permasalahan yang dibahas, dan rekomendasi yang dapat memperbaiki organisasi tempat magang .

8. Bab 8 refleksi diri

Bab 8 memaparkan manfaat magang bagi mahasiswa, mengidentifikasi kunci sukses bekerja, serta rencana pengembangan karir dan pendidikan



BAB II

PROFILE ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1 Profile Organisasi

2.1.1 Visi dan misi Kabupaten Demak

visi

Demak bermartabat , maju dan sejahtera

misi

1. Penguatan tata pemerintahan yang baik dan kehidupan masyarakat yang religius, sejahtera dan beradab.
2. Meningkatkan kualitas dan daya saing sumber daya manusia, alam dan lingkungan..
3. Mendorong pertumbuhan ekonomi lokal berbasis potensi, menciptakan lapangan kerja, mengurangi kemiskinan dan pengangguran

2.1.2 Kedudukan

1. Dinas adalah suatu badan yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pendaftaran penduduk yang termasuk didalam wilayah hukumnya.
2. Dinas adalah suatu badan yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pendaftaran penduduk yang termasuk didalam wilayah hukumnya..

2.1.3 Tugas

Tugas Dinas adalah mendukung penyelenggaraan negara dalam penyelesaian permasalahan pemerintahan di bidang pengelolaan kependudukan dan daftar kependudukan di wilayah tanggung jawab daerah.

2.1.4 Fungsi

1. Penyusunan pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pendaftaran penduduk dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan (PIAK) dan kebijakan penggunaan data.
2. Pelaksanaan kebijakan terkait pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pendaftaran dan pengelolaan informasi penduduk (PIAK) dan pemanfaatan data.
3. Pelaksanaan pengkajian dan pelaporan pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pendaftaran dan mengelola informasi penduduk (PIAK) dan penggunaan data.
4. Pelaksanaan seluruh satuan kerja dinas, pembentukan administrasi dan sekretariat.
5. Melaksanakan tugas dan tugas lain yang diberikan Gubernur kepadanya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

2.1.5 Tugas sub koordinator pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil pemerintah kabupaten demak

A. sekretariat

Sekretariat yaitu badan pembantu untuk administrasi, dibawah dan bertanggung jawab terhadap direktur layanan. Sekretariat dipimpin oleh seorang sekretaris. Tugas adalah persiapan, pelatihan dan dukungan administrasi dalam mengkoordinasikan pelaksanaan tugas untuk semua unit organisasi layanan. Tugas sekretariat:

- a. Penyiapan koordinasi fungsi internal departemen;
- b. Koordinasi dan penyusunan rencana program serta kegiatan di lingkungan instansi;
- c. Penyiapan petunjuk dan penunjang administrasi, yang terdiri dari bidang tata usaha, kepegawaian, hukum, keuangan, manajemen, kerjasama, kehumasan, kearsipan di lingkungan pelayanan;
- d. Menyiapkan koordinasi, pimpinan dan organisasi organisasi dan manajemen di lingkungan dinas;
- e. penyiapan koordinasi pelaksanaan sistem pengendalian intern negara dan pengelolaan sistem informasi dan dokumentasi;
- f. Penyiapan pengelolaan barang/kekayaan dan jasa daerah untuk pengadaan barang/jasa Instansi;
- g. menyiapkan penilaian dan pelaporan dalam layanan;
- h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh direktur dinas sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Susunan Organisasi Sekretariat, meliputi:

1. Divisi Program dan Keuangan

Fungsi Divisi Program dan Keuangan adalah menghasilkan bahan perumusan kebijakan, koordinasi dan penyiapan program dan keuangan, serta evaluasi dan pelaporan program dan bidang keuangan. Tugas meliputi:

- a. penyiapan bahan rencana kerja, program dan kegiatan serta anggaran pada Divisi Program dan Keuangan;
- b. penyiapan bahan penyusunan petunjuk teknis di bidang program dan pembiayaan;
- c. menyiapkan bahan koordinasi perumusan kebijakan teknis di bidang pemrograman dan pembiayaan;
- d. Pembuatan bahan dan koordinasi persiapan program dan keuangan di lingkungan departemen;
- e. Penyiapan bahan dan koordinasi pengelolaan program dan keuangan di jurusan;
- f. Pembuatan materi manajemen yang informatif dan informatif untuk sektor perencanaan dan keuangan;
- g. Penyiapan dan pelaporan bahan evaluasi di bidang program dan pendanaan; Dan
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh manajemen sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

2. Subbagian Umum dan Sumber Daya Manusia

Departemen dan SDM bertanggung jawab atas penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi dan implementasi kebijakan, serta evaluasi dan pelaporan SDM dan Umum. Tugas meliputi:

- a. menyiapkan bahan rencana kerja, program dan kegiatan serta anggaran pada umumnya dan sumber daya manusia;
 - b. Pembuatan bahan penyusunan pedoman teknis secara umum dan sumber daya manusia;
 - c. Menyiapkan bahan dan mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan teknis dan sektor publik;
 - d. Persiapan materi administrasi dalam Layanan;
 - e. Pembuatan materi kepegawaian di lingkungan kantor;
 - f. Penyiapan materi anggaran dan pengelolaan kekayaan di lingkungan pelayanan;
 - g. menyiapkan materi kerjasama dan kehumasan dalam lembaga;
 - h. penyiapan bahan arsip dan dokumen di kantor;
 - i. Saya Mempersiapkan dokumen administrasi, hukum dan manajemen organisasi di kantor;
 - j. Penyiapan bahan penilaian dan laporan umum dan SDM;
- Dan
- k. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh pengurus sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

B. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, meliputi:

1. Sub Koordinator Identitas Kependudukan adalah menyiapkan bahan perumusan kebijakan, koordinasi dan implementasi kebijakan, evaluasi dan pelaporan di bidang Identitas Kependudukan, meliputi:
 - a. melakukan pendaftaran, pengurusan dan penerbitan dokumen pendaftaran;
 - b. masalah pendaftaran penduduk terselesaikan;
 - c. pelayanan pendaftaran penduduk meningkat;
 - d. melaksanakan pendaftaran, pengelolaan dan penerbitan dokumen untuk pelaporan peristiwa kependudukan;
 - e. melengkapi pengumpulan laporan peristiwa kependudukan;
 - f. Menerbitkan dokumen hasil pelaporan peristiwa kependudukan;
 - g. Pembuatan tata cara perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, pengendalian dan pelaporan penyelenggaraan yang berkaitan dengan pendaftaran penduduk;
 - h. melengkapi perolehan dokumen kependudukan kecuali blanko e-KTP, formulir dan buku yang berkaitan dengan daftar kependudukan, sesuai kebutuhan;

- i. koordinasi pengawasan pelayanan kependudukan antara instansi pemerintah dan lembaga swadaya masyarakat di kabupaten;
- j. untuk menyediakan layanan aktif untuk merekam peristiwa kependudukan dan menangkap peristiwa penting yang terkait dengan pendaftaran kependudukan;
- k. pendaftaran penduduk terfasilitasi; dan
- l. Kelola dan laporkan penggunaan blanko dokumen kependudukan, formulir dan buku ke petugas pendaftaran
2. Sub Koordinator Migrasi dan Pendataan Kependudukan, bertugas menyiapkan bahan perumusan kebijakan, koordinasi dan implementasi kebijakan, evaluasi dan pelaporan di bidang migrasi dan pendataan kependudukan, meliputi:
 - a. mengumpulkan data pengelolaan penduduk tidak tetap dan rentan;
 - b. melaksanakan pengumpulan, analisis dan diseminasi data yang berkaitan dengan pendaftaran dan pembangunan penduduk;
 - c. Mewujudkan sosialisasi pendaftaran rakyat;
 - d. Memberikan pembinaan dan pengawasan dalam kaitannya dengan pendaftaran penduduk; Dan
 - e. melakukan bimbingan teknis yang berkaitan dengan pendataan penduduk

C. Area pelayanan pendaftaran, meliputi::

1. Peran Sub Koordinator Kelahiran dan Kematian adalah menyiapkan bahan perumusan kebijakan, koordinasi dan implementasi kebijakan, pengkajian dan pelaporan kelahiran dan kematian, meliputi:
 - a. melengkapi pendaftaran, pengurusan dan penerbitan dokumen yang berkaitan dengan pelaporan peristiwa penting;.
 - b. perluasan pelayanan pendaftaran penduduk;;
 - c. pengumpulan, analisis, dan diseminasi data pendaftaran penduduk;
 - d. menetapkan tata cara perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, pengendalian dan pelaporan penyelenggaraan administrasi yang berkaitan dengan pendaftaran penduduk;
 - e. melakukan, jika perlu, perolehan dokumen kependudukan kecuali KTP-El yang kosong, formulir dan buku-buku yang berkaitan dengan daftar kependudukan;
 - f. memberikan layanan aktif untuk menangkap peristiwa kependudukan dan menangkap peristiwa penting yang terkait dengan daftar penduduk;

- g. Melakukan penerimaan dan permintaan data kependudukan dari perwakilan Republik Indonesia melalui Menteri sehubungan dengan pendaftaran penduduk;
 - h. memberikan bantuan sehubungan dengan kantor pendaftaran;
 - i. Saya menyelenggarakan komunikasi, informasi dan pelatihan bagi pemangku kepentingan dan masyarakat terkait dengan pendaftaran status perkawinan;
 - j. memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab sehubungan dengan daftar penduduk; Dan
 - k. Mengelola dan melaporkan
 - k. Mengelola dan melaporkan penggunaan blanko dokumen kependudukan, formulir dan buku dalam pelayanan pendaftaran penduduk
2. Peran Subkoordinator Perkawinan, Perceraian, Perubahan Anak dan Kewarganegaraan adalah menyiapkan bahan perumusan kebijakan, koordinasi dan implementasi kebijakan, evaluasi dan pelaporan perkawinan, perceraian, perubahan status anak dan kewarganegaraan meliputi:
- a. mendaftar dan mengeluarkan tender untuk akta nikah dan cerai non-Muslim;
 - b. mendaftar dan menerbitkan sertifikat adopsi;

- c. Catatan dan penerbitan sertifikat pengakuan dan dukungan anak;
- d. melakukan pendaftaran kewarganegaraan;
- e. Koordinasi dengan Kantor Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang tata usaha/agama masyarakat dan pengadilan agama untuk pendaftaran dan arbitrase perkawinan, perceraian dan perceraian bagi penduduk yang beragama Islam;
- f. Koordinasi dengan kementerian kabupaten/kota yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama, dalam membina hubungan timbal balik dengan pembinaan instansi vertikal kependudukan dan UPT kabupaten/kota, dan pelayanan pendaftaran penduduk;
- g. Koordinasi antar instansi pemerintah dan lembaga swadaya masyarakat di kabupaten/kota di bawah pembinaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- h. memberikan informasi tentang daftar penduduk;
- i. Saya melakukan pembinaan dan pengawasan sehubungan dengan pendaftaran penduduk;
- j. Pengawasan bersama Kemendikbud kabupaten/kota dan Pengadilan Agama dalam pencatatan perkawinan, perceraian dan perceraian serta pelaporan rekonsiliasi

penduduk muslim sehubungan dengan pembangunan database kependudukan; Dan

- k. melaksanakan bimbingan teknis yang berkaitan dengan pendaftaran penduduk.

