
**FUNGSI HUMAN RELATION DALAM MENINGKATKAN KINERJA PIMPINAN DAN
PEGAWAI DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN**

Oleh

Siti Ramadhani¹, Nursapia Harahap², Neila Susanti³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: 1sitiramadhani@gmail.com

Article History:

Received: 22-05-2023

Revised: 16-06-2023

Accepted: 25-06-2023

Keywords:

Human Relation,

Motivasi Kerja, Kinerja

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu bagaimana Fungsi Human Relation dalam meningkatkan kinerja Pimpinan dan Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian deskriptif kualitatif dan metode ini memfokuskan pada masalah- masalah yang lebih aktual sebagaimana yang ada pada saat penelitian ini berlangsung. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah itu, teknik analisis data dilakukan setelah data-data diperoleh melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi yang terjadi di lapangan. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa fungsi Human Relation dan Motivasi Kerja dapat meningkatkan kinerja pimpinan dan pegawai dengan cara pemimpin memberikan motivasi kepada pegawai, menerapkan Human Relation didalam kantor, memberikan reward atau penghargaan kepada pegawai yang kinerjanya bagus dan yang terakhir saling bekerja sama dalam menyelesaikan tugas di kantor

PENDAHULUAN

Seorang pimpinan diharuskan memiliki jiwa kepemimpinan, Ricky dan Ronald (1999, h.228) berpendapat bahwa, pemimpin ialah cara memotivasi individu supaya menyelesaikan tugas dan pekerjaannya yang sudah diterapkan. (Sutarto Wijono, 2018:3) Dengan kata lain orang yang dimotivasi seorang pemimpin ialah para pegawainya sehingga kinerjanya dapat terus meningkat dan dapat mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan tujuan dari perusahaan atau organisasi.

Pegawai dipekerjakan supaya membantu maupun mengerjakan tugas-tugas yang ada didalam instansi, dalam mengerjakan pekerjaannya pegawai diwajibkan untuk memiliki yang namanya kinerja kerja, kinerja memiliki arti kesuksesan yang didapat seseorang dalam mengerjakan pekerjaannya yang telah diberikan kepada dirinya. (Akhmad dan Fauzi, 2020:1) Untuk mencapai kinerja yang bagus bagi pegawai diperlukan yang namanya komunikasi didalamnya, karena komunikasi merupakan poin penting dalam sebuah kehidupan seseorang. (Morissan, 2013:1)

Selain komunikasi yang dibutuhkan, kinerja pegawai juga membutuhkan hubungan yang baik antara sesama pegawai yang disebut juga dalam Human Relation, yaitu sebuah komunikasi antara individu dengan individu lain pada saat berhadapan waktu menjalin hubungan pekerjaan, dengan begitu pegawai dapat bekerja sama dalam melakukan

pekerjaannya sehingga memiliki rasa bahagia dan kepuasan tersendiri.

Dengan adanya *Human Relation* para atasan dalam suatu organisasi dapat membantu menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi oleh para pegawainya, sehingga para pegawai dapat diterapkan kearah yang pasti lebih aktif. Selain itu, *Human Relation* juga dapat menghilangkan sebuah tantangan dalam berkomunikasi, lebih fokus ke pembahasan maupun segi kontruksi. (Sa'diyah, 2019:3)

Sama hal nya dengan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan yang bergerak di ruang kemasyarakatan yang melayani pembuatan kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP), akta lahir maupun akta pernikahan dan sebagainya. Setiap pegawai wajib melayani apa saja kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat sekitar dan yang pasti fungsi *human relation* dalam organisasi sangat dibutuhkan didalamnya, terutama terhadap sesama pegawai. Mengingat kesibukkan masing-masing pegawai mulai dari pagi hingga sore yang sibuk dengan pekerjaannya masing-masing pasti membuat para pegawai sulit untuk meningkatkan kinerja dan menyelesaikan permasalahan yang dialami, disini pimpinan yang mengambil andil untuk membuat semua pegawainya bisa melaksanakan tugasnya dengan baik dan membuat kinerja pegawai meningkat yaitu dengan cara menjalin hubungan antara atasan dengan pekerja dan pekerja dengan pekerja yang mendapatkan *feedback* sehingga *Human Relation* bisa terlaksanakan didalamnya dan kinerja pegawai dapat lebih bagus.

Tetapi selalu ada faktor yang menghambat hubungan kerja sama didalamnya yang mengakibatkan *Human Relation* didalamnya tidak berjalan dengan semestinya dan membuat kinerja pegawai menurun. Seperti di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan disingkat Disdukcapil pasti berharap para pegawainya dapat meningkatkan kinerja kerja nya sehingga dapat menjalankan tugasnya masing-masing. Untuk menjalankan itu semua yang harus dilakukan adalah bagaimana fungsi *Human Relation* dalam mendorong kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Medan.

Berlandaskan penjelasan diatas bisa diartikan bahwa penelitian ini meneliti tentang bagaimana fungsi *Human Relation* dalam mendorong kinerja pegawai di Kantor Disdukcapil Kota Medan.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah kualitatif dengan pendekatan fungsi. Lokasi Penelitian ini berlangsung di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Medan, waktu penelitian dilakukan mulai dari pengerjaan proposal, pengumpulan data-data sampai penelitian ini selesai. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan setelah data diperoleh dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian menganalisis data ini secara terhubung untuk mendapatkan perkiraan awal. Perkiraan ini digunakan untuk mengumpulkan data berikut dan terus dikonfirmasi pada sumbernya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi langsung di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, berdasarkan masalah yang sedang diteliti terdapat beberapa cara untuk meningkatkan kinerja pimpinan dan pegawai disana. Seperti

memberikan motivasi kerja, menerapkan kedisiplinan, fungsi *Human Relation*, efektivitas dan efisiensi pelayanan masyarakat, dan penerapan aplikasi SiBisa kepada masyarakat.

A. Motivasi kerja

Didalam dunia pekerjaan motivasi kerja sangat dibutuhkan, apalagi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Motivasi kerja sendiri sangat berdampak bagi pegawai karena bisa membantu meningkatkan kinerja pegawai yang kurang bersemangat dalam bekerja mengingat banyaknya masyarakat yang setiap hari senin sampai jum'at yang datang untuk mengurus pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Pernikahan, dan lain-lain yang berhubungan dengan dokumen kekeluargaan.

Selain motivasi kerja, hubungan kerja sama antara pimpinan dan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan juga dapat meningkatkan kinerja. Karena dengan adanya hubungan dan kerja sama dapat mempererat hubungan antar para pekerja dan merasa tidak dibeda-bedakan. Seperti yang dikatakan Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Ibu Adisti Maritadinda berikut:

Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, kerja sama memang sangat perlu dilakukan supaya pekerjaan yang dilakukan dapat cepat terselesaikan. Selain itu, dengan adanya kerja sama dapat membuat pegawai lebih bersemangat karena bisa melakukan pekerjaan itu bersama-sama. Disisi lain pemimpin juga berperan penting dalam kinerja para pegawainya.

Dengan pengarahan yang diberikan Kepala Bidang Pengelompokan Informasi Administrasi Kependudukan tersebut dapat membuat pegawainya lebih paham apa-apa saja tugas mereka setiap minggunya. Selain itu Bapak Arpian selalu meminta masukan dari pegawainya setiap ia memberikan pengarahan.

Dengan adanya motivasi kerja dan hubungan kerja sama yang terjalin didalam Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan telah terbukti dapat meningkatkan kinerja pimpinan dan pegawai, karena adanya sikap saling membantu dalam bekerja, selalu memberikan arahan apabila terjadi kesalahan dan memberikan reward kepada pegawai yang pekerjaannya bagus sehingga para pegawai lain bisa lebih bersemangat dalam melaksanakan tugasnya.

B. Kedisiplinan

Kedisiplinan adalah nilai-nilai yang harus dipatuhi, ditaati dan diterapkan dalam hidup seseorang. Sedangkan disiplin kerja merupakan peraturan yang ada disebuah perusahaan ataupun organisasi dan pekerja harus mentaatinya, mengikuti dan menjalani apa yang telah diterapkan. Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan semua pekerja pasti diwajibkan untuk selalu disiplin, seperti pemimpin dan pegawai yang harus datang tepat waktu dan menyelesaikan tugas sesuai jadwal yang telah ditentukan.

Kedisiplinan di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan memang sangat penting bagi pimpinan dan pegawai yang telah dijelaskan bagaimana kedisiplinan yang terjadi disana dan bagaimana mengatasinya. Berdasarkan penjelasan diatas kedisiplinan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, pimpinan dan pegawai nya sudah menerapkan kedisiplinan yang telah ada disana, mungkin ada beberapa pegawai yang kurang disiplin tetapi pemimpinnya sudah memberikan arahan tentang kehidupan bekerja sehingga para pegawai dapat menerimanya.

C. Human Relation

Human relation merupakan jembatan yang dapat menghubungkan antara pimpinan

dan pegawai dalam menciptakan kepuasan dalam bekerja sehingga meningkatkan kinerja pegawai serta dapat membantu pimpinan dalam menyelesaikan tugasnya. Fungsi Human Relation sendiri sangat diperlukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan karena dapat membantu dan mendorong kinerja pimpinan dan pegawainya.

Human relation juga bisa membuat hubungan menjadi harmonis yang tercipta karena adanya kesadaran dan keinginan individu demi kepentingan bersama. Sama halnya dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dimana *human relation* sangat penting.

Human relation memang sangat perlu didalam dunia pekerjaan karena dapat membantu menyelesaikan tugas yang ada, terlebih lagi dengan adanya human relation bisa membangun hubungan antar pimpinan dan pegawai. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, kepala bidang dan pegawai selalu menjalankan tugasnya masing-masing dan apabila ada pegawai yang sedang kesulitan kepala bidangnya selalu membantu dan memberikan solusi kepada pegawainya.

D. Pelayanan Masyarakat

Dinas kependudukan dan catatan Sipil Kota Medan bergerak dibidang pelayanan masyarakat, yang mana pimpinan dan pegawainya selalu melayani dan membantu masyarakat dalam melakukan pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Pernikahan dan surat-surat lainnya. Kesigapan dan ketelatenan sangat perlu dalam melayani masyarakat, karena itu merupakan tanggung jawab pimpinan dan pegawai.

Selain itu, pasti ada beberapa keluhan masyarakat, baik itu pertanyaan-pertanyaan tentang berapa lama waktu yang dibutuhkan, kenapa berkas mereka tidak kunjung selesai dan kenapa susah sekali mengurus berkas yang mereka perlukan. Tetapi keluhan-keluhan tersebut pasti ada solusinya dan pegawai Dinas kependudukan dan catatan Sipil Kota Medan sudah memiliki jawaban dari pertanyaan tersebut.

Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan juga menjelaskan bahwa dalam melayani masyarakat pasti diperlukan waktu, dan berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan pegawai disini waktu yang diperlukan dalam melayani masyarakat yaitu kurang lebih 5 sampai 15 menit tergantung apa yang diurus masyarakat.

E. Penerapan Aplikasi SiBisa

Aplikasi SiBisa adalah pelayanan online yang telah disiapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, yang mana masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan melalui aplikasi SiBisa tanpa harus datang ke Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Masyarakat yang menggunakan aplikasi SiBisa akan diproses secara tepat waktu dan apabila dokumen sudah selesai masyarakat dapat mengambil dokumen ke loket pelayanan atau menggunakan Anjungan Dukcapil Mandiri, bisa juga bisa juga diantar secara langsung menggunakan PT Pos Indonesia.

Dengan adanya aplikasi SiBisa dapat mempermudah masyarakat yang rumahnya jauh dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam melakukan pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya. Adapun tata cara pendaftaran SiBisa, yaitu sebagai berikut:

1. Siapkan ponsel yang terhubung ke internet atau PC lengkap dengan perangkat Scanner dokumen.

2. Mempunyai email aktif dan bisa dibuka. Bagi pengguna ponsel, silahkan cek alamat email aktif yang terdaftar di perangkat dengan membuka aplikasi email pada perangkat.
 3. Mempunyai dan menyiapkan kartu keluarga yang berdomisili Kota Medan.
 4. Masuk ke halaman pendaftaran SiBisa.
 5. Masukkan NIK kepala keluarga, nomor kartu keluarga dan alamat email.
 6. Kemudian klik tanda "Saya Bukan Robot" dan pilih gambar yang sesuai lalu klik tombol verifikasi.
 7. Setelah sukses, klik tombol daftar.
 8. Pendaftaran ditandai dengan kata "Anda Berhasil".
 9. Periksa email dari SiBisa Pemko Medan.
 10. Klik tombol "Aktivitas Akun Saya".
 11. Setelah itu masukkan kata kunci dua kali pada password dan ulangi passwordnya.
 12. Klik "Saya Bukan Robot" dan klik tombol verifikasi.
 13. Jika pendaftaran sukses maka akan muncul pemberitahuan bergabung dengan SiBisa melalui email.
 14. Kemudian anda bisa login melalui email dan masukan password anda.
- Kemudian untuk masuk ke SiBisa dengan cara sebagai berikut:
- Masuk ke halaman web SiBisa.
 - Masukkan NIK dan password anda.
 - Klik kata "Saya Bukan Robot" dan pilih gambar yang sesuai.
 - Klik login.
 - Setelah berhasil masuk anda sudah bisa langsung pilih dokumen kependudukan apa yang ingin ada urus dan ikuti langkah-langkahnya.

Berdasarkan komentar masyarakat pada halaman website disdukcapil.pemkomedan.go.id, aplikasi SiBisa sudah mulai digunakan oleh masyarakat. Akan tetapi ada beberapa masyarakat yang mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi SiBisa ini dan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dengan sigap membantu menjawab dan memberikan solusi dari kendala yang sedang dihadapi masyarakat.

Apabila ada masyarakat yang masih kurang paham dalam menggunakan aplikasi SiBisa, masyarakat bisa langsung datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan karena disana akan diarahkan dan dibantu dalam menyelesaikan masalah tentang aplikasi SiBisa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul Fungsi Human Relation Dalam Meningkatkan Kinerja Pimpinan dan Pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Medan, dapat disimpulkan sebagai berikut: Motivasi kerja yang diberikan oleh pimpinan kepada pegawai sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai. Terlebih lagi pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan yang sibuk melayani masyarakat dari pagi sampai sore pasti ada beberapa yang kurang bersemangat dan kelelahan, dengan diberikan motivasi kerja dapat membuat pegawai bisa lebih bersemangat. Selain motivasi kerja, hubungan kerja sama antara pimpinan dan pegawai juga membantu dalam menyelesaikan tugas yang sedang dikerjakan oleh mereka, karena saling membantu

satu sama lain, memberikan pengarahan seminggu sekali dengan tema yang berbeda dan selalu memberikan masukan dan saran yang dibutuhkan pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A Dale, Timpe. 1993. *Kinerja*. Jakarta : PT. Gramedia.
- [2] Adiwilaga, Rendi. 2018. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia (Teori Dan Prateknya)*. Yogyakarta : Penerbit Deepublish.
- [3] Anggito, Albi & Johan Setiawan. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat : Penerbit CV Jejak.
- [4] Arief, Subyantoro, & FX. Suwanto. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi*. Yogyakarta : Penerbit ANDI Anggota IKPI.
- [5] A.W. Widjaja. 2006. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta : Rajawali.
- [6] Djoko, Setyo widodo. 2020. *Manajemen Kinerja Kundi Evaluasi Kerja*. Cipta Media Nusantara.
- [7] Effendi, Onong Uchjana. 2009. *Human Relations & Public Relations*. Bandung : Mandar Maju.
- [8] Fauzi, Akhmad & Rusdi Hidayat NA. 2020. *Manajemen Kinerja*. Jawa Timur : Airlangga University Press.
- [9] Hasibuan, Melayu, S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dasar*. Edisi Revisi Cetakan Ke-16. Jakarta : Bumi Aksara Jakarta.
- [10] Kartono, Kartini. 2010. *Pemimpin Dan Kepemimpinan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Perkasa.
- [11] Kustini, Henny. 2017. *Communication Skill*. Yogyakarta : Penerbit Deepublish.
- [12] Mahyuddin, dkk. 2021. *Teori Organisasi*. Penerbit : Yayasan Kita Menulis.
- [13] Morissan. 2013. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta : Kencana Prenada Group.
- [14] Muri, Yusuf. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta : Penerbit Kencana.
- [15] Musanef. 1984. *Manajemen Kepegawaian Di Indonesia*. Jakarta : Gunung Agung.
- [16] Prasetyo, Ari. 2014. *Kepemimpinan Dalam Perspektif Islam*. Sidoharjo : Zifatama Jawara.
- [17] Salim & Haidir. 2019. *Penelitian Pendidikan : Metode, Pendekatan, dan Jenis*. Jakarta : Penerbit Kencana.
- [18] Sari, Onita Sinaga, Dkk. 2020. *Manajemen Kinerja Dalam Organisasi*. Penerbit : Yayasan Kita Menulis.
- [19] Silviani, Irene. 2020. *Komunikasi Organisasi*. Surabaya : PT. Scopindo Media Pustaka.
- [20] Syamsuddin. 2016. *Pengantar Sosiologi Dakwah*. Jakarta : Penerbit Kencana.
- [21] Wendy, Sepmady Hutahaeen. 2021. *Teori Kepemimpinan*. Malang : Penerbit Ahlimedia Press.
- [22] Wijaya, Agus N. Purnomolastu & A.J. Tjahjoanggoro. 2014. *Kepemimpinan Berkarakter*. Sidoarjo : Brilian Internasional.
- [23] Wijono, Sutarto. 2018. *Kepemimpinan Dalam Perspektif Organisasi*. Jakarta : Penerbit Prenadamedia Group.
- [24] Wirawan, I.B. 2012. *Teori-Teori Sosial Dalam Tiga Paradigma (Fakta Sosial, Defenisi Sosial, dan Perilaku Sosial)*. Jakarta : Pranadamedia Group.

- [25] *Gustiawan, Tri. 2008. Analisis Kinerja kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Kota Medan. Jurnal Administrasi Publik. Universitas Dharmawangsa.*
- [26] *Irnanda, Dina., Eva Mufidah & Yufenti Oktaviah. Pengaruh Human Relation Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sindu Amritha Kota Pasuruan. Jurnal Ekonomi Manajemen Akutansi. Universitas Merdeka Pasuruan.*

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN