

# HASIL LAPORAN TRAINING NEED ANALYSIS (TNA)

## PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

### KABUPATEN PADANG PARIAMAN

OLEH : Andriani, SE. MM.

(Penanggungjawab Training Need Analysis Dinas Dukcapil Padang Pariaman)

#### A. Deskripsi Umum

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman adalah Organisasi Perangkat Daerah yang melaksanakan pelayanan administrasi dasar langsung kepada masyarakat dengan jumlah penduduk yang dilayani sebanyak 431.456 jiwa. Hal ini menuntut kualitas pelayanan yang baik untuk menjamin kepuasan masyarakat dalam pelayanan. Oleh sebab itu perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan kualitas sumberdaya manusia secara berkesinambungan.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Padang Pariaman Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Padang Pariaman, maka ditetapkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu dinas yang berada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman. Nomenklatur dari dinas ini mengalami perubahan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Padang Pariaman Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Padang Pariaman dalam paragraph 1 pasal 23, dijelaskan kedudukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil;
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Selanjutnya di paragraph 2 pasal 24 ayat 1, tugas pokok yang diamanatkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah melaksanakan kewenangan otonomi daerah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil. Sedangkan di ayat selanjutnya, untuk melaksanakan tugas seperti tersebut di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. Pembinaan dan pelaksanaan urusan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- d. Pembinaan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD); dan
- e. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Padang Pariaman, dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang bereselonkan II.b dan didampingi oleh Sekretaris Dinas dengan eselonisasi III.a. Disamping itu, juga terdapat empat bidang yang dikepalai oleh Kepala Bidang dengan eselonisasi III.b. Di sekretariat, Sekretaris dinas dibantu oleh tiga Kasubag : Kasubag Umum, Kasubag Keuangan dan Aset serta Kasubag Perencanaan. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dibantu oleh tiga orang Kasi; Kasi Identitas Penduduk, Kasi Pindah Datang Penduduk serta Kasi Pendataan penduduk. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dibantu oleh tiga dua orang Kasi : Kasie Kelahiran, Kasi Perkawinan dan Perceraian serta Kasi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dibantu oleh tiga orang Kasie : Kasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan,, Kasi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan serta Kasi Tata Kelola Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Penduduk dibantu oleh tiga Orang Kasi : Kasi Kerjasama, Kasi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan.

Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga dibantu oleh administrator program, programmer dan pejabat teknis lainnya yang berhubungan dengan komputerisasi dan digitalisasi pelayanan. Untuk pelayanan langsung kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Padang Pariaman

dibantu oleh *front officer* yang langsung berhadapan dengan masyarakat dalam pelayanan.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan secara umum, perlu dilakukan Training Need Analysis (TNA). TNA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dilakukan secara internal dan dibawah tanggung jawab Kepala Seksi Tata Kelola Sumber Daya Manusia.

## B. Waktu Pelaksanaan

TNA dilaksanakan dengan 3 kali sesi pertemuan dengan tujuan untuk melakukan analisa kebutuhan terkait dengan pemenuhan target perusahaan, TNA juga diperlukan untuk menganalisis kebutuhan pelatihan yang akan dilakukan sesuai dengan kebutuhan peningkatan pelayanan public pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman, dengan waktu pelaksanaan sebagai berikut :

| NO | TANGGAL                 | WAKTU         | KEGIATAN  | TEMPAT               |
|----|-------------------------|---------------|---|----------------------|
| 1  | Selasa, 10 Januari 2017 | 08.30 – 10.30 | TNA (Observasi/ wawancara tahap awal) Analysis Organization | Prisma Room Dukcapil |
| 2  | Kamis, 12 Januari 2017  | 08.30 – 10.30 | TNA (Observasi/ wawancara tahap dua) Analysis Task          | Prisma Room Dukcapil |
| 3  | Senin, 16 Januari 2017  | 09.00 – 11.00 | TNA (Observasi/ wawancara tahap tiga) Analysis Person       | Prisma Room Dukcapil |
| 4  | Kamis, 26 Januari 2017  | 08.30 – 11.30 | FGD (Focus Group Discussion)                                | Prisma Room Dukcapil |
| 5  | Senin, 30 Januari 2017  | 08.30 – 10.00 | Presentasi dan Dokumentasi                                  | Prisma Room Dukcapil |

### C. Target Sasaran

| NO | KETERANGAN                  | SUBJEK  | JABATAN   |
|----|-----------------------------|---------|---|
| 1  | Laki-laki                   | 1 orang | Kepala Dinas  |
| 2  | Laki-laki                   | 1 orang | Sekretaris Dinas  |
| 3  | Laki-laki                   | 1 orang | Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan |
| 4  | Perempuan                   | 1 orang | Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk                  |
| 5  | Perempuan                   | 1 orang | Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil                      |
| 6  | Perempuan                   | 1 orang | Kepala Sub Bagian Kepegawaian                                 |
| 7  | Laki-laki                   | 1 orang | Kepala Seksi Identitas Penduduk                               |
| 8  | Laki-laki                   | 1 orang | Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran                             |
| 9  | Laki-laki                   | 1 orang | Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan       |
| 10 | 1 Laki-laki dan 4 Perempuan | 5 orang | Petugas Pelayanan   |

### D. Metode Pengumpulan Data

#### 1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui mengamati perilaku dalam situasi tertentu kemudian mencatat peristiwa yang diamati dengan sistematis dan memaknai peristiwa yang diamati.

#### 2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Wawancara ini berupa pertanyaan-pertanyaan yang telah dipersiapkan terlebih dahulu.

#### 3. FDG (Focus Group Discussion)

FGD adalah suatu proses pengumpulan data atau informasi mengenai suatu permasalahan tertentu yang sangat spesifik melalui diskusi kelompok.

## E. Hasil Training Need Analysis

### a. Analisis Organisasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman telah melakukan berbagai upayan untuk meningkatkan kinerja organisasi. Hal ini terbukti dari beberapa prestasi yang telah didapatkan sampai dengan tahun 2016 diantaranya Citra pelayanan Prima Tingkat Provinsi Sumatera Barat Tahun 2012 dan Citra Pelayanan Prima Tingkat Provinsi Sumatera Barat Tahun 2016.

Prestasi tersebut tidak terlepas dari Visi dan Misi serta rencana strategis dinas yang dapat dilaksanakan dengan baik sehingga pelayanan prima terwujud di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. Aspek-aspek pelayanan public dapat dipenuhi, namun butuh peningkatan pada beberapa bidang. Dalam hal ini dinas masih mengalami kendala untuk meningkatkan pelayanan yang lebih berkualitas. Kendala-kendala tersebut terdapat pada sumber daya manusia (human eror).

Dengan 1 pejabat eselon 2, 4 pejabat eselon 3 dan 10 pejabat eselon 4, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman melaksanakan tugas-tugas dibidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam melaksanakan tugs tersebut, juga dibantu oleh petugas pelayanan yang langsung berhadapan dengan masyarakat. Oleh karena itu, dalam mendorong terciptanya sumber daya manusia yang berkualitas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman menerapkan sistem reward dan punishment yang didasarkan pada buku panduan perilaku yang telah ditetapkan sebagai kode etik pelayanan.

Reward diberikan kepada pegawai yang berprestasi dengan etos kerja yang tinggi. Sedangkan punishment diberikan agar pegawai bekerja lebih hati-hati dan menghindari kesalahan dalam bertugas.

## b. Analisis Task

Dari segi analisis Task, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman mengalami permasalahan yang perlu dicarikan solusinya yaitu :

1. Masih kurangnya kemampuan teknis dalam bidang pengembangan aplikasi, dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman mengembangkan pelayanan digital.
2. Masih terdapat masalah dalam menangani complain masyarakat sehingga perlu ditingkatkan pengetahuan tentang cara menangani complain.
3. Kurangnya semangat untuk meningkatkan kemampuan diri, sehingga perlu diberikan motivasi untuk meningkatkan kemampuan.

## c. Analisis Person

Dari segi person, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman telah mampu melakukan SOP dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa proses pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan lancar. Tetapi pelaksanaan SOP yang baik, belum tentu menjamin kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu, perlu digali upaya-upaya untuk mengatasi masalah pada personal jika masih terjadi kekurangpuasan masyarakat terhadap pelayanan.

## HASIL TRAINING NEED ANALYSIS

### Deskripsi Bagan

Dari bagan terlihat bahwa terdapat kesenjangan antara kinerja sebenarnya dengan kinerja yang diharapkan. Kekurangan masih terdapat pada kemampuan teknis sumberdaya manusia dalam bidang aplikasi digital untuk pengembangan pelayanan berbasis digital serta kemampuan dalam menangani complain masyarakat. Selain itu, SDM perlu meningkatkan kemampuan/kompetensi untuk mengikuti perkembangan pelayanan yang semakin pesat di era digital 4.0. Dengan pemenuhan kekurangan tersebut, diharapkan dapat mewujudkan pelayanan prima yang terus dikembangkan dengan inovasi-inovasi pelayanan.

### Kebutuhan Pelatihan

Sesuai bagan dibawah ini, untuk mencari solusi terhadap kesenjangan yang ada, maka dibutuhkan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kualitas SDM yaitu :

1. Pelatihan teknis aplikasi digital untuk mengembangkan layanan digital
2. Pelatihan pelayanan penanganan complain terhadap pelayanan
3. Pelatihan pengembangan diri bagi SDM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Selain pelatihan teknis, non pelatihan juga perlu dilakukan diantaranya melaksanakan program inovasi pada setiap kegiatan untuk pencapaian target kinerja.

## BAGAN TRAINING NEED ANALYSIS





## REKOMENDASI

Dari hasil Training Need Analysis, direkomendasikan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang meningkatkan kualitas SDM melalui pelatihan-pelatihan :

1. Pelatihan Aplikasi untuk mendukung pelayanan online seperti Code Igniter, PHP, HTML, CSS dan Coding untuk pegawai teknis
2. Pelatihan peningkatan kualitas SDM dengan membangun tim kerja yang kuat melalui pelatihan penanganan komplain dan team building seperti ESQ dan Service Excelent training.

Pariaman, 30 Januari 2017

Penanggungjawab Training Need Analysis

Dinas Dukcapil Padang Pariaman,



Andriani, SE. MM.