D. Dinas Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK)

dan Pemanfaatan Data, yang meliputi:

1. Subkoordinator pengelolaan informasi kependudukan, bertugas menyiapkan bahan perumusan kebijakan, koordinasi dan implementasi kebijakan, evaluasi dan pelaporan di bidang pengelolaan informasi kependudukan, meliputi:

- a. melakukan pengolahan dan penyajian data kependudukan;
- b. melakukan pemetaan data untuk kepentingan pembangunan daerah;

- c. Pembuatan tata cara perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, pengendalian dan pelaporan pengelolaan administrasi terkait dengan pengelolaan informasi pengelolaan kependudukan;

- d. Melaksanakan koordinasi antara instansi pemerintah dan lembaga swadaya masyarakat dalam pengendalian pengelolaan data pengelolaan kependudukan kabupaten/kota administratif;

- e. Menerima dan meminta data kependudukan dari perwakilan Republik Indonesia oleh Menteri;

- f. menerapkan penyederhanaan terkait pengelolaan informasi kependudukan;
 - g. Menyajikan informasi demografis yang akurat dan mudah dipahami;
 - h. memberikan bimbingan teknis terkait pengelolaan informasi kependudukan dan penggunaan data kependudukan;
 - i. Menyediakan data penduduk kabupaten/kota;
 - j. Melakukan profiling data pembangunan dan prakiraan penduduk serta kebutuhan lainnya;
 - k. memberikan data kependudukan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan sehubungan dengan daftar kependudukan; Dan
 - l. menyelenggarakan penggunaan data kependudukan yang berkaitan dengan daftar kepen
2. Subkoordinator Kerjasama dan Inovasi Layanan, bertanggung jawab atas penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi dan implementasi kebijakan, evaluasi dan pelaporan di bidang kerjasama dan inovasi layanan, meliputi:
- a. berpartisipasi dalam penggunaan data kependudukan;
 - b. melakukan sosialisasi terkait pengelolaan informasi pengelolaan kependudukan;

- c. Bekerja sama dengan organisasi masyarakat dan perguruan tinggi;
 - d. menyelenggarakan komunikasi, informasi, dan pelatihan bagi pemangku kepentingan dan masyarakat;
 - e. memberikan pembinaan dan pengawasan dalam kaitannya dengan pengelolaan informasi pengelolaan kependudukan;
 - f. menyelenggarakan penggunaan data kependudukan sehubungan dengan daftar penduduk;
 - g. Kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dan perguruan tinggi sehubungan dengan pendaftaran penduduk;
 - h. menyelenggarakan komunikasi, informasi dan pelatihan terkait Daftar Kependudukan bagi pemangku kepentingan dan masyarakat;
 - i. Saya Kerjasama dengan lembaga swadaya masyarakat dan perguruan tinggi dalam kaitannya dengan pendaftaran penduduk
 - j. mengatur penggunaan data kependudukan; Dan
 - k. Melaksanakan komunikasi, informasi dan pelatihan bagi pemangku kepentingan dan masyarakat.
- E. Selain tugas di atas, sub koordinator juga akan melakukan tugas sebagai berikut:

- a. menyiapkan bahan rencana kerja dan anggaran sesuai dengan ruang lingkup dan tugas;
- b. membuat bahan penyusunan pedoman teknis sesuai tugas dan tanggung jawabnya;
- c. Menyiapkan bahan untuk mengkoordinasikan penyusunan pedoman teknis sesuai ruang lingkup dan ruang lingkup pekerjaan;
- d. menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan ruang lingkup dan lingkup tugasnya;
- e. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan tugas eksekutif sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya;
- f. melakukan evaluasi kinerja terhadap pemenuhan tugas pegawai atau pimpinan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan; Dan
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan manajemen sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

2.1.6 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi

2.1.7 Produk pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten demak

Tabel 2. 1 Produk Pelayanan

No.	Produk layanan	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 di terbitkan kembali
15	Sertifikat pindah ke luar negeri	24 Jam	Rp. 0 . , -	Sampai dengan pemohon kembali lagi ke

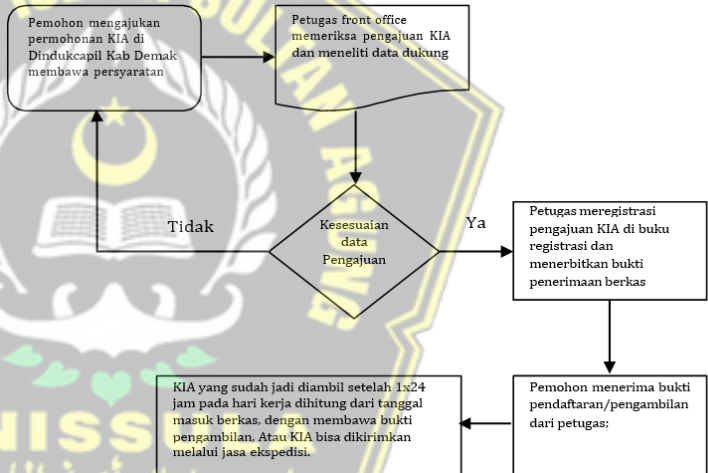
				Indonesia dan melaporkan kedatangan
16	surat keterangan pelepasan kewarganegaraan Indonesia	24 Jam	Rp. 0 . , -	Sampai dengan pemohon melaporkan pendaftaran perubahan kewarganegaraan dari warga negara Indonesia menjadi warga negara asing di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
17	surat keterangan 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

2.1.8 SOP Standar pelayanan Pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA) Baru / Rusak / Hilang

Tabel 2. 2 SOP Standar Pelayanan

No.	UNSUR- UNSUR	KETERANGAN
1.	Konstitusi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Pengelolaan Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006; 2. Keputusan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pendaftaran Penduduk; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 2 Tahun 2016 tentang Kartu Tanda Penduduk Anak.
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. FC KK;

		<ol style="list-style-type: none"> 2. FC Akte Kelahiran 3. Pas foto berwarna ukuran 2x3 sesuai background tahun lahir (merah ganjil, biru genap) 4. Asli KIA rusak; 5. Fotocopy Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian (jika KIA hilang) (Masing - masing berkas rangkap satu)
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pemohon mengajukan permohonan KIA di Dindikcapil Kab Demak membawa persyaratan] --> B[Petugas front office memeriksa pengajuan KIA dan meneliti data dukung] B --> C{Kesesuaian data Pengajuan} C -- Ya --> D[Petugas mendaftarkan pengajuan KIA di buku registrasi dan menerbitkan bukti penerimaan berkas] C -- Tidak --> A D --> E[Pemohon menerima bukti pendaftaran/pengambilan dari petugas:] F[KIA yang sudah jadi diambil setelah 1x24 jam pada hari kerja dihitung dari tanggal masuk berkas, dengan membawa bukti pengambilan. Atau KIA bisa dikirimkan melalui jasa ekspedisi.] </pre>
4.	Jangka waktu pelayanan	24 jam
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk pelayanan	Kartu Identitas Anak (KIA)
7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir 2. Ruang tunggu 3. Ruang laktasi 4. Sarana khusus bagi kelompok rentan

		<p>5. Arena bermain anak</p> <p>6. Toilet</p>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pendidikan Minimal SMA</p> <p>2. Mampu mengoperasikan komputer</p> <p>3. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</p> <p>4. Memahami peraturan yang berkaitan dengan administrasi Kependudukan</p>
9.	Pengawasan Internal	<p>1. Sub Koordinator Identitas Penduduk</p> <p>2. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk</p> <p>3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</p>
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<pre> graph TD A([Pelanggan mengajukan aduan, saran / masukan scr tertulis melalui kotak saran/sms/email]) --> B[Kotak saran /sms/email] B --> C[Tim mengumpulkan keluhan pelanggan] C --> D[Tim mencatat dan merekap aduan, saran / masukan pelanggan] D --> E[Hasil rekapan dilaporkan dan dikoordinasikan ke Pimpinan] E --> F[Pimpinan memerintahkan Tim untuk melakukan pemeriksaan administratif dan factual] F --> G[Berdasarkan hasil pemeriksaan dilakukan analisis] G --> H[Pimpinan dan Tim merumuskan Rencana Tindak Lanjut] </pre> <p>Petugas : Tim pengaduan</p> <p>Telepon : (0291) 685972</p>

		<p>WA Center : 085 801 233 663</p> <p>Alamat email : dukcapildemak@gmail.com</p>
11.	Jumlah pelaksana	<p>2 (dua) orang</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 (satu) orang operator entry data KIA - 1 (satu) orang operator pencetakan KIA
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat dilayani sesuai antrian 2. Pengajuan yang memenuhi persyaratan akan diproses sesuai dengan aturan 3. Pengguna layanan menerima informasi pelayanan dan informasi penyampaian keluhan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang nyaman 2. Tempat parkir yang aman dan representatif 3. Tersedia APAR 4. Tersedia CCTV 5. Tempat perekaman data kependudukan di setiap Kecamatan agar lebih dekat dengan masyarakat

14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilaksanakan oleh atasan langsung setiap satu bulan sekali 2. Dilaksanakan survei kepuasan masyarakat secara berkala setiap tiga bulan sekali
-----	----------------------------	--

2.1.9 Daftar tugas pokok dan fungsi ASN

Tabel 2. 3 Tugas Pokok dan Fungsi

No	Anggota TIM	Tugas
1	Petugas Depan 1. Zaenal Fanani 2. Agung Prasetyo	Menerima pemohon dan menanyakan keperluannya Mengarahkan pemohon membuka web online SIAP OM Mengarahkan ke medsos jika ada pemohon yang bertanya tentang cara dan tutorial pengajuan online Mengarahkan ke front office jika pemohon sudah membawa data dukung mengurus pencatatan sipil
	FO loket pendaftaran 1. M. Yoby Pradana 2. Putri Ad'iatus 3. Maria Ulfa	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima seluruh pengajuan manual maupun abtrean online - Mengisi formulir untuk checklist data dukung yang dibawa ke masing-masing seksi sesuai pengajuan dokumen untuk dikerjakan

		<ul style="list-style-type: none"> - Jika hanya keperluan untuk mengonline kan data tanpa perlu konsultasi - Formulir diserahkan ke loket FO - Mengarahkan pemohon sesuai dengan pengajuannya
	FO loket pengambilan 1.Charis Suprpto	Menyerhkan dukumen yang telah jadi kepada pemohon yang telah mengambil antren pengambilan
	FO LOKET LEGISLATIF 1. Charis Suprpto	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima dokumenn yang akan dilegalisir - Memverifikasi data dukung asli - Memintakan tanda tangan diri legalisir kepada pejabat yng berwenang - Menyerahkan kembali dokumen yang telah dilegalisir kepada pemohon di loket pengambilan
	WA CENTER 1. Eldira Evi N 2. Ufwatul Hamidah 3. Shilvi Zudhiana 4. Prima Neni F	<ul style="list-style-type: none"> -Menerima aduan masyarakat melalui WA Center dank anal pengaduan lainnya -Melakukan komunikasi, koordinasi dan konsultasi antar bidang sehingga aduan masyarakat hisa terjawab dan terselesaikan -Menginput laporan harian WA Center sehingga kendala bisa diselesaikan oleh bidang yng berwenang

		-Mengerahkan pemohon untuk mengisi reiview dan testimoni di google review maupun survey kepuasan masyarakat lainnya agar bisa dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala
2	Tim Manual Identitas Penduduk KK 1. Febri 2. Sri Akadah	- Mengerjakan seluruh pengajuan manual bidang identitas penduduk - Mengerjakan seluruh elemen perubahan data di KK - Melakukan koordinasi antar petugas sehingga dokumedapat tercetak melalui pelayanana 3 in 1 - Membuat surat kebsahan data NIK
	Tim manual identitas penduduk (KTP, KIA) 1. Najib 2. Syafii	- Mengerjakan seuruh pengajuan pencetakan KTP-El yang telah diajukan pemohon melalui ajuan manual maupun offline - Menyerahkan KTP-El/KIA ajuan online melalui ekspedisi - Merekap dan mengirim KTP-El ajuan online melalui ekspedisi - Menerima nomor resi dari ekspedisi sehingga jika dapat memonitor jika ada keluhan/kendala dalam pengiriman

	<p>Tim Manual</p> <p>Identitas</p> <p>Penduduk</p> <p>1. Cholil</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengerjakan seluruh pengajuan percetakan KIA yang telah diajukan pemohon melalui pengajuan manual maupun online - Menyerahkan KIA pengajuan manual ke loket pengambilan - Merekap dan mengirim KIA pengajuan online melalui jasa ekspedisi - Menerima nomor resi dari jasa ekspedisi agar dapat memonitor jika ada kendala/ keluhan dalam pengiriman
	<p>Perekaman foto</p> <p>1. Bagus</p>	<ul style="list-style-type: none"> - melakukan perekaman foto biometric, tanda tangan dll sesuai data dukung: - meninfokan kepada pemohon bahwa KTP yang datanya PRR(telah siap cetak) akan dicetak dan dikirim melalui ekspedisi dengan biaya max RP. 11.000 - menginfokan kepada pemohon bisa mengecek status data KTP EL tersebut di web online SIAP OM - menginfokan kepada pemohon terkait nomor WA Center dan alamat medsos dan untuk info terupdate mengenai info kependudukan

	<p>TIM ONLINE</p> <p>IDENTITAS</p> <p>PENDUDUK</p> <p>1. Hasnul</p> <p>Khotimah</p> <p>2. Baharudin</p>	<p>-Mengerjakan seluruh pengajuan pendaftaran online pengajuan KK (Kec. Demak dan Kec Guntur) sehingga dokumen / file pdf selesai dan sampai di tangan pemohon (Udin)</p> <p>-Melakukan koordinasi antar petugas sehingga dokumen bisa dicetak melalui pelayanan 3 in 1 atau yang sejenis</p> <p>-Menerima laporan WA Center dan menyelesaikan kendala yang masuk di bidang pendftaran penduduk</p> <p>-Menginput laporan harian pengajuan online sehingga bisa dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala</p> <p>-Mengerjakan surat pindah antar kecamatan secara online (hasnul)</p>
	<p>TPDK 12</p> <p>Kecamatan</p>	<p>- Mengerjakan seluruh pengajuan manual dan online bidang identitas penduduk (KK dll) di masing-masing kecamatan sehingga dokumen / file pdf selesai dan sampai di tangan pemohon</p>
	<p>TIM MANUAL</p> <p>Pindah dating</p> <p>dan pendataan</p> <p>penduduk</p> <p>1. Galih</p>	<p>- Menerima dan mengerjakan seluruh pengajuan manual dan online bidang pindah dating an pendataan penduduk (perpindahan keluar dan kedatangan dll) yang telah diverivikasi data dukungnya oleh FO pendaftaran dan</p>

	2. Ali	<p>diparaf/disetujui sub coordinator/pejabat yang berwenang sehingga dokumen /file pdf selesai dan sampai di tangan pemohon</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan koordinasi antar petugas sehingga dokumen dapat dicetak melalui pelayanan 3 in 1 atau yang sejenis - Membuat surat keabsahan data NIK yang telah divalidasi di SIAK
3	<p>Tim manual kelahiran dan kematian</p> <p>1. Anis Rosanti</p> <p>2. Huda</p> <p>3. Dika</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengerjakan seluruh pengajuan manual bidang kelahiran dan kematian (akta lahir dan akta mati, dll) yang telah diverifikasi data dukungannya oleh FO pendaftaran dan diparaf /dijetujui sub coordinator / pejabat yang berwenang sehingga dokumen / file pdf selesai dan sampai tangan pemohon - Mengerjakan seluruh perubahan elemen data di akta lahir dengan checklist formulir data dukung yang telah diparaf/dijetujui sub coordinator / pejabat yang berwenang - Melakukan koordinasi antar petugas sehingga dokumen bisa tak melalui pelayanan 3 in 1 atau sejenisnya - Membuat surat keabsahan akta yang telah divalidasi di SIAK

	<p>Tim online kelahiran dan kematian</p> <p>1. Maya</p> <p>2. Mutiara</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengerjakan seluruh pengajuan online bidang kelahiran dan kematian (akta lahir, akta mati, dll) sehingga dokumen/ file pdf selesai dan sampai - Melakukan koordinasi antar petugas sehingga dokumen bisa dicstak melali pelayanan 3in 1 atau yang sejenis - Menerima laporan WA Center dan menyelesaikan kendala yang masuk di bidang pendaftaran penduduk - Menginput laporan harian pengajuan online seingga bisadilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala
	<p>Tim perkawinan perceraian, perubahan status anak dan kewarganegaraan</p> <p>1. Tyo</p> <p>2. Sofi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengerjakan seluruh pengajuan bidang perkawinan, praian, perubahan status anak dan pewarganegaraan (akta perkawinan, akta perceraian dll)yang telah diverifikasi data dukungnya oleh FO pendaftaran dan diparaf/ disetujui sub coordinator/ pejabat yang berwenang sehingga dokumen/ file pdf sampai di tangan pemohon

4	Fo loket perubahan data 1. Farul 2. Lilis	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima pengajuan manual perubahan dan keabsahan data dan meneruskan ke masing-masing bidang - Perubahan data KK dan keabsahan data akta ke bidang capil - Perubahan data akta dan keabsahan data akta ke bidang capil - Kendala data duplikat / ganda ke bidang piak
	Tim manual piak 1. Yacub 2. Angga 3. Arya 4. Marjoko	<ul style="list-style-type: none"> - menerima permohonan penghapusan data duplikat/ganda - melakukan pemadanan permintaan data - mengonlinekan data agar terupdate di lembaga pengguna - memback up data
	Tim online piak 1. yoga 2. farid	<ul style="list-style-type: none"> - mengerjakan seluruh pengajuan online data sehingga terupdate di lembaga pengguna - melakukan koordinsi antar petugas sehingga dokumen bisa dicetak melalui pelayanan 3 in 1 tau yang sejenis - menerima laporan WA Canter dan menyelesaikan kendala yang masuk di bidang pendaftaran penduduk

		- menginput laporan harian pengajuan online sehingga bisa dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala
	Tim arsip 1.Ngatwono 2.Andi	- melakukan kegiatan kearsipan akta dan register akta - melakukan pencarian arsip akta yang dibutuhkan - melakukan pemeliharaan arsip



2.2 Aktivitas Magang

Aktivitas yang dilaksanakan pada saat magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan SIPIL Kabupaten Demak ada lima bidang antara lain capil, piak, front office, sekretariat, serta dafduk. Perpindahan satu bidang ke bidang yang lain dilakukan dengan jangka waktu satu minggu berpindah pada bidang yang lain.

1) Capil

Aktivitas magang yang dilaksanakan pada bidang capil yaitu mengajukan berkas draft akta kelahiran kepada kepala bidang catatan sipil

untuk diparaf, setelah itu mencetak register akta kelahiran berdasarkan draft yang telah diajukan.

2) **Piak**

Aktivitas magang yang dilaksanakan pada bidang piak yaitu menjadi admin pengajuan online. diantaranya yaitu Verifikasi pengajuan Akta Kelahiran Online dengan mengkoreksi kesamaan nomer akte kelahiran dengan data yang telah diisikan pada web, kemudian melakukan Verifikasi pengajuan Akta perkawinan Online dengan mengkoreksi kesamaan nomer Akta perkawinan dengan data yang telah diisikan pada web, lalu melakukan Verifikasi pengajuan KTP el Online dengan mengkoreksi kesamaan NIK yang diisikan pada web dengan KK yang telah diunggah.

3) **Front office**

Aktivitas magang yang dilaksanakan pada bidang front office yaitu melegalisir berkas dengan mengkoreksi berkas asli dan foto kopinya kemudian berkas yang menggunakan tanda tangan basah diajukan pada bidang terkait berkas untuk di mintakan tanda tangan, apabila berkas menggunakan tanda tangan elektronik tidak perlu diajukan pada bidang terkait, selanjutnya diberikan stempel dan diberikan nomor urut pada buku legalisir. pada bidang front office melayani pengambilan berkas dengan prosedur pemohon menyerahkan kartu pengambilan kemudian petugas mencarikan berkas yang tertulis pada kartu pengambilan dan menyerahkan berkas kepada pemohon. Aktivitas pada bidang front office selanjutnya yaitu melaksanakan perekaman E-KTP.

4) Sekretariat

Aktivitas magang yang dilaksanakan pada bidang sekretariat yaitu menerima dan menyimpan surat masuk dan keluar. Ketika surat pendaftaran diterima, itu dimasukkan dalam buku harian pendaftaran dan di entri pada komputer untuk dicetak lembar disposisinya kemudian surat dan lembar disposisi diajukan pada pimpinan untuk didisposkan selanjutnya memberikan surat kepada bidang terkait disposisi yang ditunjuk. Sedangkan jika ada surat keluar yang telah dibuat kemudian diberi nomor surat di kolom sekretaris, kemudian surat tersebut dimasukan ke dalam buku harian surat keluar.

5) Dafduk

Aktivitas magang yang dilaksanakan pada bidang dafduk yaitu pelayanan admin KIA online dan mencetak KIA. Dalam pendaftaran KIA dapat secara manual atau datang langsung dan online, apabila dilakukan secara manual maka berkas sudah dicek melalui front office sedangkan online harus dikoreksi kelengkapan berkasnya. Setelah berkas lengkap maka akan diproses pembuatannya melalui SIAK dengan memasukkan NIK dan memberi foto kemudian diajukan untuk diberi tanda tangan kemudian dicetak melalui printer.

2.2.1 SDM petugas KIA pada bidang dafduk

Indikator kinerja menggambarkan konsekuensi dan efek (hasil) dari hasil program terhadap pencapaian tujuan program. Semakin besar proporsi output yang dihasilkan dalam mencapai tujuan atau sasaran yang

telah ditentukan, maka semakin efektif proses kerja unit organisasi tersebut. (Mardiasmo, 2016)

Sumber daya manusia Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Demak sudah baik di beberapa industri dan memiliki standar SOP yang baik.

Namun, SDM pada pembuatan dokumen KIA hanya mampu mengerjakan rata rata perhari 70 keping, sedangkan dalam pembuatan kia mengalami kenaikan karena adanya KIA kolektif, menjadikan Kelebihan beban kerja pada ASN. Peninkatan KIA ini hanya dikerjakan oleh satu ASN, hal ini tidak sesuai dengan SOP yang ada.

Dalam pelaksanaannya ada beberapa hal karyawan masih megalami ketidak disiplin dalam jam kerjanya sehingga waktu pembuatan KIA terpotong, Dalam hal jumlah karyawan mengalami kekurangan berbeda dengan SOP nya.

2.2.2 pelayanan KIA

Pelayanan kependudukan dan pendaftaran di Kabupaten Demaki sudah baik, namun perlu ditingkatkan dalam berbagai hal. Indikator kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi yaitu materialitas, kehandalan, daya tanggap, keamanan dan empati. (A, Parasuraman A, Zeithaml. Valarie Berry, 1990)

Pelayanan KIA dari segi Responsivitas dari petugas masih kurang baik dalam melaksanakan tugas, Karena adanya kesalahan data diri

pemohon tidak disampaikan petugas dengan baik, Pelayanan yang diberikan petugas belum sesuai SOP sehingga pelayanan pada pembuatan KIA mengalami penurunan karena pengerjaan lama. Kemudian Jasa ekspedisi pengiriman KIA tidak lancar karena dokumen tidak bisa sampai tepat waktu, biasanya membutuhkan waktu 3 hari.



BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

Pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil demak terdapat masalah yang terjadi. Di tahap identifikasi masalah, masalah yang muncul di dukcapil ditempuh dengan cara melakukan observasi langsung, diketahui bahwa masalah yang di hadapi oleh dukcapil yaitu :

- 1) Jumlah petugas ASN tidak sesuai dengan beban kerja

Masalah yang penting untuk diselesaikan adalah jumlah petugas tidak sesuai dengan banyaknya pekerjaan, hal itu sangat penting karena dengan adanya permintaan atau pengajuan yang meningkat maka hasil dari pencetakan KIA juga seharusnya meningkat namun dalam pelaksanaannya jumlah pencetakan tidak mengalami peningkatan akibat beban kerja yang bukan seperti sesuai jumlah pegawai. Hal ini melemahkan pelayanan dan kepuasan calon.

Pada bulan Maret terdapat 2635 pengajuan KIA, namun pengerjaan KIA sebulan hanya mampu mencetak 1400 sehingga terdapat pengajuan 1235 yang belum dapat tercetak.

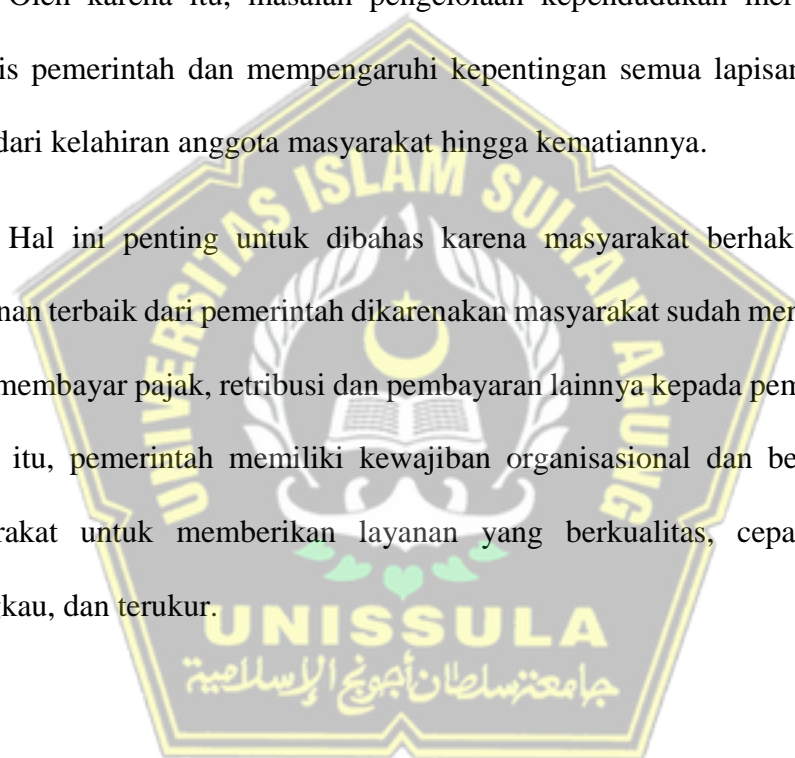
Dengan adanya program KIA secara kolektif dari berbagai sekolah pada kabupaten demak, permintaan KIA mengalami peningkatan Namun, disisi lain pembuatan KIA melalui proses di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Demak hanya dilaksanakan satu karyawan sehingga mengakibatkan pengerjaan KIA memerlukan waktu yang lama, sarana dan prasarana seperti printer dan komputer dalam pembuatan KIA sering mengalami kendala seperti hasil print

yang buruk sehingga akan mencetak lagi hingga hasil yang baik, hal tersebut akan menghabiskan kepingan blanko secara sia sia.

Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak belum bisa dipastikan efektif dikarenakan kapasitas kemampuan SDM tidak sesuai dengan beban kerja yang tersedia.

Oleh karena itu, masalah pengelolaan kependudukan merupakan tugas strategis pemerintah dan mempengaruhi kepentingan semua lapisan masyarakat, mulai dari kelahiran anggota masyarakat hingga kematiannya.

Hal ini penting untuk dibahas karena masyarakat berhak memperoleh pelayanan terbaik dari pemerintah dikarenakan masyarakat sudah menyiapkan dana untuk membayar pajak, retribusi dan pembayaran lainnya kepada pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah memiliki kewajiban organisasional dan berjanji kepada masyarakat untuk memberikan layanan yang berkualitas, cepat, sederhana, terjangkau, dan terukur.



BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1 Efisiensi

Kata “Efektif” berasal dari bahasa Inggris yaitu “Effective” yang artinya sesuatu seperti “berhasil” atau “sesuatu yang berhasil”. Kamus sains populer mengartikan efektivitas sebagai kebenaran penerapan, efisiensi, atau dukungan untuk suatu tujuan. Kinerja merupakan ukuran pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Efisiensi merupakan ukuran sejauh mana tujuan (kuantitas, kualitas dan waktu) yang sudah dicapai. Karena tingginya persentase tujuan yang dicapai, maka akan tinggi pula efisiensinya. (Raharjo, 2014)

Konsep efektivitas organisasi yang disajikan dalam buku ini didasarkan pada teori sistem, tetapi kami percaya bahwa konsep lain, yaitu dimensi waktu, berbeda. Dua kesimpulan utama teori sistem yaitu (1) kriteria kinerja sudah mencerminkan seluruh siklus input-proses-output, tidak hanya output, dan (2) kriteria kinerja sudah mencerminkan hubungan antara organisasi dan lingkungan eksternalnya.. (John M et al., 2008)

Kinerja adalah kegunaan, kegunaan, mendukung tujuan. Kinerja adalah pengukuran dalam arti bahwa itu mengidentifikasi tujuan dan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya. Efisiensi juga mengacu pada pokok bahasan bagaimana mencapai tujuan dan hasil yang dicapai, kegunaan atau kegunaan hasil yang dicapai, derajat pengoperasian barang atau komponen, dan pokok bahasan kepuasan pengguna/pelanggan. . dari penjelasan tersebut bisa ditarik

kesimpulan jika efektivitas merupakan efektivitas program dalam mencapai tujuan yang diinginkan.(Raharjo, 2014)

Menurut teori sistem, suatu organisasi yaitu bagian dari sistem yang lebih besar, adalah lingkungan. Seiring waktu, setiap organisasi mengakses sumber daya, memprosesnya, dan mengembalikannya ke lingkungan. Kriteria utama efektivitas suatu organisasi merupakan apakah organisasi tersebut dapat eksis di lingkungannya. Kelangsungan hidup organisasi membutuhkan adaptasi, dan adaptasi seringkali melibatkan fase yang dapat diprediksi. (John M et al., 2008)

Efisiensi adalah hubungan antara output dan tujuan, semakin besar kontribusi (kontribusi) dari output untuk mencapai tujuan, semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Efisiensi menitikberatkan pada hasil (results), program atau kegiatan yang dianggap efektif apabila output yang didapatkan memenuhi tujuan yang diharapkan atau digunakan secara bijaksana.. (John M et al., 2008)

Istilah kriteria jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang muncul dari kriteria kinerja berbasis waktu. Kriteria jangka pendek merupakan kriteria yang berhubungan dengan hasil tindakan yang dilakukan dalam jangka waktu satu tahun atau kurang. Kriteria jangka menengah bisa digunakan untuk melihat kinerja individu dan kelompok organisasi selama periode dalam waktu yang lama, bisa lima tahun. Kriteria jangka panjang merupakan kriteria yang diterapkan pada masa depan yang tidak pasti. Kami membahas enam kategori

umum kriteria kinerja, dimulai dengan yang bersifat jangka pendek...(John M et al., 2008)

Para ahli telah mengemukakan beberapa pendapat tentang efektivitas, antara lain:

- a. Steers berpendapat, dari Yusuf, efisiensi merupakan konsistensi kerja yang tinggi guna mencapai tujuan yang sudah disepakati.
- b. Stoner berpendapat, dari Yusuf, efisiensi merupakan kemampuan untuk menentukan tercapainya tujuan, adalah mengajarkan sesuatu yang benar (tujuan) tidak berarti melakukan sesuatu yang benar.
- c. Binaro berpendapat dari Yusuf, efektivitas secara umum mengacu dari keberhasilan tujuan, tujuan yang dicapai dan pencapaian tujuan tertentu. Kita bisa mengatakan efisiensi ketika mencapai tujuan tertentu. Sebaliknya, dapat dijelaskan dengan bahasa dan kalimat sederhana bahwa keefektifan kelompok ada apabila tujuan kelompok bisa dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan.

