

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1 Gambaran Umum

4.1.1 Sejarah Terbentuknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat dibentuk berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Undang-undang ini mengatur tentang pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah pusat, pemerintah daerah provinsi, dan pemerintah daerah kabupaten/kota, termasuk di dalamnya urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat sendiri merupakan bagian dari pemerintahan Kabupaten Nias Barat yang berdiri pada tanggal 26 November 2008 berdasarkan Undang-Undang Nomor 46 Tahun 2008 yang diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri Indonesia, Mardiyanto pada tanggal 26 Mei 2009, sebagai salah satu wilayah pemekaran dari Kabupaten Nias.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, administrasi kependudukan merupakan salah satu urusan wajib yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Ini meliputi pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta penerbitan dokumen kependudukan. Pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tingkat kabupaten/kota, seperti di Kabupaten Nias Barat, bertujuan untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien dalam urusan administrasi kependudukan kepada masyarakat setempat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut, memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan haknya dalam hal kependudukan dan pencatatan sipil, serta menyediakan data kependudukan yang akurat

dan dapat diandalkan untuk berbagai keperluan pemerintahan dan pembangunan.

4.2.1 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat

Fungsi dan tugas pokok utama dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat adalah sebagai berikut:

- a. Perumusan Kebijakan Teknis di Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Menyusun rencana strategis, kebijakan, dan prosedur dalam hal administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- b. Pelaksanaan Kebijakan di Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Mengimplementasikan kebijakan, program, dan kegiatan yang terkait dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil untuk memastikan pelayanan yang efektif dan efisien.

- c. Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen kependudukan lainnya.

- d. Pengelolaan Data dan Informasi Kependudukan

Mengumpulkan, mengelola, dan memelihara data kependudukan yang akurat dan mutakhir untuk mendukung berbagai keperluan pemerintahan dan pembangunan.

- e. Penyuluhan dan Penyebaran Informasi kepada Masyarakat:

Melakukan sosialisasi, edukasi, dan penyuluhan kepada masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan dan prosedur pencatatan sipil.

- f. Pengawasan dan Pengendalian Pelaksanaan Kebijakan:

Melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan dan program di bidang administrasi kependudukan dan

pencatatan sipil untuk memastikan kesesuaian dengan peraturan dan pencapaian target yang telah ditetapkan.

g. Kerja Sama dengan Instansi Terkait

Berkoordinasi dan bekerja sama dengan instansi pemerintah lainnya, lembaga swadaya masyarakat, dan pihak-pihak terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Dengan melaksanakan fungsi-fungsi tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat bertujuan untuk memastikan setiap warga negara mendapatkan hak-haknya dalam hal kependudukan dan pencatatan sipil, serta menyediakan data kependudukan yang akurat dan dapat diandalkan untuk berbagai keperluan pemerintahan dan pembangunan.

4.3.1 Tugas dan Tanggung Jawab Pegawai dalam Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat

Tugas dan tanggung jawab pegawai dalam struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat dapat dijelaskan secara umum sebagai berikut:

a. Kepala Dinas:

- 1) Memimpin, mengoordinasikan, dan mengawasi seluruh kegiatan dinas.
- 2) Menyusun kebijakan strategis, perencanaan, dan pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan dinas.
- 3) Mengarahkan pelaksanaan tugas dan fungsi dinas sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 4) Melakukan evaluasi dan monitoring terhadap kinerja pegawai dan program yang dijalankan.

b. Sekretaris Dinas:

- 1) Membantu Kepala Dinas dalam pelaksanaan tugas administratif.
- 2) Mengelola administrasi keuangan, kepegawaian, dan umum.
- 3) Menyusun laporan kinerja dan perkembangan program dinas.

- 4) Mengoordinasikan pelaksanaan tugas-tugas kesekretariatan.
 - 5) Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk:
 - 6) Memimpin dan mengawasi pelaksanaan tugas di bidang pendaftaran penduduk.
 - 7) Mengelola data pendaftaran penduduk, seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, dan dokumen kependudukan lainnya.
 - 8) Mengoordinasikan kegiatan verifikasi dan validasi data penduduk.
 - 9) Menyusun laporan dan evaluasi bidang pendaftaran penduduk.
- c. Kepala Bidang Pencatatan Sipil:
- 1) Memimpin dan mengawasi pelaksanaan tugas di bidang pencatatan sipil.
 - 2) Mengelola data pencatatan sipil, seperti akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, dan akta perceraian.
 - 3) Mengoordinasikan kegiatan pencatatan dan penerbitan dokumen pencatatan sipil.
 - 4) Menyusun laporan dan evaluasi bidang pencatatan sipil.
- d. Kepala Sub Bagian Keuangan:
- 1) Mengelola administrasi keuangan dinas.
 - 2) Menyusun anggaran, melakukan pencatatan, dan pelaporan keuangan.
 - 3) Mengontrol pengeluaran dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan keuangan.
 - 4) Menyusun laporan keuangan secara berkala.
- e. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian:
- 1) Mengelola administrasi umum dan kepegawaian.
 - 2) Mengatur pengelolaan aset, perlengkapan, dan kebutuhan administrasi kantor.
 - 3) Mengelola data kepegawaian, pengembangan SDM, dan penilaian kinerja pegawai.
 - 4) Menyusun laporan kepegawaian dan administrasi umum.
- f. Staf Pelaksana:

- 1) Melaksanakan tugas operasional sesuai bidang masing-masing.
- 2) Membantu tugas kepala bidang atau kepala sub bagian dalam melaksanakan program dan kegiatan dinas.
- 3) Mengelola data, melakukan verifikasi, dan menyusun laporan sesuai tugas yang diberikan.
- 4) Melayani masyarakat dalam hal administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Dengan tugas dan tanggung jawab ini, setiap pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat berperan penting dalam memastikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat serta menjaga kualitas data kependudukan dan pencatatan sipil.

1.2 Hasil dan Pembahasan

1.2.1 Hasil

1.2.1.1 Peran Hubungan Industrial dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat

Hubungan industrial di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat menjadi salah satu faktor penting dalam menunjang peningkatan kinerja pegawai. Sebagai lembaga yang melayani kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat, hubungan yang harmonis antara pimpinan dan pegawai sangat diperlukan untuk memastikan kualitas layanan yang optimal. Namun, sebelum penelitian ini dilakukan, hubungan industrial di dinas tersebut cenderung terfokus pada penyelesaian konflik internal, dengan pendekatan yang belum sepenuhnya mengakomodasi partisipasi aktif seluruh pegawai. Hal ini berimbas pada keterbatasan dalam kolaborasi tim, kurangnya keterbukaan komunikasi, dan rendahnya apresiasi terhadap kinerja individu.

Melalui wawancara dengan informan kunci dan pendukung, ditemukan bahwa hubungan industrial yang diterapkan saat ini telah

menunjukkan perbaikan secara bertahap. Pandangan Kepala Dinas, Tolona Gulo, S.Pd., menekankan bahwa hubungan industrial menjadi fondasi dalam meningkatkan semangat kerja pegawai. Ia mengatakan,

"Komunikasi yang baik dan terbuka antarpegawai sangat penting. Kami mulai mengadakan rapat evaluasi rutin untuk mendengar masukan dari pegawai. Dengan begitu, mereka merasa dihargai."

Selain itu, Bapak Tolona Gulo menyebutkan bahwa pemberian penghargaan berdasarkan kinerja telah membantu meningkatkan produktivitas.

Pandangan serupa juga disampaikan oleh Sekretaris Dinas, Yulisman Gulo, S.P., M.M., Dalam wawancaranya Beliau menambahkan bahwa keberhasilan hubungan industrial tidak hanya bergantung pada komunikasi formal, tetapi juga interaksi informal. Ia menjelaskan,

"Kami mencoba menciptakan suasana kerja yang lebih akrab melalui kegiatan-kegiatan seperti olahraga bersama atau makan siang bersama. Pendekatan ini ternyata membuat pegawai lebih nyaman untuk menyampaikan ide atau keluhan."

Pandangan lain yang disampaikan oleh Kepala Bidang Kepegawaian dan Administrasi, Fatizaro Mendrofa, S.I.P., dalam wawancaranya mengungkapkan bahwa sistem penghargaan yang diterapkan saat ini masih perlu diperbaiki. Ia menyampaikan,

"Penghargaan untuk pegawai memang sudah ada, tetapi kadang kurang merata. Ada beberapa pegawai yang merasa kontribusinya belum diakui."

Dalam wawancaranya Bapak Fatizaro Mendrofa, S.I.P., juga merekomendasikan agar sistem penilaian kinerja lebih transparan dan terukur. Namun berbeda halnya dengan apa yang disampaikan oleh Kabid Pencatatan Sipil, Geseli Hia, S.Pd. yang memiliki pandangan berbeda dari jawaban informan sebelumnya, di mana ia menilai bahwa

masalah utama bukan pada komunikasi, melainkan kurangnya pelatihan untuk meningkatkan keterampilan pegawai. Ia mengatakan:

"Hubungan industrial itu bagus, tetapi kalau pegawai tidak dibekali dengan kemampuan yang sesuai, sulit juga bagi mereka untuk meningkatkan kinerja."

Selanjutnya pendapat lain diungkapkan oleh Kabid Pengelolaan Informasi, Administrasi Kependudukan, dan Pemanfaatan Data, Day Aperiisman Gulo, M.M. menggarisbawahi pentingnya pemanfaatan teknologi dalam mendukung hubungan industrial. Ia menjelaskan:

"Kami mulai menggunakan platform digital untuk menyampaikan informasi kebijakan atau pengumuman, sehingga semua pegawai bisa mengakses informasi dengan cepat dan transparan."

Selanjutnya pandangan lain dari Penyusun Program Kelembagaan dan Kerjasama, Sondang Jonis Lase, S.I.P., menyoroti perlunya pendekatan personal dalam menangani konflik. Ia menjelaskan:

"Terkadang konflik muncul karena ada kesalahpahaman kecil yang sebenarnya bisa diselesaikan melalui pendekatan yang lebih personal. Saya selalu mencoba berbicara langsung dengan pegawai yang berselisih."

Lebih lanjut lagi dalam kegiatan wawancara penelitian terdapat pandangan lain dari Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Iman Lestasi Gulo, A.Md. Beliau menambahkan bahwa motivasi pegawai meningkat ketika mereka merasa perannya dihargai. Ia menyampaikan:

"Kami merasa lebih semangat bekerja ketika atasan memberikan apresiasi langsung, meskipun hanya ucapan terima kasih."

Dalam wawancara dengan informan lain, Pengadministrasi Izin Kawin dan Cerai, Fitri Noviana Br. Manullang, A.Md. Menurut Fitri Noviana, peran hubungan industrial yang harmonis juga berpengaruh pada pelayanan kepada masyarakat. Ia menyatakan:

"Ketika suasana kerja nyaman, kami jadi lebih fokus melayani masyarakat. Hal ini juga berdampak pada kepuasan warga yang datang."

Hal ini sejalan dan dikuatkan juga dengan hasil dokumentasi peneliti di lapangan, terlihat bahwa produktivitas pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini didukung oleh data yang menunjukkan kenaikan produktivitas sebesar 15% setelah diterapkannya rapat evaluasi rutin dan sistem penghargaan, ditandai dengan kotak saran yang terdapat pada ruang tunggu administrasi publik. Temuan ini mengindikasikan bahwa pendekatan berbasis hubungan industrial yang efektif berkontribusi langsung terhadap efisiensi dan kualitas kerja pegawai.

Selanjutnya hasil dokumentasi deskriptif dari hasil observasi peneliti juga memperlihatkan bahwa komunikasi terbuka yang dilakukan melalui rapat rutin mampu menyelesaikan konflik internal lebih cepat, hal ini terlihat dari gestur para pegawai dan komunikasi yang terjalin selama penelitian di lapangan. Selain itu, kolaborasi antarpegawai terlihat lebih harmonis dengan adanya aktivitas bersama yang mendorong terciptanya suasana kerja yang kondusif. Proses ini meningkatkan rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugas-tugas yang diberikan, sekaligus menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kepuasan dan motivasi kerja.

Berdasarkan berbagai pandangan dari informan, dapat disimpulkan bahwa hubungan industrial memainkan peran yang sangat signifikan dalam meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Hubungan yang harmonis dan berbasis komunikasi terbuka menciptakan suasana

kerja yang lebih kondusif, sehingga mendorong semangat dan produktivitas pegawai. Hal ini terlihat dari pandangan Kepala Dinas, Tolona Gulo, yang menekankan pentingnya rapat evaluasi rutin untuk memberikan ruang bagi pegawai dalam menyampaikan masukan dan keluhan. Dukungan ini juga diperkuat oleh Yuliusman Gulo, yang menyoroti pentingnya kegiatan informal dalam menciptakan kenyamanan dan keterbukaan di tempat kerja.

Selain komunikasi, penghargaan terhadap kinerja pegawai juga menjadi aspek penting dalam hubungan industrial. Meski sistem penghargaan telah diterapkan, beberapa informan, seperti Fatizaro Mendrofa, S.I.P., Hia, mencatat bahwa prosesnya perlu lebih transparan agar semua pegawai merasa diakui atas kontribusinya. Di sisi lain, ada perspektif berbeda dari Geseli Hia yang menilai pelatihan keterampilan pegawai lebih prioritas dibandingkan fokus pada hubungan interpersonal semata. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan hubungan industrial juga dipengaruhi oleh faktor pengembangan kapasitas individu.

Peneliti melihat bahwa keberhasilan hubungan industrial di Dinas Dukcapil Kabupaten Nias Barat sangat bergantung pada sinergi antara komunikasi yang terbuka, penghargaan yang adil, dan pengembangan kemampuan pegawai. Temuan ini didukung oleh data yang menunjukkan peningkatan produktivitas setelah diterapkannya rapat rutin dan pemberian penghargaan. Namun, penting untuk dicatat bahwa pendekatan personal dalam menangani konflik dan pemanfaatan teknologi juga memberikan kontribusi positif yang tidak boleh diabaikan. Dengan kombinasi berbagai strategi ini, pegawai merasa lebih dihargai, termotivasi, dan memiliki tujuan kerja yang lebih jelas.

Sebagai kesimpulan, dari hasil penelitain ini peneliti menyarankan agar Dinas Dukcapil Kabupaten Nias Barat terus memperkuat hubungan industrial dengan menyeimbangkan fokus pada aspek komunikasi, penghargaan, pelatihan, dan teknologi. Pendekatan

ini tidak hanya meningkatkan kinerja pegawai tetapi juga memperkuat kolaborasi tim dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, hubungan industrial yang efektif dapat menjadi landasan bagi pencapaian tujuan organisasi yang lebih besar dan keberlanjutan pelayanan publik.

1.2.1.2 Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Penerapan Hubungan Industrial yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat

Dalam penerapan hubungan industrial di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat, terdapat berbagai faktor pendukung yang membantu meningkatkan kinerja pegawai berdasarkan hasil penelitian. Salah satu faktor pendukung utama adalah komitmen dari pimpinan dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif. Tolona Gulo, S.Pd., selaku Kepala Dinas, menyatakan:

“Kami berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan perhatian pada kebutuhan pegawai, baik melalui komunikasi rutin maupun dengan mendengar keluhan mereka.”

Komitmen ini diwujudkan melalui rapat evaluasi mingguan yang tidak hanya membahas tugas, tetapi juga memberi kesempatan bagi pegawai untuk menyampaikan masukan.

Faktor pendukung lainnya adalah keterbukaan komunikasi yang diterapkan di lingkungan kerja. Yulisman Gulo, S.P., M.M., selaku Sekretaris Dinas, menjelaskan:

“Komunikasi yang baik antara pimpinan dan pegawai membantu mengurangi kesalahpahaman dan mendorong kerja sama yang lebih baik. Jika ada masalah, kami langsung selesaikan bersama-sama.”

Sebagai contoh, dalam salah satu kasus terkait penundaan penerbitan dokumen administrasi kependudukan, komunikasi terbuka memungkinkan penyelesaian masalah secara cepat, sehingga tidak

menimbulkan keluhan dari masyarakat. Selain itu, sistem penghargaan dan evaluasi kinerja juga menjadi faktor yang mendorong keberhasilan hubungan industrial.

Menurut Fatizaro Mendrofa, S.I.P., selaku Kepala Bidang Kepegawaian dan Administrasi:

“Kami memberikan apresiasi kepada pegawai yang menunjukkan kinerja baik, misalnya dengan sertifikat penghargaan atau promosi jabatan. Ini menjadi motivasi bagi mereka untuk bekerja lebih giat.”

Dokumentasi menunjukkan bahwa setelah sistem penghargaan diterapkan, produktivitas kerja pegawai meningkat hingga 20% dalam enam bulan terakhir.

Namun demikian terdapat pula sejumlah hambatan dalam penerapan hubungan industrial yang mempengaruhi kinerja pegawai. Salah satu hambatan utama adalah konflik antarpegawai yang kerap terjadi akibat perbedaan pandangan atau kepentingan. Geseli Hia, S.Pd., selaku Kabid Pencatatan Sipil, dalam waawancaranya mengungkapkan:

“Kadang ada perselisihan karena beberapa pegawai merasa beban kerja mereka tidak adil. Ini memengaruhi kerja sama di tim.”

Sebagai contoh, salah satu konflik yang pernah terjadi adalah terkait pembagian tugas di masa puncak pelayanan KTP elektronik, yang sempat menghambat proses penyelesaian dokumen.

Kurangnya pelatihan atau sumber daya juga menjadi tantangan dalam hubungan industrial. Day Aperiusman Gulo, M.M., selaku Kabid Pengelolaan Informasi, Administrasi Kependudukan, dan Pemanfaatan Data, menyatakan:

“Kami membutuhkan pelatihan yang lebih sering untuk meningkatkan keterampilan pegawai, terutama dalam menghadapi konflik di tempat kerja.”

Keterbatasan anggaran menjadi salah satu alasan mengapa pelatihan tidak dapat dilakukan secara rutin. Hal ini menyebabkan beberapa pegawai kesulitan menghadapi masalah kompleks, yang akhirnya memengaruhi produktivitas mereka.

Hambatan lainnya adalah sistem birokrasi yang masih cenderung kaku, sehingga menghambat komunikasi dan koordinasi antarbidang. Sondang Jonis Lase, S.I.P., selaku Penyusun Program Kelembagaan dan Kerjasama, menyampaikan:

“Prosedur yang terlalu panjang membuat koordinasi antarpegawai dan antarbidang kurang efektif, terutama saat ada masalah yang memerlukan penyelesaian cepat.”

Sebagai contoh, kasus keterlambatan dalam pengolahan data mutasi penduduk menunjukkan perlunya penyederhanaan prosedur agar pekerjaan dapat diselesaikan lebih efisien.

Hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa meskipun terdapat hambatan, pegawai tetap berusaha menjaga produktivitas kerja. Dokumentasi resmi menunjukkan bahwa tingkat kehadiran pegawai dalam tiga bulan terakhir mencapai 95%, yang mencerminkan komitmen mereka terhadap pekerjaan. Selain itu, kualitas hasil kerja juga menunjukkan peningkatan, terlihat dari jumlah keluhan masyarakat yang turun hingga 30% dibandingkan periode sebelumnya.

Untuk mengatasi hambatan ini, beberapa solusi telah diusulkan oleh informan. Salah satu solusi adalah mengadakan forum diskusi rutin antara manajemen dan pegawai. Iman Lestasi Gulo, A.Md., selaku Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil, menyarankan:

“Dengan adanya forum ini, semua pegawai dapat menyampaikan aspirasi dan menemukan solusi bersama untuk setiap masalah yang ada.”

Selain itu, menurut beliau pelatihan tentang manajemen konflik juga perlu ditingkatkan untuk membantu pegawai menghadapi tantangan dalam pekerjaan mereka.

