

**ANALISIS MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PELAKSANAAN  
PROGRAM KIOS ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN OLEH DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JEPARA TAHUN 2024**

**Amelia Ayu Saputri<sup>1</sup>, Dzunuwanus Ghulam Manar<sup>2</sup>**

**Email: [ameliaayu411@gmail.com](mailto:ameliaayu411@gmail.com)**

**Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Diponegoro**

Jalan Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024)7465407

Laman: <https://www.fisip.undip.ac.id>. Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRAK**

Inovasi program di instansi pemerintah diharapkan meningkatkan pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat. Namun, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara, inovasi yang diterapkan selama pandemi Covid-19 justru mendapat respons negatif karena manajemen SDM yang kurang efektif. Untuk mengatasi hal ini, diluncurkan program Kios Administrasi Kependudukan dengan tujuan memperbaiki manajemen SDM dan mempercepat pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan manajemen SDM dan dampaknya terhadap keberhasilan program tersebut. Penelitian ini menggunakan teori Manajemen Sumber Daya Manusia (Afandi, 2018: 10) untuk menganalisis pelaksanaan manajemen SDM dalam program Kios Administrasi Kependudukan dan teori Penerimaan Inovasi Publik (Rogers, 2003) untuk menilai dampaknya. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan data primer dari informan dan data sekunder dari dokumen pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen SDM dalam program Kios Administrasi Kependudukan telah disesuaikan dengan kebutuhan program, meskipun terdapat kelemahan, seperti kelebihan beban kerja pada petugas verifikator. Evaluasi terhadap masalah ini menghasilkan solusi berupa penambahan jumlah petugas verifikator dan pemisahan tugas antara verifikator online dan offline yang memungkinkan pelayanan berjalan lebih optimal. Pelaksanaan manajemen SDM yang efektif berdampak positif dengan mengidentifikasi dan mengatasi kelemahan yang menghambat pelayanan, serta memastikan kesesuaian beban kerja untuk kelancaran dan efektivitas pelayanan.

**Kata kunci: Inovasi, Program Kios Administrasi Kependudukan, Manajemen SDM, Pelayanan Publik**

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

<sup>2</sup> Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

## **ABSTRACT**

*The innovation of programs in government agencies is expected to improve public services and rebuild public trust. However, at the Population and Civil Registration Office of Jepara Regency, the innovation implemented during the Covid-19 pandemic received negative feedback due to ineffective human resource management. To address this, the “Kios Administrasi Kependudukan” program was launched with the aim of improving human resource management and speeding up services. This study aims to analyze the implementation of human resource management and its impact on the success of the program. The study utilizes the Human Resource Management theory (Afandi, 2018) to analyze the implementation of HR management in the “Kios Administrasi Kependudukan” program and the Public Innovation Acceptance theory (Rogers, 2003) to assess its impact. A qualitative research method was employed, with primary data from informants and secondary data from supporting documents. The results show that the implementation of HR management in the “Kios Administrasi Kependudukan” program has been adjusted to the program's needs, although there are weaknesses, such as the excessive workload experienced by the verification officers. An evaluation of this issue led to solutions such as adding more verification officers and separating the tasks between online and offline verifiers, which helped optimize the service process. Effective HR management has a positive impact by identifying and addressing weaknesses that hinder services, while ensuring workload alignment for smooth and efficient service delivery.*

**Keywords: Innovation, “Kios Administrasi Kependudukan” Program, Human Resource Management, Public Service**

## PENDAHULUAN

Hadirnya inovasi pelayanan publik menjadi penting sebab diharapkan mampu mengatasi berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya berkaitan dengan masalah organisasional mengenai kualitas serta kuantitas sumber daya manusia (Putri Ismie Mayangsari et al., 2014). Urgensi inovasi dalam sektor pelayanan publik mendorong pemerintah menciptakan regulasi guna mendukung lebih banyak terciptanya inovasi dalam pelayanan publik salah satunya adalah Peraturan Menteri PAN & RB No. 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Negara.

Tuntutan terhadap penciptaan inovasi di setiap sektor lembaga, kementerian, maupun pemerintah baik pusat ataupun daerah menyasar semua daerah di Indonesia tanpa terkecuali, salah satunya Kabupaten Jepara. Salah satu instansi yang paling krusial dan terus memberikan kontribusi inovasinya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Jepara.

Salah satu program yang menjadi program paling ‘muda’ adalah Kios

Administrasi Kependudukan (Adminduk yang melayani permohonan berupa perubahan KTP Elektronik, perubahan KIA, KK, surat pindah daerah tinggal antar desa dan kecamatan, pembuatan akta kematian, dan pembuatan akta kelahiran. Teknis pelaksanaannya akan memudahkan masyarakat yang kurang atau bahkan tidak memahami penggunaan teknologi seperti gawai karena masyarakat hanya perlu datang ke balai desa setempat yang kemudian nantinya akan dibantu oleh perangkat desa untuk mengajukan permohonan administrasi lewat sistem yang telah terintegrasi langsung dengan Disdukcapil Kabupaten Jepara.

Kehadiran Kios Adminduk berkontribusi pada peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, karena masyarakat tidak lagi perlu datang langsung ke kantor, sehingga mengurangi antrean yang sebelumnya terjadi. Program ini juga bertujuan memberantas praktik calo dalam proses pelayanan yang seringkali muncul akibat lambannya dan berbelit-belitnya prosedur. Selain itu, Kios Adminduk juga berperan dalam menghilangkan diskriminasi dalam pelayanan publik, dengan memastikan bahwa setiap individu memperoleh hak yang sama dalam mendapatkan layanan administrasi kependudukan.

Di samping dampak positif yang disuguhkan dengan adanya Kios Adminduk, terdapat beberapa keluhan yang datang utamanya terkait masalah lambannya proses pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan. Banyak masyarakat mengeluhkan bahwa pelayanan yang beralih ke sistem daring yang diharapkan lebih cepat dan efisien justru masih berjalan lambat dan tidak memenuhi harapan. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa faktor utama yang menghambat kelancaran pelayanan adalah kurang optimalnya tata kelola pemerintahan dalam utamanya dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM) pegawai.

Tata kelola pemerintahan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kualitas kinerja birokrasi maupun kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Karena dalam upaya untuk menciptakan pemerintahan yang kredibel dan mampu dipertanggungjawabkan dapat ditempuh dengan menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Tamaela et al., 2020). Salah satu tata kelola yang perlu dibenahi dalam permasalahan inovasi layanan administrasi kependudukan Kios Adminduk adalah terkait masih kurangnya manajemen SDM pegawai Disdukcapil Kabupaten Jepara.

Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara dalam mengatasi masalah manajemen SDM pegawai melalui evaluasi kendala yang dihadapi belum memberikan solusi signifikan. Masalah ini tetap menjadi perhatian utama, karena jika dibiarkan, dapat menghambat inovasi layanan administrasi kependudukan dan berujung pada ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang fokus pada permasalahan manajemen SDM, baik dalam pelaksanaan maupun dampaknya dalam keberjalanan program Kios Adminduk.

## **TUJUAN PENELITIAN**

Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara dalam mengatasi masalah manajemen SDM pegawai adalah dengan melakukan evaluasi terkait kendala yang dihadapi, namun evaluasi tersebut masih belum memberikan solusi yang signifikan terhadap permasalahan yang dihadapi. Apabila dibiarkan akan mengganggu keberjalanan program yang kemudian berimbas pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Jepara. Sehingga penelitian ini difokuskan untuk membahas terkait permasalahan manajemen SDM baik terkait pelaksanaan maupun dampak dari

manajemen SDM pegawai dalam keberjalanan program Kios Adminduk.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Afandi (2018: 3) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan kombinasi ilmu dan seni dalam mengelola hubungan serta peran tenaga kerja secara efisien dan efektif, dengan tujuan untuk mencapai sasaran perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dalam rangka meninjau maupun menilai kualitas manajemen sumber daya manusia, terdapat beberapa indikator dari manajemen sumber daya manusia (Afandi, 2018: 10), antara lain:

- a. Tugas kerja (rincian tugas yang harus dilakukan oleh pegawai)
- b. Kualitas kerja (hasil kinerja yang sesuai dengan standar dan sesuai dengan apa yang diinginkan atau direncanakan)
- c. Kuantitas (jumlah dari hasil kinerja pegawai)
- d. Ketepatan waktu (ketepatan waktu dalam pelaksanaan tugas)

- e. Efektivitas biaya (penggunaan biaya yang tepat dan efisien)

### 2. Inovasi Pelayanan Publik

Rogers (2003) menggambarkan inovasi menjadi tahapan pengurangan ketidakpastian, yang kemudian mengusulkan karakteristik inovasi yang dapat membantu mengurangi ketidakpastian mengenai inovasi. Adapun karakteristik yang dapat mempengaruhi proses penerimaan inovasi menurut Rogers (2003), antara lain:

- a. Keunggulan relatif (*relative advantage*) merupakan sejauh mana inovasi tersebut memberikan keuntungan bagi penerimanya.
- b. Kompatibilitas (*compatibility*), merupakan tingkat kesesuaian inovasi terhadap nilai, pengalaman lalu, serta kebutuhan dari penerima.
- c. Kerumitan (*complexity*) merupakan tingkat kesulitan dalam pemahaman dan penggunaan inovasi bagi penerima.
- d. Kemampuan diujicobakan (*trialability*) merupakan

kemampuan suatu inovasi untuk dapat dicoba atau tidak bagi penerima.