Efisiensi merupakan efisiensi anggota individu untuk melakukan tugas-tugas yang sesuai dengan posisi dan perannya dalam organisasi. Akan jauh lebih mudah untuk mengukur kinerja organisasi bisnis yang tujuan utamanya yaitu menghasilkan laba ketika input dan outputnya berupa laba operasi. (Fuad Yusuf, 2008)

4.1.1 Pendekatan yang Digunakan dalam evaluasi kinerja

Menurut (Mamang Sangadji, 2013) pendekatan untuk mengevaluasi efektivitas Terdapat berbagai metode evaluasi untuk mengevaluasi efektivitas program. Pendekatan ini adalah:

- a. Pendekatan eksperimen (experimental approach). Pendekatan ini didasarkan pada uji coba terkontrol yang sering dilakukan didalam penelitian akademis. Bertujuan guna menarik kesimpulan umum mengenai efek dari program tertentu dengan mengendalikan sebanyak mungkin faktor dan mengisolasi efek dari program tersebut.
- b. Pendekatan yang ditargetkan (targeted approach). Pendekatan ini memakai sasaran program sebagai kriteria keberhasilan. Pendekatan ini sangat masuk akal dan praktis saat merencanakan pengembangan perangkat lunak. Pendekatan ini memberikan panduan melalui pengembang perangkat lunak serta memperjelas hubungan diantara fungsionalitas yang disediakan dan hasil yang ingin dicapai.
- c. Pendekatan yang berfokus pada keputusan (decision oriented approach). Pendekatan ini menekankan peran sistem informasi bagi manajer program dalam menyelesaikan tugasnya. Menurut pandangan ini, informasi paling berguna ketika dapat membantu manajer program membuat keputusan. Oleh karena itu, evaluasi harus direncanakan sesuai dengan kebutuhan keputusan program.

- d. Pendekatan berpusat pada pengguna (user-centered approach). Pendekatan ini berfokus pada masalah penggunaan evaluasi, dengan penekanan pada perluasan penggunaan informasi. Tujuan utamanya adalah penggunaan informasi potensial. Dalam hal ini evaluator menyadari beberapa faktor yang cenderung mempengaruhi kegunaan evaluasi, seperti: B. pendekatan kepada klien, sensitivitas, faktor kontinjensi, situasi seperti mis. B. kondisi eksisting, keadaan organisasi dengan masyarakat. efek dan situasi di mana evaluasi dilakukan dan dilaporkan. Dalam pendekatan ini, teknik atau penjelasan analisis data penting untuk tujuan evaluasi, tetapi tidak sepenting upaya pengguna dan bagaimana data digunakan.
- e. Pendekatan Responsif. Dalam pendekatan responsif ditekankan bahwa evaluasi yang bermakna adalah evaluasi yang bertujuan untuk memahami subjek dari perspektif yang berbeda dari semua orang yang berpartisipasi, tertarik dan tertarik pada program (stakeholder program). Evaluator menghindari tanggapan individu terhadap evaluasi program yang diperoleh melalui tes, kuesioner, atau analisis statistik, karena setiap orang yang terpengaruh oleh program mempersepsikannya secara individual. Evaluator mencoba menghubungkan pertanyaan yang berkaitan dengan deskripsi atau gambaran realitas melalui pendapat orang-orang tersebut. Tujuan evaluasi yaitu guna memahami program dari perspektif yang berbeda.

Dalam konteks di atas, efisiensi mengacu pada keseluruhan siklus input, proses dan output, yang mengacu pada hasil organisasi, program atau kegiatan dan menunjukkan sejauh mana tujuan (kualitas, kuantitas dan waktu) terpenuhi adalah, seperti misalnya, serta ukuran keberhasilan atau kegagalan: Organisasi mencapai tujuannya dan mencapai tujuannya. Artinya pengertian efisiensi hanyalah hasil atau tujuan yang diinginkan. Efisiensi, di sisi lain, menjadi kemampuan guna memilih target hasil yang tepat. Seorang pemimpin yang efektif yaitu orang yang memilih kebenaran untuk diterapkan. Mencermati pandangan para ahli di atas, maka konsep efisiensi adalah konsep multidimensional, yang berarti bervariasi saat mengartikan efisiensi berdasarkan informasi yang tersedia, meskipun tujuan akhir dari efisiensi adalah tercapainya tujuan.

4.2 KINERJA

Pencapaian merupakan pengimplementasian rencana yang sudah disediakan. Personil yang mempunyai kemampuan, kompetensi, motivasi dan minat bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan. Cara organisasi menghargai serta memperlakukan sumber daya manusianya dipengaruhi oleh sikap dan perilakunya saat menyampaikan layanan. (Wibowo, 2013).

rupa

4.2.1 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Kinerja tidak terjadi dengan sendirinya. Dengan kata lain, kinerja dipengaruhi oleh banyak faktor. Para penulisnya meliputi:

a. Faktor Pemandu

Faktor kepemimpinan mengacu pada kualitas dukungan dan bimbingan dari manajer, supervisor atau pemimpin tim.(Armstrong, 1998) Kepemimpinan merupakan suatu proses atau kegiatan yang ditujukan untuk mempengaruhi kegiatan suatu kelompok organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kepemimpinan bisa diartikan sebagai orang yang berkat otoritas, pengetahuan, mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi dan yang mampu berkomunikasi dan berkoordinasi untuk membimbing orang-orang yang dipimpinnya pada pencapaian tujuan. Semakin baik manajer melakukan tugas kepemimpinan organisasi, semakin baik kinerja karyawan meningkat.

b. Faktor lingkungan kerja

Faktor tim/staf berhubungan dengan kualitas dukungan staf. Lingkungan kerja mengacu pada segala sesuatu yang ada di tempat kerja.Lingkungan kerja mencakup semua kondisi yang ada disekitar karyawan dan berkaitan dengan terjadinya perubahan psikologis pada diri karyawan tersebut. Selain itu, Sedarmayanti mengemukakan pendapat dalam Yacinda yang mengartikan lingkungan kerja sebagai seperangkat alat dan bahan

yang dihadapi, lingkungan tempat seseorang bekerja, cara kerjanya dan pengaturan kerja baik sebagai individu ataupun kelompok..(Norianggono et al., 2014)

c. Faktor Pengalaman Kerja

Faktor tim/staf berhubungan dengan kualitas dukungan staf. Lingkungan kerja mengacu pada segala sesuatu yang ada di tempat kerja. Lingkungan kerja mencakup semua kondisi yang ada disekitar karyawan dan berkaitan dengan terjadinya perubahan psikologis pada diri karyawan tersebut. Selain itu, Sedarmayanti mengemukakan pendapat dalam Yacinda yang mengartikan jika lingkungan kerja sebagai seperangkat alat dan bahan yang dihadapi, lingkungan tempat seseorang bekerja, cara kerjanya dan pengaturan kerja baik sebagai individu ataupun kelompok.

d. Faktor Penggantian

Apa pun yang diterima karyawan sebagai imbalan atas kontribusi mereka kepada perusahaan atau organisasi dapat disebut kompensasi. Jika dikelola dengan baik, reward bisa membantu perusahaan/organisasi mencapai tujuannya. Ketika keluhan tidak ditangani dengan baik, itu mengganggu bisnis. Kompensasi dengan wujud gaji dan upah. Kompensasi bersifat finansial dan non-finansial. Kompensasi langsung dan bisa berupa tunjangan lain yrdasang dikenal dengan kompensasi tidak langsung. Hadiah

membantu organisasi atau perusahaan berhasil dengan mengamati keadilan internal dan eksternal. Hukum internal mendasar bahwa karyawan yang memenuhi syarat untuk posisi yang lebih tinggi menerima gaji yang lebih tinggi dan sebaliknya. Keadilan eksternal artinya karyawan menerima upah yang sama dengan karyawan yang sebanding di perusahaan (Ardana, 2012).

4.2.2 Pengukuran Kinerja Karyawan

Pengukuran kinerja merupakan proses dimana organisasi menentukan parameter kinerja yang akan dicapai melalui program, investasi, dan akuisisi. Proses pengukuran kinerja seringkali memerlukan penggunaan bukti statistik untuk menentukan tingkat kemajuan organisasi dalam mencapai tujuannya. Tujuan utama dari pengukuran tersebut yaitu guna meningkatkan efisiensi secara keseluruhan, yang juga adalah hasil dari evaluasi yang sistematis dan berdasar pada indikator kinerja dari aktivitas bisnis Grup seperti indikator masukan, keluaran, hasil, manfaat dan dampak. Pengukuran kinerja bisa dipakai guna mengevaluasi berhasil dan gagalnya kegiatan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan untuk mencapai visi dan misi. Pengukuran kinerja adalah alat manajemen guna meningkatkan kualitas dan akuntabilitas pengambilan keputusan. Pengukuran kinerja juga mengevaluasi pencapaian tujuan.

Dari penjelasan di atas bisa ditarik kesimpulan jika sistem pengukuran kinerja pegawai merupakan suatu sistem yang tujuannya membantu manajer mengevaluasi pelaksanaan strategi melalui pengukuran finansial dan non finansial. Hasil pengukuran ini kemudian dipakai sebagai umpan balik, memberikan informasi tentang keberhasilan dalam mengimplementasikan rencana dan pada tahap apa perubahan kebutuhan koperasi terhadap tindakan perencanaan dan pengendalian. (Junaedi, 2002).

4.2.3 Standar Penilaian Kinerja Karyawan

Mathis dan Jackson menetapkan lima standar utama untuk mengevaluasi kinerja karyawan, adalah kuantitas kinerja, kualitas kinerja, ketepatan waktu hasil, partisipasi dalam pekerjaan, dan kemauan untuk bekerja sama. Kelima standar tersebut bisa diterangkan yaitu: (Budi, 2005)

a. Kuantitas produksi (kuantitas produksi)

Standar produksi (production rate) lebih sering digunakan untuk mengevaluasi kinerja karyawan di departemen produksi atau engineering. Standar ini dibuat dengan membandingkan ukuran output yang seharusnya (standar normal) dengan karakteristik yang sebenarnya.

b. Kualitas cetak

Jika produk yang paling tidak rusak digunakan untuk mengukur prestasi kerja karyawan, maka standar ini disebut standar kualitas. Standar ini lebih menekankan pada kualitas barang yang diproduksi daripada kuantitas yang diproduksi.

c. Print time (ketepatan waktu cetak)

Akurasi, yang digunakan dalam pembuatan suatu produk, sering dipakai sebagai ukuran atau penilaian efisiensi kerja. Jika para pekerja bisa mengurangi atau mempersingkat waktu pengerjaan sesuai dengan standar maka bisa disimpulkan telah bekerja dengan baik.

d. Tingkat partisipasi (kehadiran di tempat kerja)

Beberapa organisasi mengukur atau mengevaluasi prestasi kerja karyawannya dengan melihat lembar kehadiran. Asumsi yang bisa dipakai dalam standar ini yaitu apabila partisipasi pegawai kurang dari hari kerja yang ditentukan, maka pegawai tidak akan dapat memberikan kontribusi yang optimal bagi organisasi.

4.2.4 Indikator pengukuran kinerja pelayanan publik

Macam- macam indikator yang biasa dipakai guna mengukur kinerja birokrasi publik meliputi:(Dwiyanto, 2002)

a. Produktifitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur efisiensi, tetapi juga efisiensi pelayanan. Produktivitas biasanya dipahami sebagai hubungan antara input dan output. Konsep produktivitas dirasa sangat sempit, maka General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan ukuran produktivitas yang lebih luas termasuk sebagai salah satu indikator utama seberapa besar harapan pelayanan publik dengan hasil.

b. Kualitas Layanan

Masalah kualitas pelayanan cenderung semakin penting ketika mencoba menerangkan kinerja organisasi pelayanan publik. Pandangan negatif tentang organisasi publik disebabkan karena masyarakat tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diterima dari organisasi publik. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bisa dijadikan sebagai indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja yaitu bahwa informasi kepuasan masyarakat seringkali tersedia dengan mudah dan tidak mahal.

Informasi kepuasan kualitas layanan sering diperoleh dari media atau debat publik. Karena ketersediaan informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan relatif tinggi, maka bisa dengan mudah dan murah menggunakan ukuran kinerja organisasi publik. Kepuasan masyarakat dapat menjadi kriteria untuk menilai kinerja organisasi publik.

c. Penerimaan

Akuntabilitas merupakan kemampuan organisasi guna mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun tujuan dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Singkatnya, akuntabilitas di sini menunjukkan keselarasan program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Daya tanggap dimasukkan sebagai indikator kinerja karena daya tanggap secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik untuk memenuhi misi dan tujuannya, terutama guna menanggapi kebutuhan masyarakat. . Daya tanggap yang rendah merupakan indikasi terjadinya konflik antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Hal ini jelas ditunjukkan dari kegagalan organisasi dalam mencapai misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi dengan akuntabilitas yang buruk secara otomatis berkinerja buruk.

d. Kewajiban

Akuntabilitas menerangkan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik atau sesuai dengan kebijakan organisasi yang eksplisit dan implisit. Maka dari itu, tanggung jawab kadang dapat bertabrakan dengan daya tanggap.

4.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut (Asubonteng, P., McCleary, K. and Swan, 1996) adalah konsep sebagai pembeda diantara ekspektasi konsumen Penyediaan layanan sebelum pertemuan layanan dan persepsi mereka mengenai layanan yang benar-benar diterima.

4.3.1 Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas layanan adalah Keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan keaslian. Keandalan mengacu pada kemampuan untuk memberikan kinerja yang dijanjikan secara andal dan akurat. Daya tanggap berarti kesediaan guna membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Kepercayaan mengacu pada pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka guna menginspirasi kepercayaan. Empati menggambarkan kepedulian, perhatian individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya. Aset berwujud mengacu pada perabot fisik, peralatan, dan penampilan staf (Kilbourne, W., Duffy, J., Duffy, M. and Giarchi, 2004)

4.4 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan dianggap sebagai respons konsumen global di mana konsumen merefleksikan tingkat kesenangan mereka sementara CS didefinisikan sebagai keseluruhan tingkat pencapaian harapan pelanggan (Akinboade, O., Kinpack, E. and Mokwena, 2012)

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Menurut (Kotler, 2000), kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan kualitas.

Kualitas secara langsung mempengaruhi kinerja produk dan kepuasan pelanggan.



BAB V

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

5.1 Metode Penelitian

Metode penelitian kualitatif digunakan dalam penyusunan laporan tahunan. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian guna mempelajari kondisi situs alam dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan relevansi daripada generalisasi. (Abdussamad, 2015)

5.1.1 Observasi

Observasi adalah bagian yang sangat penting dalam penelitian kualitatif. Dengan bantuan observasi, penulis bisa secara sistematis mendokumentasikan dan merefleksikan aktivitas dan interaksi subjek. Segala sesuatu yang dilihat dan didengar dalam pengamatan bisa terekam dengan baik jika sesuai dengan topik dan masalah yang diteliti saat penelitian. (Nugrahani, 2014)

Observasi dengan kegiatan pelaksanaan magang dapat melihat permasalahan yang sedang dialami yaitu jumlah ASN tidak sesuai dengan beban kerja.

5.1.2 Wawancara

Teknik wawancara yang dipakai saat penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur. Wawancara ini dimulai dengan topik yang dibahas dalam panduan wawancara. Panduan wawancara bukanlah jadwal seperti dalam penelitian kuantitatif. Urutan pertanyaan tidak sama untuk setiap peserta, tergantung pada proses wawancara dan jawaban masing-masing orang. Namun, petunjuk wawancara memastikan bahwa peneliti bisa merangkum jenis data yang sama dari para partisipan. (Rachmawati, 2007)

Wawancara akan dilaksanakan dengan pihak-pihak terkait pembuatan KIA yaitu dengan ASN yang bertugas dan pemohon KIA. Hasil wawancaranya dapat disimpulkan bahwa pemohon tidak puas dengan pelayanan.

5.1.3 Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari informasi tentang hal-hal atau variasi yang berupa catatan, salinan, buku, surat kabar, majalah, tulisan, risalah, sertifikat, buku besar, dan lain-lain. Dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian kualitatif yaitu dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian dan diperlukan untuk melengkapi materi (Abdussamad, 2015). Dokumentasi yang didapatkan dalam penulisan ini yaitu berupa data pencetakan KIA serta profil organisasi.

5.2 Analisis Data

Analisis data deskriptif yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan keadaan atau hubungan yang ada untuk menggambarkan suatu gejala, fakta atau kenyataan. (Raco, 2018). Studi komparatif menurut (Suharsimi, 1997) Penelitian komparatif yaitu menemukan kesamaan dan perbedaan objek, orang, metode kerja, ide, kritik orang, kelompok, ide atau proses kerja. Penelitian komparatif yaitu suatu bentuk penelitian yang membandingkan variabel-variabel terkait yang menunjukkan perbedaan atau kesamaan dalam kebijakan dan lain-lain.. Dalam karya ini, dilakukan studi banding membandingkan teori manajemen dengan implementasi selama pelatihan MBKM.



BAB VI

PEMBAHASAN

6.1 ANALISIS PERMASALAHAN

Kinerja organisasi tidak dapat diukur oleh mereka yang melaksanakan pelayanan, tetapi oleh mereka yang menerima pelayanan. Ini karena daya pada dasarnya merupakan keluaran dan bukan masukan. Pihak yang mengakui persoalan bukanlah penyedia layanan (birokrasi) melainkan pengguna layanan (masyarakat). Maka dari itu, saat mengukur kinerja, mau tidak mau kita harus menyertakan konsumen yang berasal dari komunitas pengguna. (Siswadhi, 2016)

Masalah yang diangkat adalah jumlah petugas tidak sesuai dengan banyaknya pekerjaan, hal itu sangat penting karena dengan adanya permintaan atau pengajuan yang meningkat maka hasil dari pencetakan KIA juga seharusnya meningkat namun dalam pelaksanaannya jumlah pencetakan tidak mengalami peningkatan akibat beban Pekerjaan tidak sebanding dengan jumlah karyawan. Hal ini melemahkan pelayanan dan kepuasan calon.

6.2 ANALISIS PEMBAHASAN

6.2.1 Efektivitas pengerjaan KIA

Menurut (Fremont E.Kast, James E.Rosenzweig; penerjemah, 1995)efisiensi adalah ukuran efektivitas proses perubahan organisasi yang mengubah input menjadi output, produktivitas dan efisiensi bisa dihasilkan melalui tiga sumber utama yaitu teknologi, manajemen . .

Keahlian dan tenaga manusia. Menurut Muchdaryah Sinungan, efisiensi merupakan konsep universal yang bertujuan guna menyediakan lebih banyak barang dan jasa kepada lebih banyak orang dengan sumber daya riil yang semakin sedikit. Efisiensi kerja yaitu rasio output dan hasil organisasi terhadap apa yang dibutuhkan. Efisiensi dapat didefinisikan dengan membagi biaya dengan input, dalam hal ini pelayanan yang maksimal dan berkelanjutan.

“Efisiensi” mengacu pada peningkatan cara mencapai efisiensi dan sistem produksi, meskipun kedua hal tersebut masih berkaitan. Hubungan ini terlihat pada kenyataan bahwa efektivitas dan efisiensi membutuhkan individu sebagai pelaksana. Banyak ahli telah berhasil menerapkan konsep efisiensi dalam konteks. Malayu Hasibuan menjelaskan bahwa efisiensi adalah hubungan antara output (hasil) dan input (masukan). Dengan peningkatan efisiensi, dimungkinkan untuk meningkatkan efisiensi (waktu, bahan, tenaga kerja) dan sistem kerja, teknik produksi, serta meningkatkan keterampilan dan pembagian kerja. Alasan pembagian kerja adalah bahwa satu orang tidak dapat melakukan semua pekerjaan organisasi sendirian tanpa bantuan orang lain. Menurut Sondang P. Siagian, ada tiga alasan pembagian kerja, yaitu

- a. Beban kerja portabel
- b. Jenis pekerjaan variabel
- c. Dibutuhkan spesialisasi yang berbeda (Joseph M & Dandan, 1986)

adanya Peningkatan permintaan KIA ini terjadi karena adanya KIA kolektif, pada bulan Maret terdapat pengajuan 2635, april sejumlah 3463, mei sejumlah 2438, dan bulan juni sejumlah 1356, namun Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak perbulannya hanya mampu mencetak 1400 lembar KIA.

pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak pada pengerjaan KIA belum dapat dikatakan efektif karena pada kenyataannya petugas hanya mampu mengerjakan 70 keping namun permintaannya melonjak sehingga output dan inputnya tidak seimbang. Dengan hal tersebut pengerjaan KIA tidak efektif kinerjanya karena dalam proses pembuatannya Kuantitas kerja, dan Ketetapan waktu belum efektif.

6.2.2 Kinerja Petugas KIA

Macam-macam indikator yang biasa dipakai guna mengukur kinerja birokrasi publik adalah: (Dwiyanto, 2002)

a. Produktifitas

Konsep produktivitas bukan hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efisiensi pelayanan. Produktivitas biasanya dipahami sebagai hubungan antara input dan output. Konsep produktivitas dirasa sangat sempit, maka General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan ukuran produktivitas yang lebih luas termasuk sebagai salah satu indikator utama seberapa besar

harapan pelayanan publik dengan hasil. Produktifitas petugas KIA menunjukkan rasio antara input dan output KIA belum maksimal, serta berakibat pada pelayanan yang tidak bisa maksimal pekerjaannya.

b. Kualitas Layanan

Masalah kualitas pelayanan cenderung semakin penting ketika mencoba menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif tentang organisasi publik bersumber dari kenyataan bahwa masyarakat tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bisa dijadikan sebagai indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja yaitubahwa informasi kepuasan masyarakat seringkali tersedia dengan mudah dan tidak mahal.

Informasi kepuasan kualitas layanan sering diperoleh dari media atau debat publik. Karena ketersediaan informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan relatif tinggi, maka dapat dengan mudah dan murah menggunakan ukuran kinerja organisasi publik. Kepuasan masyarakat dapat menjadi kriteria untuk menilai kinerja organisasi publik.

Kualitas layanan yang diberikan kepada publik semakin memburuk karena banyaknya permintaan, dan waktu

penyelesaiannya lebih lama. Seperti teori di atas, dinas kependudukan dan pendaftaran penduduk Kabupaten Demak juga dikritik oleh media arus utama.

c. Penerimaan

Akuntabilitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun tujuan dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Singkatnya, akuntabilitas di sini menunjukkan keselarasan program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Daya tanggap dimasukkan sebagai indikator kinerja karena daya tanggap secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik untuk memenuhi misi dan tujuannya, terutama untuk menanggapi kebutuhan masyarakat. .

Daya tanggap yang rendah merupakan indikasi terjadinya konflik antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Hal ini jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mencapai misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi dengan akuntabilitas yang buruk secara otomatis berkinerja buruk. Tanggung jawab dinas kependudukan dan kependudukan Kabupaten Demak terkena imbasnya karena layanan daring jaringan untuk sementara dihentikan, mencegah masyarakat untuk mengajukan permohonan daring dan informasi siaran daring dihentikan.

d. Kewajiban

Akuntabilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik sudah sesuai dengan prinsip tata kelola yang baik atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik eksplisit maupun implisit. Oleh karena itu, tanggung jawab terkadang dapat bertabrakan dengan daya tanggap. Penanggung jawab SOP bagian SOP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Demak menyebutkan dokumen tersebut membutuhkan waktu lebih dari 24 jam sehingga tidak sesuai dengan SOP.

6.2.3 Kualitas Pelayanan pada KIA

Kualitas pelayanan menurut (Asubonteng, P., McCleary, K. and Swan, 1996) adalah konsep sebagai perbedaan antara ekspektasi pelanggan terhadap kinerja layanan sebelum layanan tersebut dihadapi dan persepsi mereka terhadap layanan yang benar-benar diterima.

SERVQUAL didasarkan pada perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang sebenarnya diterima (perceived service) dengan pelayanan yang sebenarnya diharapkan (expected service). Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan, kinerja dapat diterima dan sebaliknya. Singkatnya, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai seberapa besar perbedaan antara kenyataan dan apa yang diharapkan pelanggan dari layanan yang mereka terima.

(Lupiyoadi, Rambat, 2011) Dalam kajian SERVQUAL, SERVQUAL memiliki lima dimensi sebagai berikut:

a. Konkret

kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan bangunan fisik dan infrastruktur perusahaan untuk bergantung pada keadaan lingkungan merupakan indikasi yang jelas dari layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Ini termasuk fasilitas fisik (mis. Bangunan, gudang dan lain-lain), peralatan dan perkakas yang digunakan (teknologi) dan penampilan karyawan. Dalam sistem kependudukan dan pendaftaran Kabupaten Demak, penampilan petugas yang bersih dan seragam merupakan testimoni yang sangat baik sebagai penyedia layanan yang profesional, fasilitas seperti gedung dan ruang tunggu cukup memadai bagi pemohon.

b. Keandalan (reliability)

kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya sesuai dengan yang dijanjikan. Layanan harus memenuhi harapan pelanggan, yaitu. ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pelanggan, yaitu H. Ketepatan waktu, pelayanan yang sama kepada semua pelanggan tanpa kesalahan, simpati dan ketelitian yang tinggi.

Dimensi keandalan pelayanan Kabupaten Demak terhadap penduduk dan daftar penduduk belum dapat dikatakan baik. Karena pelayanan

yang ditawarkan kepada pemohon tidak sesuai dengan harapan pemohon dan masih terjadi kesalahan seperti target waktu pelayanan dalam proses KIA. Selain itu, perlu memberikan petunjuk kepada konsumen tentang kelengkapan data yang dikirimkan, yang memaksimalkan proses persiapan data

c. Penerimaan

Kebijakan untuk mendukung dan memberikan layanan yang cepat (responsif) dan wajar kepada pelanggan dengan mengkomunikasikan informasi yang jelas. Konsumen seharusnya tidak mengharapkan persepsi negatif dari kualitas layanan. Petugas Dinas Catatan Sipil dan Kabupaten Demak memberikan pelayanan dengan memberikan informasi yang jelas. Namun masih terdapat ambiguitas dalam proses pelayanan, seperti B. kesalahan data yang tidak selalu terkomunikasikan dengan jelas kepada pemohon, serta target durasi pelayanan. Target durasi ini diperlukan karena dapat menjelaskan proses antrian yang ada.

d. Garansi dan Keamanan (Garansi)

Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap institusi. Ini mencakup beberapa komponen seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan kesopanan. Dalam pelaksanaannya, Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Demak selalu mengedepankan kejujuran dan kebenaran berdasarkan

prosedur yang diterapkan. Karyawan juga sopan dan menawarkan pelamar atau konsumen layanan terbaik. Ini memberi konsumen rasa aman, yang mengarah pada kepercayaan pada agensi.

e. Empati (empathy)

Tawarkan pelanggan perhatian yang tulus dan individual atau pribadi dengan mencoba memahami apa yang diinginkan konsumen. Perusahaan berharap untuk memahami dan mengenal pelanggan, terutama untuk memahami kebutuhan pelanggan dan menyediakan waktu operasi yang nyaman bagi pelanggan. Yang selalu dilakukan oleh aparaturnya Kabupaten Demak dan Dinas Catatan Sipil adalah memperlakukan pelamar dengan baik. Perlakuan ini adalah bagaimana memberikan petunjuk, penjelasan dan jawaban sesuai dengan kebutuhan konsumen. Sehingga konsumen mendapat perhatian individu dari pejabat yang mengutamakan kepentingannya. Namun, waktu penggunaan pembuatan dokumen KIA masih belum bisa terlayani dengan cepat.

6.2.4 Kepuasan Pemohon Terhadap Pelayanan

(Keller, 2009) Mengekspresikan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang ketika mereka membandingkan kesan mereka tentang kinerja produk (atau hasil) dengan harapan mereka.

(Lovelock & K, 2007) menyatakan bahwa kepuasan adalah keadaan emosional yang respon pasca pembeliannya dapat berupa

kemarahan, ketidakpuasan, kesal, netral, gembira dan senang. Kepuasan dipengaruhi dengan membandingkan layanan yang dirasakan dengan layanan yang diharapkan, serta reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap penyediaan layanan tertentu. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan (Yuliarmi et al., 2007) adalah:

1. Kesesuaian kualitas layanan
2. Tingkat kepuasan dibandingkan dengan teman biasa
3. Tidak ada keberatan atau keluhan yang diajukan

Berdasarkan indikator kepuasan di atas Dinas Kependudukan dan Kepegawaian Kabupaten Demak masih kurang memuaskan karena masih banyak keluhan dari masyarakat terhadap keluhan yang ada. Dan menurut hasil wawancara narasumber mengeluhkan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan.

6.2.5 SOP KIA

Dalam data SOP yang ada pada bab 2 tertera bahwa pelaksanaan KIA dilaksanakan oleh dua orang petugas namun pada data karyawan serta pelaksanaannya hanya dilakukan oleh satu orang sehingga hal tersebut tidak sesuai dengan standar SOP.

Serta waktu pelayanan KIA pada SOP membutuhkan waktu sebanyak 24 jam, pada pelaksanaannya pemohon dapat mendapatkan

dokumen dalam kurun waktu tersebut namun masih banyak juga yang tidak bisa mendapat dokumen KIA dalam kurun waktu 24 jam.



BAB VII

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 KESIMPULAN

Dari pembahasan diatas dapat ditarik kesimpulan dari pembahasan yang telah dipaparkan yaitu :

1. Adanya permasalahan SDM dalam efektifitas pembuatan KIA mengakibatkan ketidak puasan pemohon.
2. Kualitas pelayanan belum maksimal dari beberapa dimensi seperti Keandalan (reliability), Ketanggapan (responsiveness), Empati (empathy). Pelayanan masih perlu ditingkatkan dari ketiga dimensi tersebut.

7.2 REKOMENDASI

1. Memaksimalkan jumlah ASN untuk dapat meningkatkan efektivitas kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten demak. Melalui mengevaluasi beban kerja semua ASN agar dapat menambahkan petugas KIA dengan harapan SOP pelaksanaannya berjalan dengan tepat.
2. Menyederhanakan struktur organisasi menjadi lebih fungsional.
3. Sebaiknya memberikan tarif biaya per produknya agar ASN termotivasi dalam memberikan pelayanan lebih cepat.
4. Perlunya meningkatkan pelayanan yang pada dimensi
 - Keandalan (reliability) dengan memberi penjelasan kepada pemohon agar mengenakan baju non formal untuk mempermudah

input foto, menerapkan sistem antrean dengan baik, pemohon diminta untuk membawa data yang lengkap untuk mempermudah pembuatan KIA jika tidak lengkap dimohon untuk pengajuan online, serta mengadakan target output yang harus diselesaikan perharinya atau melaksanakan sesuai SOP.

- Ketanggapan (responsiveness) yaitu sama dengan kehandalan dalam ketepatan waktu untuk menerapkan target output yang harus diselesaikan perharinya atau melaksanakan sesuai SOP dengan begitu petugas dapat memberi informasi penyelesaian dokumen dengan jelas.
 - Empati (empathy) dengan menerapkan target output yang harus diselesaikan perharinya atau melaksanakan sesuai SOP sehingga waktu pengoperasian KIA dapat melayani dengan cepat.
5. Memberikan motivasi kerja untuk meningkatkan efektivitas kinerja dan meningkatkan pelayanan.
 6. Menerapkan SOP dengan benar sehingga dapat memuaskan pemohon.

BAB VIII

REFLEKSI DIRI

8.1 Hal-hal positif yang diterima selama perkuliahan terhadap pekerjaan selama magang.

Selama saya melaksanakan kegiatan magang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak , Kegunaan informasi yang saya dapatkan dari perkuliahan sangat membantu dan bermanfaat, seperti manajemen waktu untuk menyelesaikan semuanya tepat waktu, materinya. Manajemen Sumber Daya Manusia terkait dengan bagaimana mengatur sdm dalam organisasi dan juga etika dalam bekerja. Dan ilmu manajemen pemasaran seperti memahami perilaku konsumen, bagaimana cara promosi yang efektif dan efisien, Pembelajaran yang berkaitan dengan manajemen dan operasional. Mendapatkan kemampuan untuk bekerja dalam kelompok sambil menyelesaikan tugas kelompok memudahkan saya untuk berkolaborasi dengan orang lain. Ketentuan ini juga memudahkan saya untuk menghubungi karyawan lain yang ada.

Pendidikan keislaman dan karakter yang saya peroleh selama studi menjadi alasan mengapa saya bisa berkomunikasi dengan baik dan sopan kepada karyawan dan perwakilan perusahaan.

Dengan adanya program magang ini penulis diberikan kesempatan untuk mempelajari hal-hal baru tentang dunia pekerjaan yang belum penulis terima di bangku perkuliahan. Tugas-tugas yang diberikan selama magang membuat

saya lebih bertanggungjawab dengan apa yang dikerjakan. Melalui program magang ini penulis mampu bekerjasama dengan baik antar sesama teman magang dan karyawan.

8.2 Manfaat magang terhadap pengembangan soft skills dan kekurangan soft-skills mahasiswa

8.2.1 manfaat magang terhadap pengembangan soft skill

- a. meningkatkan keterampilan berpikir saya dan beradaptasi dengan siswa di lingkungan yang sangat asing
- b. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan pekerjaan pada jam kerja yang telah ditentukan
- c. Kerjasama yang baik dengan peserta magang
- d. Keterampilan berbicara atau komunikasi dalam menjelaskan produk kerja kepada manajer dan kandidat atau konsumen karena saya berinteraksi langsung dengan karyawan yang ada selama kegiatan.

8.2.2 Kekurangan Softskill Yang Belum Didapat Penulis Selama Magang

- a. Belum berani menyampaikan ide/gagasan kreatif secara langsung
- b. Belum mendapatkan jiwa kepemimpinan yang baik, kepemimpinan yang selama ini didapatkan memimpin diri sendiri supaya apa yang saya kerjakan bisa tepat waktu dan mendapatkan hasil yang baik
- c. Mengalami kesalahan bekerja seperti kurangnya ketelitian dalam melaksanakan tugas.

8.3 Manfaat magang terhadap pengembangan kemampuan kognitif

Selama kegiatan magang banyak sekali manfaat yang didapat oleh penulis dari pengalaman magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak. Pengembangan kemampuan kognitif yang didapatkan penulis:

- a. Penulis mengetahui dan memahami lebih dalam tentang produk produk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak
- b. Pengembangan public speaking untuk melakukan interaksi dan komunikasi yang baik dengan rekan kerja maupun pemohon atau konsumen
- c. Memiliki skala prioritas dalam menjalankan magang dan menyelesaikan tanggungjawab dengan baik
- d. Belajar waspada dan fokus selama proses pelatihan karena ketika perusahaan melakukan kesalahan, perusahaan menderita
- e. mengajari saya untuk berpikir luas dan mempertimbangkan perspektif yang berbeda sehingga saya bisa mendapatkan wawasan baru dari orang lain.

8.4 Kunci sukses dalam bekerja berdasarkan pengalaman magang.

Dalam pelaksanaan magang, beberapa hal yang dapat dijadikan kunci sukses dalam bekerja yaitu nilai kejujuran, berintegritas, kemampuan dalam berkomunikasi, attitude, disiplin, bertanggungjawab, mampu bekerja sama, memiliki keterampilan dengan bidang pekerjaannya. Inilah hasil yang dapat

saya capai selama pelatihan, baik selama pelatihan maupun berhubungan dengan pekerja atau petugas lainnya.

8.5 Rencana pengembangan diri, karir, dan pendidikan mahasiswa.

Kegiatan magang MB-KM menjadikan penulis mempersiapkan rencana diri, karir, dan pendidikan kedepannya. Rencana pengembangan diri yang akan dilakukan penulis yaitu kemampuan berpikir secara kritis dan tenang dalam menghadapi permasalahan serta bisa mengatasinya dengan paling efektif. Fokus melalui apa yang sedang dikerjakan serta ikhlas dalam menjalaninya.

Rencana pengembangan karir yaitu dengan selalu mengasah skill yang telah didapat pada saat magang serta menambah skill baru dengan mengikuti pelatihan yang bermanfaat pada online maupun offline class yang akan dapat mempermudah untuk mendapatkan pekerjaan kedepannya serta menambah relasi dari bergai lingkungan positif agar mudah beradaptasi dan membuka pemikiran baru yang bermanfaat.

Rencana pendidikan untuk jenjang selanjutnya yaitu dengan mengetahui kebutuhan yang ada dalam dunia kerja sehingga menjadikan hal tersebut agar dapat dipenuhi dengan melaksanakan pendidikan S2.

Daftar Referensi

- A, Parasuraman A, Zeithaml. Valarie Berry, L. L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. *Business. Business*. <https://doi.org/10.1177/0001699303046002008>
- Abdussamad, Z. (2015). metode penelitian kualitatif. In *Syria Studies* (Vol. 7, Issue 1). syakir media press. https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil_wars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625
- Akinboade, O., Kinfack, E. and Mokwena, M. (2012). An analysis of citizen satisfaction with public service delivery in the Sedibeng district municipality of South Africa. *International Journal of Social Economics*, Vol. 39 No.
- Akram, I. S., & Adha Inapty, B. (2010). *Pengaruh Pengalaman Kerja, Independensi, Obyektifitas, Integritas dan Kompetensi Terhadap Kualitas Hasil Pemeriksaan*.
- Ardana, I. K. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu.
- Armstrong. (1998). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Media Kompetindo.
- Asubonteng, P., McCleary, K. and Swan, J. (1996). "SERVQUAL revisited: a critical review of service quality." *Journal of Services Marketing*, Vol. 10 No.
- Budi, S. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. UMM Press.
- Dwiyanto, A. (2002). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada.
- Fremont E.Kast, James E.Rosenzweig; penerjemah, A. H. A. (1995). *ORGANISASI dan manajemen*. Bumi Aksara.
- Fuad Yusuf, C. (2008). Efektifitas Pokjawas dan Kinerja Pengawas Pendidikan Agama Islam. *Cena Citasatria, Jakarta*.
- Hasibuan, M. S. (2007). *Organisasi dan motivasi: dasar peningkatan produktivitas*. PT Bumi Aksara.
- John M, I., Robert, K., & Michael T, M. (2008). *Perilaku dan manajemen organisasi*. erlangga.
- Joseph M, P., & Dandan, R. (1986). *Memahami produktivitas*. Binarupa Aksara.
- Junaedi. (2002). *Balanced Scorecard dan Pengukuran Kinerja*. PT Bumi Aksara.
- Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. PT Index. kelompok Gramedia.

- Kilbourne, W., Duffy, J., Duffy, M. and Giarchi, G. (2004). The applicability of SERVQUAL in cross-national measurements of health-care quality. *Journal of Services Marketing*, Vol. 18 No.
- Kotler, P. dan A. . S. (2000). *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia*.
- Lovelock, C., & K, L. W. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Indeks, Indonesia.
- Lupiyoadi, Rambat, D. A. H. (2011). *Manajemen pemasaran jasa*. Salemba Empat.
- Mamang Sangadji, E. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta Andi.
- Mardiasmo. (2016). *Efisiensi dan Efektifitas* (Andy (ed.)).
- Norianggono, Y. C. P., Hamid, D., & Ruhana, I. (2014). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan (studi pada Karyawan PT. Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra di Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 8(2), 1–10.
- Nugrahani, F. (2014). dalam Penelitian Pendidikan Bahasa. 信阳师范学院, 1(1), 305.
- Rachmawati, I. N. (2007). Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11(1), 35–40. <https://doi.org/10.7454/jki.v11i1.184wawancara>. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11(1), 35–40.
- Raco, J. (2018). *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/mfzuj>
- Raharjo, P. (2014). Konsep Efektivitas. *Jurnal Yang Dipublikasikan, Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Rivai, veithzal, & Sapala, E. J. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik (Edisi 3)*. Rajawali Pers.
- Shalahuddin, S. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(1), 93–112. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31602/atd.v1i1.797>
- Siswadhi, F. (2016). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Benefita*, 1(3), 177. <https://doi.org/10.22216/jbe.v1i3.720>
- Suharsimi, A. (1997). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. PT Rineka Cipta.
- Supono. (2006). *Manajemen dan Bisnis*.

Tohardi, A. (2022). *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Mandar Maju.

Wibowo. (2013). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Press.

Yuliarmi, Nyoman, N., & Riyasa, P. (2007). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Volume 12.