Solusi lainnya adalah mengoptimalkan teknologi untuk mempermudah komunikasi antarpegawai. Syukurniaman Telaumbanua, A.Md., selaku Pengelola Mutasi Penduduk, menyatakan,

“Jika kami memiliki sistem komunikasi berbasis teknologi yang lebih baik, seperti aplikasi internal, koordinasi pasti lebih mudah.”

Menurut Bapak Syukurniaman dengan teknologi yang memadai, proses kerja dapat menjadi lebih efisien dan waktu penyelesaian tugas dapat dipangkas.

Secara keseluruhan, penerapan hubungan industrial di Dinas Dukcapil Kabupaten Nias Barat memiliki potensi besar untuk meningkatkan kinerja pegawai, namun masih menghadapi tantangan yang perlu diatasi. Solusi yang ditawarkan para informan memberikan gambaran konkret tentang langkah-langkah yang dapat diambil untuk memperbaiki hubungan industrial. Implementasi solusi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan kerja pegawai di masa mendatang.

Dalam penelitian ini, variabel hubungan industrial yang dikemukakan oleh Muchaimin (2021) sangat relevan dalam meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Komunikasi efektif, sebagai salah satu faktor kunci hubungan industrial, terbukti meningkatkan produktivitas kerja dan kualitas hasil kerja pegawai. Hal ini terlihat dari kesepakatan para informan bahwa komunikasi yang terbuka dan transparan antara manajemen dan pegawai sangat membantu dalam menyelesaikan permasalahan yang ada serta memotivasi pegawai untuk bekerja lebih baik. Misalnya, melalui forum diskusi rutin yang telah diadakan, pegawai merasa lebih dihargai karena ide-ide mereka

dapat didengar dan dipertimbangkan dalam proses pengambilan keputusan. Ini berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Dukcapil kepada masyarakat.

Pelibatan dan partisipasi pegawai juga memiliki peran besar dalam peningkatan kinerja pegawai. Pegawai yang merasa dilibatkan dalam pengambilan keputusan atau dalam proses evaluasi kerja merasa lebih bertanggung jawab dan termotivasi untuk bekerja dengan lebih baik. Informan mengungkapkan bahwa dengan adanya mekanisme evaluasi kinerja yang melibatkan pegawai, mereka merasa lebih diperhatikan dan didorong untuk mencapai tujuan bersama. Hal ini juga mempengaruhi kepuasan dan motivasi kerja mereka, di mana mereka merasa diberi ruang untuk berkembang dan berkontribusi secara aktif dalam organisasi.

Selain itu, pemenuhan kebutuhan dan kesejahteraan pegawai menjadi faktor penting dalam mendukung hubungan industrial yang baik. Salah satu hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa ketika kesejahteraan pegawai diperhatikan, seperti adanya sistem penghargaan yang adil dan fasilitas yang memadai, hal ini berdampak langsung pada produktivitas dan kepuasan kerja. Pegawai merasa lebih dihargai, yang mengarah pada motivasi yang lebih tinggi untuk bekerja dengan penuh tanggung jawab. Hal ini tercermin dalam peningkatan kehadiran dan ketepatan waktu pegawai dalam menjalankan tugas mereka.

Terakhir, penilaian dan pengembangan kinerja yang adil dan transparan juga merupakan bagian dari hubungan industrial yang mendukung peningkatan kinerja pegawai. Informan menyatakan bahwa dengan adanya penilaian kinerja yang terstruktur dan jelas, mereka merasa ada arahan yang jelas dalam mengembangkan diri mereka. Hal ini membantu mereka untuk terus meningkatkan kualitas hasil kerja dan mengurangi kemungkinan konflik terkait ketidakpuasan terhadap proses penilaian. Dengan demikian, hubungan industrial yang baik—melalui komunikasi efektif, pelibatan pegawai,

pemenuhan kesejahteraan, dan penilaian kinerja yang baik berkontribusi signifikan terhadap kinerja pegawai yang lebih optimal, baik dari segi produktivitas, kualitas kerja, maupun kepuasan dan motivasi kerja mereka.

Ringkasnya, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan industrial yang baik memengaruhi produktivitas, kualitas hasil kerja, dan kepuasan pegawai secara positif. Namun, hambatan seperti konflik internal, keterbatasan pelatihan, dan birokrasi perlu mendapatkan perhatian serius. Implikasi dari temuan ini adalah perlunya strategi pengelolaan hubungan industrial yang lebih efektif untuk mendukung kinerja pegawai di sektor pemerintahan.

1.2.2 Pembahasan

1.2.2.1 Analisis Hubungan Industrial dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat

Dalam konteks penelitian ini, hubungan industrial dipandang sebagai salah satu faktor penting yang berkontribusi pada peningkatan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Nias Barat. Sebagai sebuah organisasi publik, Dukcapil berperan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, memahami bagaimana hubungan industrial diterapkan di lingkungan kerja ini menjadi krusial untuk meningkatkan kinerja pegawai, baik dari segi produktivitas, kualitas hasil kerja, motivasi kerja, maupun ketepatan waktu.

Menurut Hasibuan (2022), hubungan industrial yang baik antara manajemen dan pegawai akan mendorong terjadinya komunikasi yang efektif, partisipasi pegawai, pemenuhan kebutuhan serta kesejahteraan pegawai, serta pengembangan kinerja. Penelitian ini mengungkapkan bahwa di Dinas Dukcapil, faktor komunikasi efektif merupakan elemen kunci yang membantu meningkatkan

kinerja pegawai. Hal ini sejalan dengan pendapat Armstrong (2020), yang menyatakan bahwa komunikasi yang terbuka dan jelas antara pimpinan dan pegawai akan mengurangi kesalahpahaman dan memperlancar alur pekerjaan. Dalam wawancara dengan Tolona Gulo, Kepala Dinas Dukcapil, beliau menegaskan, "Kami selalu berusaha untuk menjaga komunikasi yang terbuka dengan pegawai. Hal ini mempermudah kami untuk mencapai tujuan bersama."

Lebih lanjut, keterlibatan dan partisipasi pegawai dalam pengambilan keputusan terkait kebijakan organisasi juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja mereka. Yuliusman Gulo, Sekretaris Dinas, menyatakan, "Kami selalu melibatkan pegawai dalam setiap pembahasan kebijakan baru yang berkaitan langsung dengan tugas mereka. Ini memberikan mereka rasa memiliki terhadap pekerjaan mereka." Partisipasi pegawai ini sesuai dengan pendapat Boxall dan Purcell (2022) yang mengemukakan bahwa pelibatan pegawai dalam proses pengambilan keputusan akan meningkatkan rasa tanggung jawab dan komitmen mereka terhadap organisasi.

Terkait dengan pemenuhan kebutuhan dan kesejahteraan pegawai, temuan penelitian menunjukkan bahwa Dinas Dukcapil memberikan perhatian yang serius terhadap kesejahteraan pegawai sebagai bagian dari hubungan industrial. Sebagai contoh, pemberian insentif dan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi dilaksanakan dengan tujuan untuk mendorong motivasi kerja. Iman Lestasi Gulo, seorang pegawai di Dinas Dukcapil, mengungkapkan, "Salah satu hal yang kami apresiasi adalah adanya insentif bagi pegawai yang berprestasi. Ini memberi kami dorongan lebih untuk bekerja dengan baik." Hal ini sejalan dengan teori Keadilan John Rawls yang menyatakan bahwa penghargaan yang diterima pegawai atas hasil kerja yang baik akan meningkatkan kepuasan dan motivasi kerja.

Di sisi lain, penilaian dan pengembangan kinerja pegawai juga menjadi bagian integral dalam hubungan industrial yang mendukung

peningkatan kinerja. Di Dinas Dukcapil, penilaian kinerja dilakukan secara terstruktur dan transparan, dengan tujuan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan memberikan umpan balik konstruktif kepada pegawai. Hal ini sesuai dengan pandangan Kramar (2021), yang menekankan bahwa sistem penilaian kinerja yang efektif akan memotivasi pegawai untuk terus meningkatkan kualitas dan produktivitas kerja mereka.

Namun, meskipun hubungan industrial di Dinas Dukcapil secara umum mendukung peningkatan kinerja pegawai, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan yang perlu diperhatikan. Salah satu hambatan utama yang dihadapi adalah adanya konflik antarpegawai. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai, diketahui bahwa ketidakcocokan antarpegawai dalam hal pendekatan kerja atau perbedaan pendapat seringkali menimbulkan ketegangan di dalam tim. Hal ini sesuai dengan pendapat Pinder (2020), yang menyatakan bahwa konflik interpersonal dalam organisasi dapat mengganggu kelancaran komunikasi dan merusak atmosfer kerja yang kondusif.

Lebih jauh lagi, kurangnya pelatihan atau sumber daya yang memadai juga diidentifikasi sebagai hambatan dalam penerapan hubungan industrial yang efektif. Sebagai contoh, Tolona Gulo menyatakan, "Kami memang sudah mencoba meningkatkan kapasitas pegawai melalui berbagai pelatihan, tetapi masih terbatas karena keterbatasan anggaran dan sumber daya." Hal ini menunjukkan bahwa untuk mewujudkan hubungan industrial yang lebih efektif, pelatihan yang lebih intensif dan pembekalan kepada pegawai perlu dilakukan agar mereka dapat beradaptasi dengan perubahan kebijakan dan tuntutan pekerjaan yang semakin kompleks (Stone, 2022).

Selain itu, sistem birokrasi yang terlalu kaku juga menjadi faktor penghambat dalam hubungan industrial di Dinas Dukcapil. Beberapa pegawai mengungkapkan bahwa birokrasi yang panjang dan prosedur yang rumit seringkali menghambat komunikasi dan

koordinasi yang efektif antar unit kerja. Dalam hal ini, teori Huselid (2022) yang menyatakan bahwa sistem organisasi yang fleksibel dan efisien sangat penting dalam mendukung hubungan industrial yang baik terbukti relevan. Ketika birokrasi terlalu menghambat alur komunikasi, pegawai merasa frustrasi dan kesulitan untuk menjalankan tugas dengan optimal.

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor pendukung seperti komunikasi yang terbuka, keterlibatan pegawai, pemenuhan kesejahteraan pegawai, dan penilaian kinerja yang terstruktur berperan besar dalam meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Dukcapil Kabupaten Nias Barat. Sebaliknya, hambatan seperti konflik antarpegawai, kurangnya pelatihan, dan birokrasi yang rumit dapat menghambat penerapan hubungan industrial yang efektif. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu oleh Mantili (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Konsep Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial antara Serikat Pekerja dengan Perusahaan melalui *Combined Process (Med-Arbitrase)*”. Dalam hasil penelitiannya menegaskan bahwa hubungan industrial yang harmonis antara manajemen dan pegawai, yang didasari komunikasi efektif dan kebijakan yang adil, terbukti mampu meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja, berpengaruh signifikan pada kinerja karyawan.

Berdasarkan analisis tersebut, peneliti merekomendasikan agar Dinas Dukcapil lebih memperhatikan pelatihan dan pengembangan pegawai secara berkelanjutan serta meningkatkan efisiensi birokrasi untuk mempermudah komunikasi dan koordinasi antar unit kerja. Penguatan aspek hubungan industrial ini akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja pegawai yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas layanan publik di Kabupaten Nias Barat.

Secara keseluruhan, hubungan industrial yang sehat di Dinas Dukcapil Kabupaten Nias Barat dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai, kualitas hasil kerja, kepuasan dan motivasi kerja, serta ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas. Oleh karena itu, penting

bagi organisasi untuk terus memperbaiki hubungan industrial dengan mengatasi hambatan-hambatan yang ada, sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.

1.2.2.2 Analisis Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Penerapan Hubungan Industrial yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat

Dalam penerapan hubungan industrial di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat, terdapat berbagai faktor pendukung yang berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Salah satu faktor yang mendukung adalah komitmen pimpinan yang telah berhasil menciptakan suasana kerja yang kondusif. Teori Kepemimpinan Transformasional yang dikemukakan oleh Bass (1985) menjelaskan bahwa seorang pemimpin yang mengedepankan komunikasi terbuka dan perhatian terhadap kebutuhan bawahan dapat meningkatkan motivasi dan kinerja organisasi.

Dalam konteks ini, Tolona Gulo, S.Pd., selaku Kepala Dinas, menunjukkan komitmen ini dengan rutin melakukan rapat evaluasi mingguan yang tidak hanya membahas tugas, tetapi juga memberi ruang bagi pegawai untuk menyampaikan masukan. Hal ini sesuai dengan konsep kepemimpinan yang mendukung kolaborasi dan transparansi dalam pengambilan keputusan (Marchington dan Wilkinson, 2022).

Selain itu, faktor pendukung lainnya yang juga berperan penting dalam peningkatan kinerja pegawai adalah komunikasi yang terbuka antara pimpinan dan pegawai. Yulisman Gulo, S.P., M.M., selaku Sekretaris Dinas, menekankan pentingnya komunikasi yang baik untuk mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan kerja sama. Komunikasi yang efektif dapat menciptakan saluran yang

efisien dalam menyelesaikan masalah, sesuai dengan teori Komunikasi Organisasi dikutip dalam penelitian dari Sutanto (2023) yang menyatakan bahwa komunikasi yang jelas dan terbuka memfasilitasi pengambilan keputusan yang lebih baik dan memperkuat hubungan antara individu dalam organisasi. Dalam praktiknya, komunikasi yang terbuka ini terbukti efektif dalam menyelesaikan masalah terkait penundaan penerbitan dokumen administrasi kependudukan tanpa menimbulkan keluhan dari masyarakat.

Selanjutnya, sistem penghargaan dan evaluasi kinerja menjadi salah satu faktor pendukung yang mendorong keberhasilan hubungan industrial di Dinas Dukcapil Kabupaten Nias Barat. Pemberian penghargaan bagi pegawai yang menunjukkan kinerja baik, baik berupa sertifikat penghargaan maupun promosi jabatan, menciptakan motivasi bagi pegawai untuk bekerja lebih giat. Hal ini sejalan dengan teori Motivation-Hygiene dari Herzberg (2021), yang menyatakan bahwa faktor motivator seperti pengakuan dan promosi dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Dokumentasi yang menunjukkan peningkatan produktivitas kerja hingga 20% dalam enam bulan terakhir setelah sistem penghargaan diterapkan membuktikan efektivitas dari penghargaan dalam memotivasi pegawai.

Namun, penerapan hubungan industrial di Dinas Dukcapil Kabupaten Nias Barat tidak terlepas dari hambatan yang dapat memengaruhi kinerja pegawai. Salah satu hambatan utama yang ditemukan adalah konflik antarpegawai yang disebabkan oleh perbedaan pandangan atau kepentingan. Hal ini sesuai dengan teori Konflik Organisasi yang diajukan oleh Tampubolon (2022), yang mengungkapkan bahwa konflik dalam organisasi seringkali muncul akibat perbedaan tujuan dan harapan antar individu, serta perasaan ketidakadilan dalam pembagian tugas.