- e. Kemampuan untuk diamati (*observability*) adalah kemampuan inovasi untuk dapat diamati atau tidak dalam proses pengamatan suatu hasil inovasi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan situs penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi menggunakan observasi partisipan. Subjek dari penelitian ini yang akan menjadi informan adalah Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, pegawai Disdukcapil Kabupaten Jepara yang bertindak sebagai verifikasi Kios Adminduk, operator Kios Adminduk desa, dan masyarakat sebagai pengguna Kios Adminduk dengan jenis data berupa statement atau pernyataan dari subjek penelitian. Data dari penelitian ini diperoleh melalui dua jenis sumber data, yaitu data primer dari pernyataan subjek penelitian dan data sekunder dari dokumen pendukung. Guna menganalisis data digunakan model analisis menurut Miles (2014), yaitu reduksi data, menyajikan data,

serta penarikan kesimpulan dan verifikasi data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Pelaksanaan Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Keberjalanan Program Kios Administrasi Kependudukan Dilihat Melalui Teori Manajemen Sumber Daya Manusia (Afandi, 2018: 10)**

#### **1. Tugas Kerja**

Dalam pelaksanaan program inovasi, manajemen sumber daya manusia (SDM) memiliki peran krusial untuk memastikan kelangsungan program. Mengingat pentingnya dokumen kependudukan, diperlukan pemahaman dan kompetensi yang memadai dalam pelayanan administrasi kependudukan, terutama dalam program Kios Administrasi Kependudukan. Tahap awal manajemen SDM adalah pemahaman terhadap tugas kerja, yang menurut Afandi (2018: 10) merupakan tugas-tugas yang harus diselesaikan oleh pegawai dalam program Kios Adminduk, sehingga pembagian tugas dan tanggung jawab setiap pegawai dapat teridentifikasi dengan jelas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara memiliki peran utama sebagai verifikator dalam program Kios Adminduk. Selain bertugas sebagai verifikator, Disdukcapil juga melaksanakan tugas teknis, seperti memberikan bimbingan kepada desa/kelurahan, membantu menyelesaikan permasalahan, serta melakukan sosialisasi program. Di samping itu, tugas operasionalnya mencakup penerbitan dokumen kependudukan dan memberikan kewenangan kepada desa/kelurahan untuk mencetak dokumen tersebut.

Selama pelaksanaan program Kios Administrasi Kependudukan yang berlangsung sekitar dua tahun, petugas verifikator telah menunjukkan pemahaman yang baik terhadap tugas dan tanggung jawab mereka, yang diperoleh melalui bimbingan teknis sebelum program dimulai. Bimbingan teknis ini memberikan dasar yang kuat untuk memahami prosedur dan standar operasional yang diperlukan. Selain itu, petugas verifikator juga menunjukkan kemampuan yang baik dalam mengelola tugas, yang tercermin dalam kecepatan dan ketepatan

pelayanan, terutama dalam proses verifikasi dokumen kependudukan.

## **2. Kualitas Kerja**

Dalam mengukur kualitas kerja, sejumlah indikator digunakan sebagai dasar penilaian dan evaluasi kinerja, yang berfungsi sebagai tolak ukur objektif, seperti ketepatan waktu, efektivitas pelaksanaan tugas, dan kepuasan masyarakat. Penggunaan indikator ini memungkinkan evaluasi yang sistematis dan komprehensif, sehingga kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan tugas dapat diidentifikasi, serta strategi perbaikan untuk meningkatkan kualitas kerja dapat dirumuskan.

Dalam program Kios Adminduk terdapat dua indikator utama dalam menilai kualitas kerja dari petugas verifikator, yaitu kecepatan dan validitas verifikasi berkas pengajuan. Kecepatan dalam hal ini merujuk pada waktu yang dibutuhkan untuk memproses verifikasi dokumen, yang mana sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Validitas verifikasi ini berhubungan langsung dengan akurasi dan sinkronisasi data

kependudukan yang tercatat yang nantinya akan digunakan dalam proses administrasi lebih lanjut.

Dalam implementasi untuk mencapai kualitas kerja yang optimal, tentu tidak terlepas dari berbagai hambatan maupun kendala yang muncul selama berlangsungnya program Kios Adminduk walaupun tidak berdampak secara signifikan. Kendala yang dihadapi, yaitu perbedaan kondisi pelayanan di masing-masing desa dan kecamatan serta masalah jaringan yang terkadang tidak stabil atau mengalami gangguan.

### **3. Kuantitas**

Penentuan jumlah SDM yang tepat didasarkan pada volume pengajuan yang harus diproses dalam jangka waktu tertentu, sehingga distribusi tugas dapat dilakukan secara efisien dan beban kerja petugas dapat dikelola dengan baik. Pada implementasinya, petugas verifikator program Kios Adminduk rata-rata mampu memverifikasi antara 50 sampai 80 pengajuan dalam setiap harinya. Jumlah pengajuan ini dapat meningkat secara signifikan pada

periode-periode tertentu, seperti musim pendaftaran haji, musim pendaftaran sekolah, atau menjelang Pemilu.

Kondisi kewalahan yang dialami petugas menunjukkan bahwa meskipun manajemen SDM telah berjalan dengan baik, masih terdapat ruang untuk meningkatkan responsivitas terhadap fluktuasi beban kerja. Namun, meskipun terdapat lonjakan pengajuan yang menyebabkan petugas kewalahan, manajemen SDM yang ada sudah berjalan dengan baik yang dapat diidentifikasi melalui respon cepat terhadap fluktuasi tersebut berupa penambahan petugas verifikator sehingga permasalahan lonjakan pengajuan akibat meningkatnya jumlah desa Kios Adminduk maupun lonjakan pengajuan pada periode-periode tertentu dapat dengan cepat diidentifikasi dan teratasi.

### **4. Ketepatan Waktu**

Durasi proses pelayanan merupakan salah satu indikator yang sangat penting dalam menilai efektivitas sebuah program karena dapat secara langsung memengaruhi persepsi dan respons



masyarakat terhadap pelaksanaan program tersebut. Oleh karena itu, pengelolaan waktu pelayanan yang efisien sangat penting untuk memastikan bahwa program dapat berjalan dengan sukses dan diterima dengan baik oleh masyarakat.

Dalam implementasi pelaksanaan program Kios Adminduk, lamanya proses pelayanan serta ketepatan waktu menjadi aspek yang harus diperhatikan karena nantinya akan berdampak pada kualitas pelayanan yang pada akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, untuk mencapai ketepatan waktu yang telah ditetapkan dalam suatu program, diperlukan pegawai yang memiliki kompetensi atau keahlian yang mumpuni.

Pada pelaksanaan program Kios Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara menetapkan durasi pelayanan Kios Adminduk dari mulai pengajuan sampai pada terbitnya dokumen kependudukan dalam waktu maksimal 3 hari kerja. Proses pengajuan dapat dipantau melalui website Si Kumisku.

Dalam keberjalanan program Kios Adminduk, petugas verifikator dapat menyelesaikan pengajuan dokumen kependudukan hanya dalam waktu satu hari kerja. Hal tersebut dapat membuktikan adanya keberhasilan dalam manajemen SDM pada program Kios Adminduk yang mana petugas verifikator dapat menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan.

Terdapat tantangan yang muncul dari tahap awal pengajuan yaitu terkait kelengkapan serta kesesuaian persyaratan pengajuan dokumen dikarenakan adanya perbedaan kondisi pelayanan pada tiap desa maupun kecamatan. Namun tantangan tersebut dapat diatasi dengan melakukan koordinasi baik melalui grup Whatsapp maupun Si Kumisku sehingga petugas operator desa dapat dengan cepat melengkapi persyaratan yang belum lengkap maupun belum sesuai.

## **5. Efektivitas Biaya**

Penyusunan anggaran yang matang sangat penting dalam memastikan alokasi sumber daya yang efisien, mengidentifikasi

kebutuhan dana yang tepat, serta menghindari pemborosan atau kekurangan sumber daya selama proses implementasi program. Oleh karena itu, perencanaan anggaran yang teliti tidak hanya menjamin kelancaran pelaksanaan program, tetapi juga berkontribusi terhadap keberhasilan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam konteks manajemen SDM, efektivitas biaya mencerminkan sejauh mana pengeluaran yang dikeluarkan untuk menggaji dan melibatkan tenaga kerja dapat menghasilkan produktivitas dan kinerja yang sesuai dengan tujuan organisasi atau program. Oleh karena itu, analisis efektivitas biaya sangat diperlukan untuk memastikan bahwa setiap alokasi dana untuk SDM memberikan dampak yang signifikan terhadap pencapaian sasaran yang telah ditetapkan.

Dalam pelaksanaan manajemen SDM pada program Kios Adminduk tidak ada anggaran khusus yang dialokasikan untuk manajemen SDM yang meliputi gaji petugas verifikasi dan bimbingan teknis. Ketiadaan anggaran tambahan untuk gaji petugas

verifikator menggambarkan bahwa petugas tersebut kemungkinan besar digaji sesuai dengan anggaran yang sudah ada dalam struktur organisasi tanpa adanya insentif atau penghargaan tambahan untuk tugas-tugas khusus yang diemban dalam program Kios Adminduk.

## **Analisis Dampak Pelaksanaan Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Keberjalanan Program Kios Administrasi Kependudukan Dilihat Melalui Teori Penerimaan Inovasi (Rogers, 2003)**

### **1. Keuntungan Relatif**

Dalam pelaksanaan suatu program, tujuan utama yang ingin dicapai adalah pencapaian manfaat atau keuntungan yang dapat diperoleh dari keberhasilan implementasi program tersebut. Keuntungan ini dapat berupa peningkatan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan yang dihasilkan dari program tersebut.

Dalam pelaksanaan Kios Adminduk, manajemen SDM yang efektif sangat penting untuk memastikan bahwa setiap petugas yang terlibat memiliki kompetensi yang memadai, motivasi yang tinggi, serta kemampuan untuk

menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik. Dalam implementasinya, manajemen SDM yang dilakukan di dalam program Kios Adminduk memberikan dampak positif yang cukup signifikan. Melalui manajemen SDM dapat diketahui kelebihan maupun kelemahan dari manajemen yang sedang terlaksana. Identifikasi kelemahan yang terjadi memungkinkan pengambilan tindakan korektif yang cepat dan tepat.

## **2. Kompatibilitas**

Keberhasilan suatu program tidak hanya bergantung pada perencanaan yang matang dan sumber daya lainnya, tetapi juga pada kualitas dan kemampuan individu yang terlibat dalam operasionalisasi program tersebut. Kompetensi yang dimaksud mencakup pemahaman mendalam terhadap tugas dan tanggung jawab yang diemban serta keterampilan teknis maupun non-teknis yang relevan.

Dalam konteks pelaksanaan program Kios Administrasi Kependudukan, manajemen SDM berperan penting dalam

menentukan petugas verifikator yang memegang peranan krusial dalam pelaksanaan program Kios Adminduk yang mana petugas verifikator bertanggungjawab dalam memastikan kesesuaian dan kevaliditasan pengajuan dokumen kependudukan sampai pada akhirnya diterbitkannya dokumen kependudukan. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan program Kios Adminduk, manajemen SDM yang efektif harus dapat menempatkan petugas verifikator yang kompeten dan terlatih dengan baik, sehingga dapat menjalankan tugas ini dengan akurat dan efisien.

Pelaksanaan manajemen SDM dalam program Kios Adminduk telah berhasil melaksanakan indikator kompatibilitas. Dalam konteks ini, kesesuaian antara kompetensi pegawai dengan tugas yang diemban menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selain itu, pelaksanaan program Kios Adminduk, manajemen SDM yang dilakukan dapat dikatakan berhasil karena di samping telah berhasil memastikan

kesesuaian antara tugas kerja dengan kompetensi yang dimiliki oleh petugas verifikator juga mampu menyesuaikan beban kerja dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Kesesuaian tersebut dapat dilihat dari hasil capaian target verifikasi dokumen kependudukan dalam sehari serta kualitas verifikasi pengajuan dokumen kependudukan dengan dilihat dari kevaliditasannya serta tingkat ketelitian dari petugas verifikator.

Adapun dampak dari adanya kesesuaian tugas dan tanggung jawab dengan kompetensi yang dimiliki oleh petugas verifikator menunjukkan pentingnya kesesuaian kompetensi tidak hanya berpengaruh dalam hal efisiensi waktu, tetapi juga dalam kualitas pekerjaan yang dihasilkan. Verifikasi dokumen kependudukan yang dilakukan oleh petugas harus memenuhi standar kualitas tertentu agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat atau sistem administrasi. Adanya kesesuaian tugas kerja dengan kompetensi dalam pelaksanaan manajemen SDM dalam program Kios Adminduk juga berdampak

pada kelancaran dan keberhasilan proses pelayanan sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik dan optimal.

### **3. Kerumitan**

Dalam pelaksanaan suatu program utamanya pada pelaksanaan manajemen SDM tidak jarang akan menemui kesulitan maupun kendala yang kemudian dapat menghambat keberjalanan dan keberhasilan implementasi program tersebut. Kendala-kendala ini dapat berupa tantangan dalam penyusunan anggaran, keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang sesuai, serta masalah-masalah terkait koordinasi antar pihak yang terlibat.

Dalam pelaksanaan manajemen sumber daya manusia pada program Kios Adminduk, meskipun secara umum proses tersebut berjalan lancar, tetapi masih terdapat beberapa kesulitan atau tantangan yang ditemui dalam implementasinya meskipun tidak berdampak secara signifikan. Hal tersebut disebabkan karena petugas verifikator sudah memiliki kompetensi dasar yang memadai untuk melaksanakan tugas tersebut.

Meskipun tugasnya secara prinsip serupa, yakni memverifikasi dokumen, perbedaan dalam aplikasi atau sistem yang digunakan yang dapat mempengaruhi efisiensi dan kelancaran pelaksanaan tugas tersebut. Oleh karena itu, walaupun kesulitan yang ditemui tidak cukup berarti, namun kesulitan tersebut tetap dapat memberikan dampak terhadap pelaksanaan program meskipun dampaknya dianggap tidak signifikan.

#### **4. Kemampuan untuk Diujicobakan**

Pelaksanaan inovasi program tidak dapat dipisahkan dari proses uji coba yang dilakukan terhadap berbagai aspek yang telah dirancang sebelumnya. Uji coba ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan yang ada serta mengevaluasi efektivitas dan efisiensi dari komponen-komponen yang diuji. Dengan demikian, uji coba tersebut berfungsi sebagai bahan evaluasi yang konstruktif untuk melakukan perbaikan dan penyesuaian guna memastikan bahwa inovasi yang dilaksanakan dapat berjalan dengan optimal.

Dalam pelaksanaan program Kios Adminduk, khususnya dalam

pengelolaan sumber daya manusia, rancangan manajemen SDM diujicobakan terlebih dahulu untuk mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan yang mungkin muncul selama implementasi. Uji coba ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi struktur manajerial yang diterapkan serta untuk menguji sejauh mana sistem dan prosedur yang dirancang dapat berfungsi dengan baik dalam kondisi nyata.

Manajemen SDM pada pelaksanaan program Kios Adminduk utamanya terhadap jumlah petugas verifikator dapat diujicobakan terlebih dahulu sebelum nantinya diberlakukan sepenuhnya dalam proses pelayanan Kios Adminduk. Hasil uji coba yang telah dilakukan menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan atau kelemahan yang kemudian menjadi bahan evaluasi sehingga dapat digunakan untuk melakukan perbaikan.

Tahap uji coba yang dilakukan terhadap pelaksanaan manajemen SDM dalam program Kios Adminduk memberikan dampak positif yang mana dari adanya uji coba tersebut dapat

diketahui kelemahan serta kelebihan dari manajemen SDM yang telah dirancang sebelumnya sehingga hal tersebut dapat digunakan untuk melakukan evaluasi pada pelaksanaan manajemen SDM. Proses ini tidak hanya berfungsi untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi pengelolaan SDM, tetapi juga memberikan kesempatan untuk melakukan penyesuaian dan perbaikan yang diperlukan.

#### **5. Kemampuan untuk Diamati**

Pada pelaksanaan suatu program, aspek manajerial, terutama manajemen sumber daya manusia (SDM), tidak hanya perlu melalui tahap uji coba sebelum sepenuhnya diterapkan, tetapi juga harus dapat diamati secara berkelanjutan, terutama terkait dengan kelancaran operasional dan dampak yang ditimbulkan. Pengamatan terhadap implementasi ini penting guna mengidentifikasi potensi kendala atau tantangan yang mungkin muncul selama pelaksanaan.

Dalam pelaksanaan manajemen sumber daya manusia pada program Kios Adminduk,

kemampuan untuk diamati secara langsung dan sistematis sangat diperlukan. Kemampuan untuk diamati ini bertujuan untuk memantau jalannya program dan mengidentifikasi kendala atau tantangan yang mungkin muncul sepanjang proses pelaksanaan.

Pelaksanaan manajemen sumber daya manusia dalam program Kios Adminduk dapat dipantau secara efektif melalui dua indikator utama, yaitu capaian verifikasi dokumen dan keluhan yang disampaikan oleh pihak terkait melalui grup Whatsapp. Dengan demikian, pengelolaan manajemen SDM dalam program ini dapat dievaluasi dan diamati secara langsung, memungkinkan pengambil keputusan untuk melakukan tindak lanjut dan perbaikan yang diperlukan secara cepat dan tepat.

Pengaruh kemampuan pelaksanaan manajemen SDM untuk diamati terhadap keberjalanan program Kios Adminduk yang mana kemampuan untuk diamati tersebut memberikan dampak yang signifikan terhadap kelancaran program Kios Adminduk. Kemampuan ini

memungkinkan Disdukcapil Kabupaten Jepara untuk secara efektif mengidentifikasi kekurangan atau kelemahan yang muncul selama proses operasional.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan temuan penelitian tentang Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Pelaksanaan Program Kios Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara, dapat disimpulkan bahwa manajemen SDM dalam program Kios Adminduk telah dilaksanakan dengan baik. Petugas verifikator memahami tugas dengan baik, sehingga mampu mencapai kualitas kerja optimal, yang tercermin pada kecepatan dan validitas dokumen kependudukan. Meskipun ada kendala teknis seperti jaringan, petugas tetap dapat memverifikasi 50-80 pengajuan dokumen per hari sesuai SOP yang berlaku. Manajemen SDM yang efektif juga memungkinkan identifikasi kelemahan dan kendala, yang digunakan untuk evaluasi dan perbaikan program. Kesesuaian antara tugas dan kompetensi pegawai juga mendukung kelancaran pelayanan program. Meski ada kesulitan dalam pelaksanaan, upaya antisipasi yang dilakukan sebelumnya berhasil mengatasi masalah tersebut tanpa menghambat jalannya program Kios Adminduk.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Pelaksanaan Program Kios Administrasi Kependudukan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara, terdapat beberapa rekomendasi maupun saran yang dapat diterapkan dalam rangka perbaikan pelaksanaan manajemen SDM maupun program Kios Adminduk, yaitu Pelaksanaan bimbingan teknis yang menyeluruh dan seragam kepada petugas operator desa Kios Adminduk penting untuk mencegah perbedaan pelayanan, terutama terkait proses dan kualitas yang diberikan. Selain itu, perbaikan jaringan atau proxy dalam sistem Kios Adminduk perlu dilakukan agar masalah teknis tersebut tidak menghambat proses pelayanan. Di samping itu, diperlukan sistem pengawasan yang lebih efektif untuk memastikan bahwa petugas kios dapat melaksanakan tugas dengan baik dan memastikan kualitas pelayanan kepada masyarakat terjaga.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep, dan Indikator)*, Riau: Zanafa Publishing.
- Anshori, M., & Iswati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Edisi 1*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Aula, S., dkk. (2022). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Resiliensi Organisasi: Sebuah Studi Literatur. *Jurnal Sains dan Seni ITS*, 11(1), 144. [https://ejurnal.its.ac.id/index.php/sains\\_seni/article/view/67483](https://ejurnal.its.ac.id/index.php/sains_seni/article/view/67483)
- Badan Pusat Statistika Kabupaten Jepara. <https://jeparakab.bps.go.id/>
- Buku Agregat Kependudukan Tahun 2024 Semester 1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara
- Burhanuddin, & Herianto, D. (2019). Analisis Perencanaan Sumber Daya Manusia Aparatur Sipil Negara di Kabupaten Mamuju Utara. *Jurnal Inovasi dan Pelayanan Publik Makassar*, 1(2), 56-57. <https://bppd-makassar.e-journal.id/inovasi-dan-pelayanan-publik/article/view/52>
- Daraba, D., Ismiyanto, & Nurhascaryani, P. (2019). Implementasi Rekrutmen CPNS Sebagai Wujud Reformasi Birokrasi di Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 9(1), 112-113. <http://eprints.ipdn.ac.id/5383/1/IMPLEMENTASI%20REKRUTMEN%20CPNS%20SEBAGAI%20WUJUD%20REFORMASI%20BIROKRASI%20DI%20KABUPATEN%20BOGOR.pdf>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. <https://disdukcapil.jepara.go.id/>
- Dwitasari, P. d. (2020). Penggunaan Metode Observasi Partisipan untuk Mengidentifikasi Permasalahan Operasional Suroboyo Bus Rute Merr-ITS. *Idea Jurnal Desain*, 19(2), 54. <https://iptek.its.ac.id/index.php/idea/article/view/7943/5173>
- Fiantika, F. R. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Gunawan, I. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hapsari, A., dkk. (2021). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 286. <https://makassar.lan.go.id/jap/index.php/jap/article/download/77/59>
- Iyai, A., dkk. (2023). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Gereja Bukit Zaitun Malanu Kota Sorong. *Journal of Education*, 6(1), 2. <https://jonedu.org/index.php/joe>
- Karim, S. R., Supriatna, T., & Pitono, A. (2020). Efektivitas Penempatan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSMD) Kota Ternate Provinsi Maluku Utara. *Visioner*, 12(2), 323.



- <https://ejournal.goacademica.com/index.php/jv/article/view/280/267>
- Kurniawan, A., & Suswanta. (2020). Manajemen Aparatur Sipil Negara dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. *Kemudi: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 135-141. <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/kemudi/article/view/2305/1181>
- Labiba, N. A., dkk. (2021). Transformasi Administrasi Kependudukan Berbasis Online di Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2020 (Studi Penelitian Kartu Identitas Anak Kabupaten Jepara). *Journal of Politic and Government Studies*, 10(4), 1. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/32020/25802>
- Laporan Kinerja Tahun 2023 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya
- Maulana, D., & Yulianti, R. (2018). Pentingnya Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 34. Diakses pada 18 Oktober 2023. <http://knia.stialanbandung.ac.id>
- Mulianingsih, S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19 dalam Meningkatkan Tata Pemerintahan di Kota Cimahi. *Jurnal Media Demokrasi*, 3(1), 43-44. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JMB/article/download/2470/1188>
- Musa, & Muhani. (2023). SDM Sektor Publik di Indonesia: Efektifitas Skema Perekrutan PPPK dalam Memenuhi Kebutuhan SDM Profesional dalam Birokrasi. *Musamus Journal of Public Administration*, 6(1), 504. <https://ejournal.unmus.ac.id/index.php/fisip/article/view/5401>
- Ombudsman RI. (2023). Pelayanan Publik Kita Masih Buruk. Diakses pada 3 November 2023. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>
- Pahira, S. H. & Rio R. (2023). Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(3), 811. <https://comserva.publikasiindonesia.id/index.php/comserva/article/view/882/1018>
- Palangda, L., & Dame, J. M. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Public Policy*, 1(2), 274-275. Diakses pada 19 Oktober 2023. <https://stiasaidperintah.e-journal.id>
- Prabowo, H. d. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Putra, R. M. (2018). Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health di Kota Surabaya). *Repository Unair*, 3. Diakses pada 20 Oktober 2023. <https://repository.unair.ac.id/74654/>
- Peraturan Bupati Jepara Nomor 77 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan

- dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. [php/jppmr/article/viewFile/37253/28340](http://php/jppmr/article/viewFile/37253/28340)
- Peraturan Menteri PAN & RB No. 7 Tahun 2021 tentang Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Negara
- Rakhmawanto, A. (2020). Pengembangan Karier Aparatur Sipil Negara dalam Perspektif Perencanaan Sukses Berbasis Merit System. *Civil Service*, 14(1), 2-4. <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/download/242/201>
- Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Jepara Tahun 2023 - 2026
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*, 17(33), 94. Retrieved from <https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/alhadharah/article/download/2374/1691>
- Roberto, T., & dkk. (2022). Perencanaan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 11232-11233. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/download/4223/3531/8043>
- Rogers, Everett M. (2003). *Diffusion of Innovation*. Inggris: Collier Macmillan Publisher
- Santoso, I., & Madiistriyatno, H. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Indigo Media.
- Setyawan, Yundito Rizqi, dkk. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Pengurusan Dokumen Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. *Ejournal3 Undip*, 14. <https://ejournal3.undip.ac.id/index>
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)
- Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 31. Diakses pada 18 Oktober 2023. <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/2258/2021>
- Wibowo, A. A. & Setyohadi P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik dalam Mendukung Reformasi Birokrasi di Era Masyarakat Informasi. *Jurnal Media Administrasi*, 3(1), 44. <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/MAD/article/view/2715/1675>
- Wicaksono, Eko. (2022). Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Mendukung Pembangunan dan Pengembangan Kota Probolinggo. *Journal on Education*, 4(4), 1738. <https://jonedu.org/index.php/joe/article/download/2578/2179/>