

# **IMPLEMENTASI PROGRAM PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA PADANGSIDIMPUAN**

**Indra SyahputraMarpaung<sup>1</sup>, Nurbaya Harianja<sup>2</sup>, Nursiah Hasibuan<sup>3</sup>**  
*marpaungmdn@gmail.com*

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Graha Nusantara Padangsidempuan**

## **ABSTRAK**

Pada pengembangannya perencanaan SDM pegawai harus ditekankan pada pengembangan faktor internal dan eksternal. Tujuan dari pengembangan SDM yaitu meningkatkan kinerja pegawai terutama dalam pelayanan administrasi yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses implementasi pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap pelayanan administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padangsidempuan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang dalam pengumpulan datanya menggunakan metode deskriptif dengan mengamati kasus (studi kasus). Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan program pengembangan SDM misalnya dalam pelatihan dan bimtek dibutuhkan instruktur yang mampu mengelola atau mengatur kegiatan bimtek tersebut. Dalam pelaksanaan pengembangan SDM, peserta sangat antusias. Dalam pengembangan sumber daya manusia materi yang diberikan terhadap peserta itu sifatnya berbasis kebutuhan dan kondisional. Dalam kegiatan yang dilakukan seharusnya memberikan materi untuk menunjang kapasitas dari peserta diklat atau bimtek dan sudah sesuai dengan kebutuhan pegawai akan tetapi etika pelayanan tidak terlalu disampaikan dan akan berefek pada kualitas pelayanan masyarakat baik secara langsung maupun daring. Tujuan pelatihan dan bimtek sudah terlaksana dengan baik dengan berpatokan pada landasan yuridis yang mengatur tentang pelatihan dan pelayanan masyarakat. Hanya saja dalam proses pelayanan pegawai terkendala dengan kurangnya fasilitas teknologi.

**Kata Kunci : Sumber Daya Manusia, Implementasi, Program Pengembangan, Pelayanan Administrasi**

## **PENDAHULUAN**

Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah unsur utama Sumber Daya Manusia (SDM) yang menjalankan roda pemerintahan dan menjadi tulang punggung dalam terciptanya pembangunan nasional yang merata. Pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada penyedia lapangan kerja dengan memberikan kesempatan untuk melakukan pekerjaan tersebut dan digaji sesuai dengan perjanjian

atau berdasarkan jabatan dan golongan (Mardiasmo, 2011). Untuk menjalankan pekerjaannya, pegawai harus memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Dalam system pemerintahan, pegawai menjadi asset yang paling penting dan penentu dalam mengembangkan roda pemerintahan tersebut. Untuk itu, dibutuhkan SDM yang berkualitas dan professional. Pegawai yang berkualitas akan memudahkan

organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk memacu pegawai bekerja lebih baik dan profesional, maka organisasi dapat memberikan kesempatan kepada para pegawai untuk melakukan pengembangan diri misalnya melalui pelatihan maupun sekolah lanjut.

Dalam system pemerintahan, dibutuhkan SDM yang memadai sesuai dengan bidangnya masing-masing. Saat ini, pebangunan nasional tergantung dari kualitas SDM yang dimiliki. Untuk mewujudkan SDM yang unggul tersebut, organisasi harus dapat memanfaatkan segala sesuatu dan memfasilitasi pegawai untuk melakukan pengembangan diri. Program pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai dapat difasilitasi oleh pimpinan. Menurut Syamsuddinnor (2014), sumber daya manusia merupakan salah satu modal utama dalam suatu organisasi, dimana mampu memberikan kontribusi yang tidak ternilai dalam strategi pencapaian tujuan organisasi. Salah satu contoh pentingnya kontribusi sumber daya manusia dalam sebuah organisasi yaitu dari system pelayanan administrasi di perkantoran. Pelayanan yang baik, cepat dan lancar, serta selesai dengan kepuasan masyarakat terhadap pengguna organisasi tersebut.

Salah satu organisasi yang bergerak dalam melayani masyarakat adalah Dinas Pencatatan Sipil. Agar pelayanan administrasi dapat berjalan dengan baik dan cepat, dibutuhkan SDM yang mencukupi. Pelayanan dalam penelitian ini memiliki maksud yaitu memberikan solusi dan menyelesaikan segala urusan administrasi misalnya pengurusan KTP, Kartu Keluarga, maupun administrasi lainnya, yang dimohonkan oleh masyarakat agar dapat dipergunakan dalam kehidupan sehari-hari. Dalam hal ini, seorang pimpinan

harus secara tegas dan konsisten serta berkesinambungan dalam mengimplementasikan program-program yang mendukung dalam pengembangan SDM di kantor yang dipimpin.

Implementasi merupakan salah satu tahap dalam proses kebijakan publik. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas. Implementasi adalah suatu rangkaian aktifitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan (Gaffar Afan, 2009:295). Rangkaian kegiatan tersebut mencakup persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut.

Salah satu program atau kebijakan yang sangat penting diimplementasikan yaitu program pengembangan SDM terutama di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Padangsidimpuan. Ini sangat penting dalam menunjang keterampilan dan keahlian para pegawai agar mampu menyelesaikan tugas dan tanggungjawab masing-masing pegawai sesuai dengan tupoksinya. Kondisi saat ini yang sangat penting yaitu mengadakan program pengembangan SDM dalam hal penggunaan teknologi. Kantor Dinas Pencatatan Sipil diharuskan mampu menjalankan organisasi tersebut dengan menggunakan berbagai media dalam melayani masyarakat.

Pengembangan sumber daya manusia pada dasarnya adalah peningkatan kinerja karyawan yang mencerminkan kemampuan anggota organisasi dalam bekerja, artinya kinerja masing-masing karyawan di nilai dan di ukur menurut kriteria yang sudah di tentukan oleh organisasi. Peningkatan kinerja

karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Di sinilah sektor perencanaan SDM menjadi suatu proses menentukan kebutuhan akan tenaga kerja dan cara memenuhi kebutuhan tersebut untuk melaksanakan rencana terpadu organisasi (Andrew E. Sikula, 1981:23). Perencanaan SDM (pegawai) untuk suatu organisasi harus sesuai dengan kebutuhan.

Pada pengembangannya perencanaan SDM pegawai harus ditekankan pada pengembangan faktor internal dan eksternal. Castetter mengemukakan strategi umum dan strategi khusus untuk pengembangan SDM organisasi (pemerintahan) dalam rangka peningkatan mutu dan pelayanan organisasi tersebut. Strategi umum berkenaan dengan pengembangan para pegawai sesuai dengan rencana kebutuhan yang jelas; pengembangan sikap dan kemampuan profesional; dan pengembangan kerja sama dengan organisasi lain (bidang pemerintahan). Menurut Hasibuan (2011:68) Pengembangan (Development) adalah fungsi operasional kedua dari manajemen Personalia, pengembangan pegawai perlu dilakukan secara terencana dan berkesinambungan agar pengembangan dapat dilaksanakan dengan baik, harus lebih dahulu ditetapkan suatu program pengembangan pegawai.

P. Siagian (2012:254), menyatakan pengembangan (development) meliputi kesempatan belajar yang bertujuan untuk lebih meningkatkan pengetahuan (knowledge) dan keahlian (skill) yang diperlukan dalam pekerjaan yang sedang dijalani. Pengembangan lebih difokuskan untuk jangka panjang. Selanjutnya digunakan untuk mempersiapkan karyawan sesuai dengan pertumbuhan dan perubahan organisasi. Dinas

pencatatan sipil merupakan salah satu lembaga atau organisasi pemerintahan yang memiliki tugas utama yaitu melayani masyarakat, misalnya dalam kepengurusan administrasi kependudukan. System pelayanan administrasi yang ribe, mahal, dan bertele-tele sering dialami masyarakat.

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan beberapa sumber, ditemukan banyak keluhan masyarakat dalam mengurus surat-surat yang dibutuhkan. Para pegawai banyak yang tidak bekerja secara profesional, tidak ada ditempat kerjanya, lambat, dan terlalu banyak persyaratan yang harus diurus berulang kali. Untuk itu, peneliti berminat melakukan penelitian di Kantor dinas pencatatan sipil kota Padangsidempuan yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi program pengembangan SDM di kantor tersebut dalam melayani masyarakat untuk mengurus administrasi. Program pengembangan SDM yang dilakukan dapat berupa kegiatan pendidikan dan pelatihan. Pegawai yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan diharapkan mampu menghasilkan dan menciptakan efisiensi dan efektivitas kerja dibanding pegawai yang belum memperoleh kesempatan untuk mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan penulis sebagaimana yang dijelaskan dalam Sugiyono (2017) adalah penelitian Kualitatif yang dalam pengumpulan datanya menggunakan metode deskriptif, yaitu pengumpulan data dari informasi yang diperoleh, dalam perkataan yang tertulis maupun lisan dari seseorang atau pelaku yang dapat diamati. Tipe penelitian yang digunakan ialah studi kasus merupakan sebuah penelitian yang

mengamati tentang kasus yang terjadi dalam kehidupan manusia, para peneliti mencoba untuk masuk ranah konsep substansi yang akan diteliti. Sehingga mereka akan paham seperti apa dan bagaimana pengertian yang dikembangkan oleh beberapa orang di diruang lingkup dalam kehidupan sehari-hari kemudian di deskripsikan dalam bentuk tulisan.

Dalam penelitian ini digunakan sumber data primer yaitu melalui wawancara untuk mengetahui bagaimana implementasi pengembangan sumber daya manusia di kantor dinas pencatatan sipil kota Padangsidempuan dan data sekunder yaitu menambahkan data yang telah ada sebelumnya atau data yang dikumpulkan oleh

peneliti dari berbagai sudut pandang yang didapatkan dari sumber tertulis yang sesuai dengan tema yang akan diteliti seperti adanya pelatihan atau bimtek dan absensi pegawai.

Untuk mengetahui implementasi dari program pengembangan SDM dilakukan analisis data. Analisis data merupakan upaya untuk mencari serta menyusun dalam bentuk yang terstruktur catatan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data adalah proses pengurutan data ke suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan data yang gampang dimengerti. Langkah-langkah analisis data yang dilakukan yaitu reduksi data, penyajian data, analisis perbandingan, dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Kuesioner**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang ditunjang melalui data

sekunder sebagai data pendukung dengan ini pengembangan sumber daya manusia yang sering diimplementasikan yaitu melalui pelatihan teknis di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Padangsidempuan. Narasumber tersebut dianggap mampu dan dapat memberikan informasi yang akurat mengenai pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dan bimbingan teknis di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang menjelaskan bahwa tujuan pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dan bimbingan teknis adalah untuk mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya dalam bentuk peningkatan semangat dan pengabdian yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat, bangsa, Negara serta peningkatan kompetensi teknis, kepemimpinan, peningkatan efisiensi, efektivitas, kualitas pelaksanaan tugas yang dilaksanakan secara bertanggungjawab.

Berdasarkan pernyataan informan diatas bisa dilihat bahwa peran pegawai dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat itu sangat penting. Tentunya untuk memberikan kualitas pelayanan yang mampu memuaskan masyarakat itu harus dibekali dengan kualitas dari aparatur itu sendiri. Hal itu bisa dilihat dari bagaimana cara pegawai melayani masyarakat, dengan demikian pegawai perlu diberikan pelatihan teknis yang sesuai dengan kebutuhan mereka saat melayani masyarakat saat pandemi. Untuk menunjang kinerja pegawai memang perlu diberikan kebutuhan dari pegawai yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Hal itu sudah menjadi keharusan dan kewajiban dari suatu instansi dalam mengembangkan sumber daya manusianya.

Salah seorang informan mengatakan bahwa bimtek yang diikuti itu sangat berpengaruh dalam proses kinerja pegawai,

sekalipun saat penggunaan aplikasi saat pelayanan itu sedikit repot karena kurang terbiasa, tapi setelah itu sudah mulai terbiasa. Para pegawai mengatakan bahwa seharusnya itu yang dilakukan karena sangat dibutuhkan hal tetapi yang menjadi keluhan para pegawai adalah kekurangan fasilitas seperti komputer dalam proses pelayanan. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang maksimal dari aparatur dan memang suatu kewajiban dari birokrasi dalam pelayanan, akan tetapi hal itu harus selaras dengan kualitas dari sumber daya manusianya. Begitupun dengan dalam pengadaan sumber daya lainnya yang berperan penting juga dalam menambah kinerja dari aparatur. Karena kualitas dan kuantitas sumber daya manusia itu harus seimbang dengan sumber daya lain yang ada dilingkungan birokrasi seperti komputer dan perangkat yang lain.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dianalisis dan disimpulkan bahwa pengembangan sumber daya manusia melalui bimtek di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padangsidimpuan yang dilakukan dengan merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas pegawai agar mampu menguasai teknologi dan memenuhi kebutuhan mereka serta kebutuhan pelayanan terhadap masyarakat dalam bekerja. Bimbingan teknis merupakan salah satu bagian dari upaya pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam mengelola sumber daya manusianya dalam merefresh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini membuktikan bahwa dalam proses pengembangan dalam melaksanakan pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan teknis ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas aparatur dalam

menjawab tantangan pandemic yang terjadi dilingkungan sekitar.

Pelatihan dan bimbingan teknis yang diadakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini sifatnya dinamis, artinya tergantung bagaimana kebutuhan dari pegawai dan tuntutan masyarakat itu sendiri, kegiatan ini pun dilakukan setiap tahunnya. Hanya saja untuk tahun ini terkendala karena persoalan covid-19. Suatu pelatihan tentu tidak akan berjalan dengan baik dan lancar apabila salah satu komponen dalam kegiatan tersebut tidak sesuai dengan aturan. Maka dari itu berdasarkan yang dikemukakan oleh Dessler terkait dengan indikator pelatihan yang menjadi komponen penting dalam proses pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan teknis.

Untuk melakukan pengembangan SDM di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, dibutuhkan hal-hal berikut:

a. Instruktur

Instruktur merupakan orang yang diberikan tugas, tanggung jawab, wewenang, untuk menjalankan kegiatan pendidikan dan pelatihan serta memiliki kualifikasi yang memadai, mampu memotivasi peserta dan adanya umpan balik. Berdasarkan pernyataan informan disimpulkan bahwa memang perlu memperhatikan kualifikasi dari seorang instruktur. Hal itu bisa dilihat dari segi pengalaman dan jam terbang seorang instruktur. Karena instruktur sangat berperan penting dalam berlangsungnya kegiatan pelatihan teknis tersebut. Maka dari itu dalam penentuannya tidak bisa sembarangan agar tujuan yang ingin diharapkan itu bisa tercapai. Pegawai pun akan menjadi lebih termotivasi dan lebih giat dalam mengikuti pelatihan dikarenakan orang yang menjadi instruktur mereka itu tidak diragukan kapasitasnya.

b. Peserta Pelatihan

Peserta pelatihan merupakan pegawai pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat dan pelatihan dengan tujuan untuk mendapatkan nilai tambah berupa peningkatan pengetahuan dan keterampilan atau kompetensi. Dari hasil wawancara, proses pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan teknis yang diadakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padangsidimpuan merupakan kegiatan internal. Kemudian melibatkan seluruh pegawai yang ada di internal Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padangsidimpuan sudah memenuhi indikator kepesertaan. Mulai dari melihat kebutuhan pegawai serta antusias dari peserta itu sendiri mengikuti pelatihan teknis dalam pelayanan daring. Kemudian seluruh PNS pun ikut menjadi peserta dengan Maka dari itu dari hasil wawancara yang dilakukan dengan informan maka dapat disimpulkan bahwa dalam proses pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan teknis itu sudah dilaksanakan dengan baik dengan melibatkan seluruh pegawai menjadi peserta sebagai untuk mengikuti bimbingan teknis tanpa adanya proses seleksi. Sebelum itu instruktur mencoba mengukur seberapa paham peserta itu menggunakan aplikasi dan teknologi yang ada untuk menunjang kinerja mereka nantinya dan menjadi patokan dalam menunjang karir mereka.

c. Metode

Metode dalam pelatihan dan bimbingan teknis ialah cara yang terstruktur dan teratur yang secara luas serta dapat mengkondisikan penyelenggaraan untuk mengembangkan hal efektif, kognitif dan psikomotorif tenaga kerja terhadap tugas dan pekerjaannya. Salah satu indikator keberhasilan dari tercapainya tujuan pelatihan dan bimbingan teknis ialah bagaimana metode

atau cara instruktur dalam menjalankan tugasnya dan memberikan bimbingan teknis terhadap peserta pelatihan, seperti kesesuaian metode dikaitkan jenis pelatihan dan metode sesuai dengan materi yang diberikan. Oleh karena itu instruktur harus mampu menguasai beberapa metode dalam menjalankan tugasnya.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan terkait dengan metode yang digunakan sebagai salah satu indikator proses pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan teknis itu bisa ditarik kesimpulan bahwa proses pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dan bimbingan teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padangsidimpuan dalam hal bimbingan teknis itu sudah tepat dalam menjalankan metodenya dengan melihat antusias dari peserta bimbingan teknis yang awalnya kurang memahami dalam menjalankan proses pelayanan daring yang kemudian outputnya sudah bisa dirasakan dengan positif oleh operator pelayanan dalam melayani masyarakat. Hanya saja supaya peserta pelatihan tidak bosan dalam mengikuti proses pelatihan dan tidak timbul rasa jenuh maka perlu kiranya diselingi dengan kegiatan yang bisa membuat forum lebih aktif lagi. Metode yang digunakan sangat berpengaruh dan berperan penting dalam menjalankan pelatihan. Sebab suksesi dari pada pelatihan itu tidak dilihat dari antusias peserta saja akan tetapi juga dilihat bagaimana umpan balik yang diberikan agar peserta mampu memahami dengan jelas akan tujuan dan tupoksinya sebagai pegawai dalam mengikuti pelatihan.

d. Materi

Dalam upaya menjalankan pelatihan dan bimbingan teknis untuk meningkatkan sumber daya manusia yang ada, maka materi yang diberikan itu harus sesuai dengan tujuan diadakannya pelatihan dan bimbingan teknis. Materi yang diberikan pun harus sesuai dengan kebutuhan dari pegawai serta mampu menjawab tantangan yang sedang dialami

oleh pegawai ataupun instansi tersebut. Dalam proses pengelolaan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan atau bimbingan teknis, materi yang diberikan pun bervariasi dan sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan dari pegawai terkait apa yang menjadi tuntutan pelayanan kepada masyarakat. Hal itu dibuktikan dengan materi yang bersifat kondisional dan dibutuhkan karena sedang dalam masa pandemi. Mulai dari regulasi kemudian alternatif pelayanan saat pandemi.

Atas pernyataan yang disampaikan oleh informan bahwa output dari pemberian materi setelah pelatihan itu dilaksanakan harus menjadi episentrum dalam melayani masyarakat dengan semangat yang tinggi. Ada proses transformasi pelayanan yang terjadi sehingga itu bisa mendongkrak kinerjanya. Ini membuktikan bahwa sudah menjadi kewajiban bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padangsidimpuan memberikan pelayanan kepada masyarakat sekalipun dalam kondisi yang tidak memungkinkan. Dengan adanya terobosan ini yang berpacu pada aturan Permen Nomor 7 tahun 2019 yang membahas tentang pelayanan dari itu perlu diaplikasikan. Dari berbagai pendapat yang diberikan oleh informan atas wawancara yang dilakukan, maka bisa ditarik kesimpulan bahwa dalam menentukan materi itu harus memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dari pegawai serta harus pandai melihat situasi dan kondisi yang ada agar materi itu bisa sejalan dengan ujian dilaksanakannya pendidikan dan pelatihan atau bimbingan teknis itu sudah baik akan tetapi belum maksimal karena peserta diklat tidak diberikan materi terkait etika pelayanan saat daring.

#### e. Tujuan Pelatihan dan Bimbingan Teknis

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai pelaksana yang mempunyai tugas mengurus dan menerbitkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat itu harus memiliki integritas dan profesional dalam melayani. Langkah dalam meningkatkan kualitas aparatur itu dibuktikan

dengan adanya kegiatan pengembangan dalam pelatihan teknis. Hasil wawancara terhadap informan menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padangsidimpuan sudah dilaksanakan dengan baik dengan melihat kebutuhan dari aparatur itu sendiri kemudian dilihat dari kebutuhan masyarakat. Hal itu bisa dilihat dengan diadakannya pelatihan dan bimbingan teknis yang dilakukan beberapa kali terkait dengan minimnya pemahaman aparatur terkait penggunaan dan pemanfaatan data serta pelayanan masyarakat (administrasi) secara daring itu kemudian bisa dipenuhi melalui kegiatan tersebut. Hal itu dibuktikan dengan kinerja aparatur dalam melayani masyarakat secara online saat pandemi covid 19. Maka dari itu sesuai hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa pengembangan sumber daya manusia itu sudah berjalan sesuai dengan apa yang menjadi kekurangan serta kebutuhan dari aparatur sipil Negara dalam menjalankan tugasnya dengan mempertimbangkan beberapa aspek, Akan tetapi persoalan etika dalam melayani masyarakat via daring itu kurang dipahami oleh pegawai.

## KESIMPULAN

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dan berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 7 Tahun 2019 yang mengatur tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dapat disimpulkan bahwa:

- a. Dalam pelaksanaan bimtek instruktur yang ditunjuk dalam mengelola atau mengatur berjalannya sudah berjalan dengan baik. Karena sudah sesuai dengan kriteria seperti dalam mengelola forum serta sudah berpengalaman dalam menggunakan berbagai teknologi dan aplikasi dalam berbagai kegiatan.

- b. Peserta pelatihan dan bimtek sangat antusias tetapi tidak ada proses seleksi dalam mengikuti bimbingan teknis tersebut dikarenakan kegiatan tersebut tergolong kegiatan internal.
- c. Peserta mampu memahami materi yang disampaikan karena metode yang diberikan itu sangat mudah dan sudah sesuai dengan materi yang diberikan. Hanya saja peserta pelatihan terkadang jenuh dalam proses berjalannya materi dan itu bisa membuat jalannya penerimaan materi akan kurang diserap oleh pegawai.
- d. Dalam pengembangan sumber daya manusia materi yang diberikan terhadap peserta itu sifatnya berbasis kebutuhan dan kondisional. Dalam kegiatan yang dilakukan seharusnya memberikan materi untuk menunjang kapasitas dari peserta diklat atau bimtek dan sudah sesuai dengan kebutuhan pegawai akan tetapi etika pelayanan tidak terlalu disampaikan dan akan berefek pada kualitas pelayanan masyarakat baik secara langsung maupun daring.
- e. Tujuan pelatihan dan bimtek sudah terlaksana dengan baik dengan berpatokan pada landasan yuridis yang mengatur tentang pelatihan dan pelayanan masyarakat. Hanya saja dalam proses pelayanan pegawai terkendala dengan kurangnya fasilitas teknologi.

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, seharusnya masih perlu dilakukan bimtek secara berkesinambungan dan terarah

dengan metode-metode yang variatif. Dalam proses pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan teknis agar kiranya lebih memperhatikan kondisi peserta pelatihan agar tidak ada lagi peserta yang jenuh dalam menerima materi. Terkait materi kiranya bisa diberikan atau diselipkan tentang materi bagaimana cara melayani masyarakat dengan ramah dan membuat masyarakat merasa nyaman saat membutuhkan pelayanan seperti materi kode etik pegawai.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Andrew E.Sikula. 1981. *Pelatihan dan Pengembangan Tenaga Kerja*. Jakarta: Pustaka Binaman.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Gaffar Afan. 2009. *Politik Indonesia : Transisi Menuju Demokrasi*. Cet. 1 Yogyakarta: Pusaka Pelajar.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Siagian. Sondang P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2017. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syamsuddinnor. 2014. *Pengaruh Pemberian Pemberian Insentif Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Ben Line Agencies (BLA) Banjar Masin*. *Jurnal Socioscientia*, 6 (1), 1-44.