Geseli Hia, S.Pd., selaku Kabid Pencatatan Sipil, mengungkapkan bahwa salah satu konflik yang pernah terjadi terkait pembagian tugas di masa puncak pelayanan KTP elektronik sempat menghambat proses penyelesaian dokumen. Konflik seperti ini menunjukkan pentingnya peran manajemen dalam mengelola konflik secara konstruktif untuk mencegah dampak negatif terhadap kinerja.

Selain konflik antarpegawai, keterbatasan pelatihan dan sumber daya menjadi faktor penghambat dalam penerapan hubungan industrial. Day Aperiisman Gulo, M.M., selaku Kabid Pengelolaan Informasi, Administrasi Kependudukan, dan Pemanfaatan Data, menekankan kebutuhan akan pelatihan yang lebih sering untuk meningkatkan keterampilan pegawai, khususnya dalam menghadapi konflik di tempat kerja. Menurut teori Pengembangan Sumber Daya Manusia (HRD) dikutip dari hasil penelitian Hutagalung (2022), pelatihan yang terstruktur dan terus menerus dapat meningkatkan keterampilan pegawai dalam mengelola konflik, berkomunikasi, dan bekerja sama, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja organisasi. Namun, terbatasnya anggaran menjadi penghalang bagi penyelenggaraan pelatihan secara rutin, yang menyebabkan pegawai tidak selalu siap dalam menghadapi tantangan di tempat kerja.

Hambatan lainnya yang ditemukan adalah sistem birokrasi yang masih cenderung kaku, yang menghambat komunikasi dan koordinasi antarbidang. Sondang Jonis Lase, S.I.P., selaku Penyusun Program Kelembagaan dan Kerjasama, menyatakan bahwa prosedur yang terlalu panjang dapat menghambat penyelesaian masalah yang memerlukan koordinasi cepat. Hal ini sesuai dengan teori Birokrasi dari Weber dalam Simanjutak (2023), yang menjelaskan bahwa birokrasi yang terlalu kaku dan prosedural sering kali menciptakan ketidakefisienan dalam organisasi. Dalam kasus keterlambatan pengolahan data mutasi penduduk, penyederhanaan prosedur sangat diperlukan agar pekerjaan dapat diselesaikan lebih efisien dan koordinasi antarpegawai dapat lebih lancar.

Meskipun terdapat berbagai hambatan, hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa pegawai tetap berusaha menjaga produktivitas kerja. Tingkat kehadiran pegawai yang mencapai 95% dalam tiga bulan terakhir mencerminkan komitmen mereka terhadap pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat hambatan, pegawai tetap berusaha mempertahankan standar kinerja yang tinggi, yang sejalan dengan teori Kepuasan Kerja, yang menyatakan bahwa meskipun terdapat tantangan, kepuasan kerja dapat menjaga komitmen pegawai untuk tetap bekerja dengan baik (Siregar, 2022).

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa solusi untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam hubungan industrial telah diusulkan oleh informan. Salah satu solusi yang diusulkan adalah mengadakan forum diskusi rutin antara manajemen dan pegawai. Iman Lestasi Gulo, A.Md., selaku Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mengusulkan forum ini untuk memberikan wadah bagi pegawai dalam menyampaikan aspirasi dan menemukan solusi bersama untuk masalah yang ada. Hal ini sejalan dengan teori Keterlibatan Karyawan dari Saks dalam Purba (2024), yang menunjukkan bahwa pemberian ruang bagi pegawai untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan dapat meningkatkan keterlibatan dan kepuasan kerja.

Selain itu, penggunaan teknologi dalam komunikasi antarpegawai juga diusulkan sebagai solusi. Syukurniaman Telaumbanua, A.Md., selaku Pengelola Mutasi Penduduk, mengusulkan penggunaan aplikasi internal untuk mempermudah koordinasi antarpegawai. Menurut teori Teknologi Organisasi, penerapan teknologi yang tepat dapat meningkatkan efisiensi komunikasi dan koordinasi dalam organisasi, yang pada gilirannya akan mempercepat penyelesaian tugas dan meningkatkan kinerja (Johan, 2023).

Secara keseluruhan, penerapan hubungan industrial di Dinas Dukcapil Kabupaten Nias Barat menunjukkan potensi besar untuk meningkatkan kinerja pegawai. Namun, tantangan yang ada, seperti

konflik antarpegawai, keterbatasan pelatihan, dan sistem birokrasi yang kaku, perlu diatasi agar kinerja pegawai dapat terus meningkat. Solusi yang diusulkan oleh para informan, seperti forum diskusi rutin dan penggunaan teknologi, diharapkan dapat mengurangi hambatan-hambatan tersebut. Dengan mengimplementasikan solusi ini, kualitas pelayanan publik dan kepuasan kerja pegawai dapat ditingkatkan secara signifikan, sejalan dengan tujuan penelitian yang ingin mengevaluasi faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan hubungan industrial di Dinas Dukcapil Kabupaten Nias Barat.

Dengan demikian, hasil temuan dalam penelitian ini tidak hanya mendukung teori-teori yang ada, tetapi juga memberikan kontribusi dalam pengembangan praktis hubungan industrial di sektor pemerintahan, khususnya dalam meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat.