

# STRATEGI PENGELOLAAN KEBERAGAMAN DALAM MENANGANI TANTANGAN KONFLIK PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NIAS BARAT

*by* Daeli Nuramala

---

**Submission date:** 04-Mar-2024 05:23AM (UTC-0500)

**Submission ID:** 2311253078

**File name:** skripsi\_nuramalan\_daeli.docx (683.66K)

**Word count:** 14044

**Character count:** 96869

**STRATEGI PENGELOLAAN KEBERAGAMAN DALAM MENANGANI  
TANTANGAN KONFLIK PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NIAS BARAT**

**SKRIPSI**



**OLEH  
NURAMALA DAELI  
NIM. 2319376**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NIAS  
2024**

**STRATEGI PENGELOLAAN KEBERAGAMAN DALAM MENANGANI  
TANTANGAN KONFLIK PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NIAS BARAT**

**13**  
**SKRIPSI**

Diajukan Kepada:  
Universitas Nias  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi

Oleh:

**NURAMALA DAELI**

**NIM. 2319376**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NIAS  
2024**

© **Hak Cipta Milik Universitas Nias, Tahun 2023**  
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan Universitas Nias.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin Universitas Nias.*

## **MOTTO**

“Janganlah Berhenti Ketika Lelah, Berhentilah Ketika selesai..”

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan:

Pertama, untuk diri saya sendiri yang sudah berjuang dan bertahan hingga sampai pada tahap ini. Kedua, untuk Orang tua tercinta Ayah Haogomano Daeli (Alm) dan juga Ibu Damari Daeli yang senantiasa memberikan doa dan kasih sayang yang tak ternilai, dan juga untuk Abang dan Kakak saya yang selalu memberiku dukungan dan motivasi. Ketiga, untuk Pembimbing saya Bapak Sukaaro Waruwu.,SE.,SH.,MM yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing dengan penuh semangat, mengarahkan, dan juga selalu mengingatkan sehingga saya termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini. Ke empat, untuk semua teman-teman yang selalu memberikan bantuan dan mau bekerja sama dari awal hingga akhir perkuliahan.

## ABSTRAK

Daeli, Nuramala 2024. Strategi Pengelolaan Keberagaman Dalam Menangani Tantangan Konflik pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Pembimbing Suka'aro Waruwu, SE.,SH.,MM.

Kehadiran keberagaman di tempat kerja seringkali menjadi sumber konflik di antara pegawai. Konflik tersebut dapat mempengaruhi kinerja dan kesejahteraan organisasi secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi pengelolaan keberagaman yang efektif dalam menangani tantangan konflik pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan manajer dan pegawai, observasi partisipatif, dan analisis dokumen terkait keberagaman dan konflik di tempat kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa strategi pengelolaan keberagaman yang telah diterapkan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Strategi-strategi tersebut meliputi promosi kesadaran keberagaman, pembentukan tim kerja yang beragam, pelatihan keterampilan komunikasi dan konflik, serta penerapan kebijakan yang mendukung inklusi dan keadilan. Kesimpulannya, pengelolaan keberagaman yang efektif membutuhkan pendekatan holistik yang menggabungkan berbagai strategi seperti promosi kesadaran, pembentukan tim kerja yang beragam, pelatihan keterampilan, dan penerapan kebijakan yang mendukung inklusi. Dengan menerapkan strategi-strategi tersebut, Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat dapat mengurangi dampak negatif konflik pegawai dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.

**Kata Kunci: Keberagaman, Konflik**

## **ABSTRACT**

*Daeli, Nuramala 2024. Management Strategies for Diversity in Handling Employee Conflict Challenges at the West Nias Civil Registry Office. Supervisor Suka'aro Waruwu, SE.,SH.,MM.*

*The presence of diversity in the workplace often becomes a source of conflict among employees. These conflicts can affect the overall performance and well-being of the organization. This study aims to identify effective diversity management strategies in addressing employee conflict challenges at the West Nias Civil Registry Office. The research method used is qualitative with a case study approach. Data were collected through in-depth interviews with managers and employees, participatory observation, and analysis of documents related to diversity and workplace conflict. The results show that there are several diversity management strategies that have been implemented at the West Nias Civil Registry Office. These strategies include promoting diversity awareness, forming diverse teams, communication and conflict skills training, and implementing policies that support inclusion and fairness. In conclusion, effective diversity management requires a holistic approach that combines various strategies such as promoting awareness, forming diverse teams, skills training, and implementing policies that support inclusion. By implementing these strategies, the West Nias Civil Registry Office can reduce the negative impacts of employee conflict and create a harmonious and productive work environment.*

**Keywords: Diversity, Conflict**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpah Rahmat dan Karunia-Nya sehingga saya dapat menyusun skripsi dengan judul “Strategi Pengelolaan Keberagaman Dalam Menangani Tantangan Konflik Antar Pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat”.

Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Manajemen Program Strata (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

Selama saya melakukan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala, kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Eliyunus Waruwu, S.Pt., M.Si sebagai Rektor Univeritas Nias.
2. Ibu Maria Magdalena Batee, S.E., M.M sebagai Pj. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias
3. Bapak Yupiter Mendrofa, S.E., M.M sebagai Ketua Prodi S1 Manajemen yang telah memperkenankan penulis untuk menyusun Skripsi ini.
4. Bapak Suka'aro Waruwu, S.E.,S.H.,M.M sebagai Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan penulis dalam menyusun Skripsi ini.
5. Seluruh staf Pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Nias atas semua ilmu yang telah diberikan kepada peneliti.
6. Kepada Orang tua saya, abang, kakak, dan adek saya dan teman – teman serta orang terdekat saya yang sudah memberikan dukungan dan selalu memanjatkan doa demi kelancaran didalam perkuliahan dan terkhusus dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Rekan seangkatan yang sudah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini

Sebagai manusia biasa yang tidak terlepas dari kekurangan dan keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, baik dari segi isi maupun tulisan. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik



dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini, Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan kekuatan dan kesehatan yang baik bagi kita semua dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Gunungsitoli, Januari 2024  
Peneliti,

**NURAMALA DAELI**  
**NPM. 2319376**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PELIMPAHAN HAK CIPTA.....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAC .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>vError! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
2.1 keberagaman .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 manajemen keberagaman .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Tujuan Strategi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Tahapan Strategi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Pengelolaan Keberagaman .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Manajemen Keberagaman .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Manfaat Manajemen.....	10
2.2.3 Jenis-jenis Manajemen Keberagaman.....	9
2.2.4 Strategi dalam Manajemen Keberagaman.....	10
2.2.5 Hambatan Manajemen Keberagaman .....	10
2.3 Konflik .....	11

2.3.1 Pengertian Konflik .....	11
2.3.2 Faktor-faktor Penyebab Konflik .....	12
2.3.3 Jenis-Jenis Konflik .....	12
2.3.4 Metode Penanggulangan Konflik .....	13
2.3.5 Indikator Konflik .....	14
2.4 Penelitian Terdahulu .....	15
2.5 Kerangka Berfikir.....	17
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>18</b>
3.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	18
3.1.1 Pendekatan.....	18
3.1.2 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Variabel Penelitian .....	19
3.3 Lokasi dan jadwal Penelitian .....	19
3.3.1 Lokasi Penelitian .....	19
3.3.2 Jadwal Penelitian .....	19
3.4 Sumber Data .....	20
3.5 Instrumen Penelitian Dan Informan Penelitian .....	20
3.5.1 Instrumen Penelitian.....	20
3.5.2 Informan Key ( Kunci Informasi ) .....	21
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	21
3.7 Teknik Analisis Data.....	22
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>26</b>
4.1 Gambaran Umum Dukcapil Kabupaten Nias Barat.....	26
4.1.1 Profil Singkat .....	26
4.1.2 Struktur Organisasi dan Tugas Pokok dan Fungsi .....	26
4.2 Karakteristik Informan.....	43
4.3 Analisis Hasil Wawancara.....	44
4.3.1 Komunikasi.....	45
4.3.2 Struktur.....	48

4.3.3 Pribadi.....	52
4.4 Pembahasan Peneitian.....	54
4.4.1 Tantangan yang dihadapi oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat.....	54
4.4.2 Strategi pengelolaan keberagaman yang efektif dalam menghadapi konflik antar pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat....	56
4.4.3 Strategi pengelolaan keberagaman yang dapat diterapkan untuk mengatasi tantangan konflik antar pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>241</b>
<b>Lampiran</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.4</b> Penelitian Terdahulu .....	16
<b>Tabel 3.3</b> Jadwal Penelitian.....	20
<b>Tabel 4.1</b> Nama – Nama Informan Kunci.....	44

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran.....17

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Masyarakat Indonesia diwarnai oleh berbagai macam perbedaan sebagai akibat dari kondisi kewilayahan, suku bangsa, budaya, agama dan adat istiadat. Perbedaan dalam masyarakat merupakan keberagaman Indonesia yang dapat dirangkai dalam bingkai Bhinneka Tunggal Ika. Keberagaman adalah suatu kondisi dimana masyarakat dapat memahami dan menghormati perbedaan dari segala aspek yang dapat menyatukan negara menjadi harmonis. Keberagaman tidak dapat disangkal dan telah menjadi identitas organisasi (Mohammed dan Angel 2016; Tuan., Et all 2018). Satu hal yang harus dipahami tentang karyawan adalah bahwa setiap manusia memiliki sifat, karakter, harapan akan sesuatu, kapasitas untuk jam kerja tertentu, prinsip-prinsip kehidupan, dan latar belakang yang berbeda.

Konflik dapat timbul karena interpretasi yang berbeda yang dipicu oleh pengalaman yang berbeda. Perbedaan pengalaman ini mencerminkan keanekaragaman latar belakang budaya yang membentuk keunikan individu. Setiap individu cenderung dipengaruhi oleh pola pikir dan nilai-nilai yang dianut oleh kelompoknya. Dari sinilah karakter individu yang beragam bisa muncul, yang pada akhirnya dapat memicu timbulnya konflik. Konflik pada dasarnya adalah masalah dalam interaksi antarpribadi. Jika komunikasi antarpribadi tidak efektif, maka kemungkinan besar komunikasi dalam skala yang lebih luas juga akan terganggu. Dalam interaksi antarpribadi, penting bagi komunikan dan komunikator untuk saling memahami pesan yang disampaikan agar tidak terjadi kesalahpahaman. Perbedaan dalam pemahaman pesan merupakan penyebab utama dari konflik yang muncul.

Konflik adalah suatu bentuk interaksi yang melibatkan perbedaan, ketegangan, atau benturan antara dua atau lebih pihak yang memiliki kepentingan, tujuan, atau nilai yang saling bertentangan. Konflik dapat terjadi di berbagai tingkatan, baik dalam konteks personal, sosial, maupun internasional. Konflik dapat muncul karena berbagai alasan, seperti

perbedaan pendapat, sumber daya yang terbatas, perbedaan nilai, atau persaingan kepentingan.

Keberagaman organisasi merujuk pada adanya variasi atau perbedaan dalam hal karakteristik individu di dalam suatu kelompok atau entitas. Keberagaman tersebut dapat mencakup berbagai elemen, seperti latar belakang etnis, jenis kelamin, usia, pendidikan, keterampilan, dan pengalaman. Dalam konteks organisasi, keberagaman sering dianggap sebagai aset karena dapat membawa beragam perspektif, ide, dan pendekatan yang dapat meningkatkan inovasi, kreativitas, dan kinerja keseluruhan. Keberagaman organisasi dapat memberikan manfaat, seperti meningkatkan resolusi masalah, menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, dan menciptakan gambaran yang lebih representatif dari masyarakat secara keseluruhan.

<sup>11</sup> Pemimpin yang memandang konflik sebagai hal negatif, maka ia memandang masalah baik secara individu, maupun kelompok yang dialami akan dipandang sebagai sesuatu yang harus dihindari. Konflik semacam itu akan dianggap sebagai sesuatu yang menghancurkan segala sesuatu yang pada akhirnya mempengaruhi pencapaian tujuan/ kinerja organisasi. Sementara pemimpin yang menganggap konflik secara positif, akan memandang masalah baik secara individu maupun dalam kelompok sebagai sesuatu yang menghadirkan tantangan, inspirasi, minat dalam mengembangkan organisasi yang pada akhirnya memiliki efek positif pada pencapaian tujuan organisasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat adalah sebagai lembaga pemerintah yang menjalankan fungsi- fungsi birokrasi sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah dalam mewujudkan program kerjanya ditingkat bawah, tentu dituntut untuk memiliki kinerja yang baik, dalam mencapai visi instansi.

Keberagaman di tempat kerja merupakan suatu keniscayaan, terutama dalam konteks keberagaman budaya, latar belakang pendidikan, dan pengalaman kerja. Namun, tanpa strategi pengelolaan keberagaman yang efektif, keberagaman ini dapat menjadi sumber konflik yang dapat



merugikan kinerja organisasi. Oleh karena itu, dalam penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi pengelolaan keberagaman yang dapat diimplementasikan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Nias Barat guna menangani tantangan konflik pegawai.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan permasalahan yang signifikan dimana Kantor Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Nias Barat memiliki peran yang sangat vital dalam melaksanakan tugas administratif terkait penduduk dan pencatatan sipil. Sama seperti lembaga pemerintah pada umumnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini juga menghadapi berbagai tantangan, termasuk konflik internal antar pegawai. Konflik pegawai timbul dari beragam sumber, seperti perbedaan pendapat, gaya kerja yang berbeda, dan Presepsi terhadap tugas-tugas pekerjaan sehingga dapat menghambat produktivitas di dalam instansi Disdukcapil Kabupaten Nias Barat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Strategi Pengelolaan Keberagaman Dalam Menangani Tantangan Konflik pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat”

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan Judul diatas, Fokus Penelitian Peneliti yaitu untuk menganalisis bagaimana Strategi Pengelolaan Keberagaman Dalam Menghadapi Konflik Antar Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat.

## **1.3 Rumusan Masalah**

1. Apa saja tantangan yang dihadapi pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat?
2. Bagaimana strategi pengelolaan keberagaman yang efektif dalam menghadapi konflik antar pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat?
3. Apa saja strategi pengelolaan keberagaman yang dapat diterapkan untuk mengatasi tantangan konflik antar pegawai pada Kantor Dinas

## Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat.
2. Untuk Menganalisis strategi pengelolaan keberagaman yang efektif dalam menghadapi konflik antar pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat?
3. Untuk Mengidentifikasi dan mengevaluasi strategi pengelolaan keberagaman yang dapat digunakan untuk mengatasi tantangan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a. Manfaat Teoritis

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat berkontribusi bagi pengembangan ilmu dan menjadi bahan referensi atau rujukan bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian lanjutan atau penelitian serupa terkait Strategi Pengelolaan Keberagaman Dalam Menghadapi Konflik Antar Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat.

#### b. Manfaat Praktis

##### 1. Bagi Penulis

- Peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang Strategi Pengelolaan Keberagaman Dalam Menghadapi Konflik Antar Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat.
- Peneliti dapat mengembangkan keterampilan penelitian, seperti pengumpulan data, analisis data, dan penulisan laporan penelitian.

##### 2. Bagi Lokasi Penelitian (Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias barat):

- Penelitian ini dapat memberikan gambaran serta masukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat tentang strategi pengelolaan keberagaman untuk mengelola konflik dengan bijaksana.
3. Bagi Universitas Nias:
- Penelitian ini dapat menjadi kontribusi ilmiah bagi universitas dalam bidang pengelolaan keberagaman dalam menghadapi konflik antar pegawai.
4. Bagi Penelitian Selanjutnya:
- Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan dasar bagi penelitian selanjutnya dalam topik yang sama atau terkait.

## BAB II LANDASAN TEORI

### 2.1 Keberagaman

Globalisasi saat ini menghasilkan hilangnya batasan antara negara-negara, yang memungkinkan orang untuk mencari pekerjaan tanpa terkendala oleh batas-batas negara. Dampaknya adalah munculnya keanekaragaman di tempat kerja, yang juga dikenal sebagai diversitas. Diversitas ini merujuk pada perbedaan-perbedaan yang ada.

Menurut Morrison (2015), yang dikutip oleh Wentling et al (2016), keragaman dapat dikelompokkan ke dalam empat tingkatan: pertama, sebagai keseimbangan rasial/etnis/seksual; kedua, sebagai pemahaman terhadap budaya lain; ketiga, sebagai nilai-nilai budaya yang berbeda; dan keempat, sebagai inklusivitas yang luas (meliputi budaya, subkultur, dan individu). Di sisi lain, Griggs (2016) menyatakan bahwa konsep keragaman tidak hanya terbatas pada aspek luas seperti usia, etnisitas/ras, gender, dan lain-lain, tetapi juga mencakup pengalaman individu, status dalam keluarga, personalitas, fungsi kerja, hirarki, dan karakteristik lain yang membentuk perspektif atau pandangan seseorang.

Menurut Williams dan O'Reilly (2015) yang dikutip oleh Kusumardhani (2016), keragaman merujuk pada segala atribut yang menonjol pada individu yang membuatnya berbeda dengan orang lain. Atribut tersebut meliputi etnisitas, gender, nasionalitas, agama, keahlian fungsional, dan usia. Allard (2015) menambahkan bahwa keragaman juga mencakup tingkat sosial, budaya, fisik, dan lingkungan, yang mempengaruhi cara seseorang berpikir dan bertindak. Mathis dan Jackson yang dikutip oleh Angelica (2015) juga menyatakan bahwa keragaman dapat dilihat dari faktor-faktor seperti usia, etnisitas, gender, orientasi seksual, status perkawinan, keluarga, dan cacat fisik.

Penjelasan di atas mengindikasikan bahwa keragaman tidak hanya berkaitan dengan variasi dalam hal ras, suku, ideologi, gender, dan latar belakang budaya, tetapi juga mencakup aspek keragaman yang lebih

fundamental dan menyeluruh.

### 2.1.1 Manajemen Keberagaman

Pada dasarnya, Manajemen Keragaman adalah suatu proses manajemen yang komprehensif untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif bagi semua karyawan. Ini mendorong manajer untuk mengaktifkan, memberdayakan, dan mempengaruhi karyawan agar mencapai potensi penuh mereka. Tujuannya adalah memastikan bahwa sistem organisasi, kebijakan, dan praktik tidak hanya menguntungkan satu kelompok tertentu, tetapi juga mendukung kelompok lainnya.

Henderson (2017) menyatakan bahwa Manajemen Keragaman menekankan pentingnya keterampilan manajerial dan kebijakan dalam mengoptimalkan kontribusi setiap karyawan terhadap tujuan organisasi. Triandis, Kurowski, dan Gelfand (2016) sebagaimana yang dikutip oleh Wentling et.al. (2017), mengemukakan bahwa Manajemen Keragaman melibatkan perubahan dalam prosedur operasi standar, penggunaan data, eksperimen, dan penemuan prosedur yang paling sesuai untuk setiap kelompok individu. Meskipun lebih kompleks dibandingkan dengan manajemen konvensional, pendekatan ini dapat menghasilkan organisasi yang lebih efektif.

Menurut Patrick (2015), Manajemen Keragaman bertujuan untuk menciptakan dan menjaga lingkungan kerja yang positif di mana kedua persamaan dan perbedaan individu dihargai. Hal ini bertujuan agar setiap individu dapat mencapai potensi maksimal mereka dan berkontribusi secara optimal terhadap tujuan strategis organisasi. Manajemen Keragaman juga memastikan bahwa setiap karyawan diberi kesempatan untuk mengembangkan diri dan berkontribusi secara efektif terhadap organisasi. Selain itu, Manajemen Keragaman mengakui bahwa individu dengan latar belakang yang berbeda dapat membawa ide-ide segar yang dapat meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas produk dan layanan. Keberhasilan dalam mengelola keragaman di tempat kerja akan membantu organisasi dalam mengembangkan kreativitas, inovasi, dan memanfaatkan potensi tersembunyi untuk pertumbuhan dan meningkatkan daya saing.

Menurut Salomon dan Schork (2017), ada tiga faktor kunci yang penting bagi perusahaan untuk berhasil mengelola keragaman:

1. Memperluas akses kepada kelompok pekerja berbakat. Menarik, mempertahankan, dan memotivasi orang-orang berbakat merupakan hal yang penting untuk kesuksesan bisnis.
2. Mendorong inovasi. Budaya organisasi yang menghargai perbedaan akan mendorong lahirnya lebih banyak ide-ide baru.
3. Membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan. Dalam era globalisasi, investasi global dalam riset, pengembangan, dan produksi juga diperlukan untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan.

### 2.1.3 Manfaat Manajemen Keberagaman

Untuk memperoleh manfaat yang sebenarnya dari keragaman, perusahaan perlu melakukan pengolahan keragaman dengan tepat. Karena kebanyakan tempat kerja terdiri dari beragam budaya, maka organisasi perlu belajar bagaimana beradaptasi untuk memperoleh keunggulan kompetitif. Green (2015) menyatakan, bahwa keberagaman tenaga kerja merupakan refleksi dari dunia yang terus berubah. Tim kerja yang beragam membawa nilai yang tinggi bagi organisasi. Menghormati perbedaan individu di tempat kerja akan menciptakan keunggulan kompetitif dan meningkatkan produktivitas kerja. Manajemen Keragaman akan bermanfaat bagi organisasi dengan menciptakan lingkungan yang adil dan aman di mana setiap individu memiliki akses ke peluang dan tantangan yang sama. Alat manajemen dalam tenaga kerja yang beragam harus digunakan untuk mendidik individu tentang keberagaman, termasuk hukum dan peraturan.

Terkait dengan hal tersebut, Knouse et al (2015) menyebutkan beberapa keuntungan dengan penerapan Manajemen Keragaman antara lain:

1. Menciptakan keunggulan kompetitif bagi organisasi. Anggota organisasi yang beragam dapat menyediakan 24 sumber-sumber pengetahuan bagi organisasi. Selain itu, keragaman menghasilkan organisasi yang fleksibel, proaktif, dan berenergi.

2. Keberagaman anggota dapat lebih memahami keinginan pelanggan dan pada akhirnya membantu para pelanggan yang mirip dengan mereka.
3. Pelanggan merasa lebih nyaman berurusan dengan anggota organisasi yang seperti mereka. Pelanggan merasa identitas dengan anggota organisasi seperti mereka dan lebih bersedia untuk berinteraksi dengan organisasi-organisasi ini.
4. Meningkatkan produktivitas pada tugas-tugas yang kompleks. Tugas-tugas kompleks biasanya membutuhkan masukan kognitif yang kompleks yang pada gilirannya memerlukan sumber daya pengetahuan, seperti informasi, keterampilan, dan perspektif bahwa anggota keragaman dapat menyediakan.
5. Meningkatkan pemecahan masalah melalui sumber-sumber pengetahuan. Keanekaragaman anggota dapat memberikan informasi lebih lanjut, pendekatan baru, dan perspektif yang lebih kaya pada pemecahan masalah organisasi.
6. Mendukung strategi inovatif. Inovasi membutuhkan ide-ide baru dan berpikir di luar kotak, yang anggotanya beragam dapat menyediakan.

Dari beberapa penelitian juga ditemukan banyak manfaat dari Manajemen Keragaman bila diterapkan dengan baik. George dan Jones (2016) mengemukakan, bahwa dengan mengelola keragaman yang ada dalam perusahaan, perusahaan dapat bekerja pada level atas, memperoleh keunggulan kompetitif, dan membuat keputusan yang adil dan etis. Ditambahkan oleh Thomas dan Ely (2017) bahwa penerapan Manajemen Keragaman juga dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan, go beyond financial measure untuk mencapai pembelajaran, meningkatkan kreatifitas, meningkatkan pertumbuhan perusahaan dan individual, dan meningkatkan kemampuan perusahaan untuk melakukan penyesuaian secara cepat serta untuk melakukan perubahan dengan sukses.

#### 2.1.4 <sup>5</sup> Jenis-jenis Manajemen Keberagaman

Menurut (Robbins & Judge, 2018) terdapat beberapa jenis keberagaman,

Yang berupa;

1. Biographical Characteristic, karakteristik yang merepresentasikan *surface-level diversity* (usia, jenis kelamin, ras, etnis, disabilitas, masa jabatan, agama, orientasi seksual, identitas jenis kelamin, identitas kebudayaan).
2. Kemampuan
  - a. Kemampuan intelektual, kemampuan untuk melakukan aktivitas mental (berpikir, beralasan, dan pemecahan masalah).
  - b. Kemampuan fisik, kemampuan yang berhubungan dengan kekuatan fisik.

### 2.1.5 Strategi dalam Manajemen Keberagaman

Dalam (Bangun, 2018) mengungkapkan terdapat 5 strategi yang harus dimiliki manajer dalam mengelola keberagaman tenaga kerja, yaitu:

1. Memiliki kepemimpinan yang kuat (*Provide Strong Leadership*)
2. Menilai Situasi (*Assess the Situation*).
3. Memberikan Pelatihan dan Pendidikan Keberagaman (*Provide Diversity Training and Education*)
4. Mengubah Budaya dan Sistem Manajemen (*Change Culture and Management System*)
5. Melakukan Evaluasi Program Keberagaman (*Evaluate the Diversity Management Program*)

### 2.1.6 Hambatan Manajemen Keberagaman

(Phillips & Gully, 2018) mengungkapkan bahwa keberagaman memiliki hambatan, berupa:

1. *The like me*  
Bias Kecenderungan kebanyakan orang untuk bergaul dengan orang lain yang memiliki persepsi atau yang mirip seperti dirinya dan menghindari orang tidak mirip seperti dirinya
2. *Stereotypes*  
Pemikiran tentang suatu individu atau kelompok dan menganggap yang berhubungan dengan hal tersebut akan berperilaku yang sama.



### 3. Prasangka (*Prejudice*)

Prasangka antara satu dengan lainnya mengakibatkan suatu kefanatikan langsung tanpa alasan atau tidak bisa bertoleransi dengan grup lainnya.

### 4. *Perceived Threat of Loss*

Hal ini diartikan sebagai ancaman sesuatu merugikan akan datang yang mengakibatkan orang tersebut secara naluri melindungi posisinya sendiri dan tidak ada rasa keinginan untuk membantu karyawan minoritas lain, merekrut karyawan beragam untuk suatu posisi, dan inisiatif mendukung keberagaman.

### 5. *Ethnocentrism*

Suatu keyakinan di mana apa pun budaya, bahasa, negara asal, budaya, dan lainnya sendiri dianggap lebih unggul dari lainnya.

### 6. Ketidaksetaraan

Akses dalam Jaringan Organisasi Ketidaksetaraan hal tersebut memengaruhi sharing pengetahuan, aksesibilitas sumber daya, dan peluang kerja.

## 2.2 **Konflik**

### 2.2.1 **Pengertian Konflik**

Konflik berasal dari kata dalam bahasa Inggris, yaitu conflict. Konflik dapat diartikan sebagai perbedaan pendapat, pertentangan, atau ketidaksepakatan antara dua orang atau lebih, atau antara dua kelompok atau lebih. Menurut Wummings P. W. dalam Amri Darwis, konflik merupakan suatu proses interaksi sosial di mana terdapat ketidaksesuaian atau perbedaan antara individu atau kelompok dalam hal pendapat, nilai, atau tujuan mereka (Amri Darwis, 2018). Sarwono dan Sarlito Wirawan dalam Rusdiana juga mendefinisikan konflik sebagai pertentangan yang terjadi antara dua pihak atau lebih, baik itu individu, kelompok kecil, atau bahkan bangsa dan negara. Dengan demikian, konflik merupakan ketidaksesuaian atau perselisihan antara orang atau kelompok dalam mencapai tujuan bersama (Rusdiana, 2018).

#### 2.2.2. <sup>4</sup> Faktor-faktor Penyebab Konflik

Faktor Penyebab Konflik Dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya konflik dalam perusahaan dapat dikelompokkan dalam 3 hal yang utama yaitu:

- a. Komunikasi : salah pengertian yang berkenaan dengan kalimat, bahasa yang sulit dimengerti, atau informasi yang mendua dan tidak lengkap, serta gaya idividu manajer yang tidak konsisten.
- b. Struktur : pertarungan kekuasaan antar departemen dengan kepentingan-kepentingan atau sistem penilaian yang bertentangan, persaingan untuk memperebutkan sumber daya-sumber daya yang terbatas, atau saling ketergantungan dua atau lebih kelompok-kelompok kegiatan kerja untuk mencapai tujuan mereka.
- c. Pribadi : ketidaksesuaian tujuan atau nilai-nilai sosial pribadi karyawan dengan perilaku yang diperankan pada jabatan mereka, dan perbedaan dalam nilai-nilai atau persepsi (Hani Handoko 2019 hal 345)

#### 2.2.3 Jenis-Jenis Konflik

Menurut (Anwar Prabu, 2018:156) <sup>4</sup> Ada lima jenis konflik dalam kehidupan organisasi:

- a. Konflik dalam diri individu, yang terjadi bila seorang individu menghadapi ketidak pastian tentang pekerjaan yang dia harapkan untuk melaksanakannya, bila berbagai permintaan pekerjaan saling bertentangan, atau bila individu diharapkan untuk melakukan lebih dari kemampuannya.
- b. Konflik antar individu dalam organisasi yang sama, di mana hal ini sering diakibatkan oleh perbedaan-perbedaan kepribadian. Konflik juga berasal dari adanya konflik antar peranan (seperti antar manajer dan bawahan).
- c. Konflik antara individu dan kelompok, yang berhubungan dengan cara individu menanggapi tekanan untuk keseragaman yang dipaksakan oleh kelompok kerja mereka. Sebagai contoh, seorang individu mungkin dihukum atau diasingkan oleh kelompok kerjanya karena

- melanggar norma-norma kelompok.
- d. Konflik antar kelompok dalam organisasi yang sama, karena terjadi pertentangan kepentingan antar kelompok.
  - e. Konflik antar organisasi, yang timbul sebagai akibat bentuk persaingan ekonomi dalam sistem perekonomian suatu negara, konflik ini telah mengarahkan timbulnya pengembangan produk baru, teknologi, jasa, harga-harga lebih rendah, dan penggunaan sumber daya lebih efisien.

#### 2.2.4 Metode Penanggulangan Konflik

Menurut ( I Komang, 2018) Berdasarkan alternatif yang bisa ditempuh dalam rangka penyelesaian konflik yaitu dengan cara berikut:

##### a. Negosiasi

Pemecahan masalah saling menguntungkan. Masing- masing yang terlibat mencari hal-hal untuk dipertukarkan sehingga dapat diintegrasikan dalam perjanjian. Prinsip-prinsip negosiasi adalah:

- 1) Pisahkan orang dari masalah
- 2) Pusatkan perhatian pada kepentingan bukan kepada posisi
- 3) Hasilkan berbagai kemungkinan sebelum memutuskan apa yang diharapkan
- 4) Tekankan bahwa hasil yang dicapai berdasarkan tujuan atau sasaran dengan standar tertentu

##### b. Konsolidasi

Alternatif ini dibantu dengan bantuan berbagai fasilitas dan ada pihak ketiga yang akan berperan untuk:

- 1) Menciptakan iklim kerjasama dan saling percaya
- 2) Membetulkan persepsi
- 3) Mengurangi kekhawatiran yang tidak rasional
- 4) Meningkatkan komunikasi
- 5) Menjernihkan isu-isu

##### c. Mediasi

Dalam alternatif ini melibatkan pihak ketiga yang netral, dengan peranan:

- 1) Mengadakan pertemuan-pertemuan untuk berdiskusi mengenai isu-isu yang menjadi pangkal perselisihan
- 2) Membawa pesan dari pihak-pihak yang konflik
- 3) Menanamkan kesadaran tentang betapa jauhnya hubungan mereka dan menyuguhkan pilihan yang mungkin mendekatkan mereka yang konflik
- 4) Mengusulkan pemecahan masalah

d. Arbitrasi

Pemecahan dengan alternatif ini, berarti menggunakan pihak ketiga untuk memengaruhi kekuasaan pihak-pihak yang konflik sehingga mau memuaskan bagaimana cara menyelesaikan konflik tersebut. Oleh sebab itu, pihak ketiga harus melakukan hal ini:

- 1) Memerhatikan tiap-tiap kasus untuk mencari bukti- bukti dan manfaat yang diinginkan
- 2) Mengidentifikasi cara-cara pemecahan masalah dan pola-pola penyelesaiannya

e. Kompromi

Penyelesaian konflik melalui kompromi, sebelumnya perlu dipahami hal berikut

- 1) Biasanya tindakan kompromi mempunyai konotasi negatif, mengorbankan sesuatu yang dimiliki
- 2) Menurut kemauan untuk mengakomodasikan perbedaan-perbedaan dengan pihak lain

#### 2.2.5 Indikator Konflik

Menurut Hani Handoko (2018) ada beberapa indikator konflik kerja, yaitu:

- a. Komunikasi : salah pengertian yang berkenaan dengan kalimat, bahasa yang sulit dimengerti, atau informasi yang mendua dan tidak lengkap, serta gaya individu manajer yang tidak konsisten.
- b. Struktur : pertarungan kekuasaan antar departemen dengan kepentingan-kepentingan atau sistem penilaian yang bertentangan, persaingan untuk memperebutkan sumber daya-sumber daya yang terbatas, atau saling ketergantungan dua atau lebih kelompok-

kelompok kegiatan kerja untuk mencapai tujuan mereka.

- c. Pribadi : ketidaksiesuaian tujuan atau nilai-nilai sosial pribadi karyawan dengan perilaku yang diperankan pada jabatan mereka, dan perbedaan dalam nilai-nilai atau persepsi.

### 2.3 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu

Judul	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Agung Surya Dwianto (2019) Pengaruh Konflik terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi pada PT. YKT Gear Indonesia	Konflik Dan Kinerja Karyawan	Regresi Linier	Konflik memiliki pengaruh yang positif terhadap Kinerja Karyawan. Artinya kenaikan satu poin pada Konflik, maka akan mengakibatkan naiknya Kinerja Karyawan pada PT. YKT Gear Indonesia
Andri Ramadhan Walangantu (2018) Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian (Persero) Manado	Konflik Dan Kinerja Karyawan	Analisis regresi linier	variabel konflik memiliki hubungan yang positif terhadap kinerja karyawan yang ditunjukkan dengan koefisien variabel dimana konflik pengaruh yang mengarah positif dalam kinerja.
Virona Endila (2017) Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Nagari Dalam Pengelolaan Keuangan	Konflik Dan Kinerja Karyawan	Analisis regresi linier	konflik kerja fungsional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perangkat nagari dalam pengelolaan keuangan nagari

Nagari di Kabupaten 50 Kota			
Rama Mahardika (2019) Pengaruh Konflik dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Elmer Karya Sejahtera Kabupaten Purwakarta	Konflik, Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan	Analisis regresi linier	terdapat pengaruh konflik dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT Elmer Karya Sejahtera Kabupaten Purwakarta secara simultan berpengaruh positif signifikan dengan hasil output pada pengujian hipotesis uji-f didapat sebesar 6,802 dengan F table sebesar 3,27. Artinya karyawan pada PT Elmer Karya Sejahtera memiliki tingkat kinerja yang tinggi sebab dipengaruhi oleh variable konflik dan motivasi kerja secara bersamasama
Aris Wurdiant (2016) Pengaruh konflik dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada pt. Prudential di tulungagung	Konflik, Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan	Analisis regresi linier	konflik, motivasi dan kinerja kerja secara parsial atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
Morinsola J. Oladejo (2018) Pengaruh konflik peran keluarga kerja terhadap komitmen dan kinerja organisasi pada studi tentang Aklad konsep, Nigeria	Konflik peran keluarga kerja, komitmen karyawan, dan kinerja organisasi	Regresi linier berganda dan sederhana	Mengungkapkan pengaruh signifikan konflik peran keluarga pada komitmen karyawan dan kinerja organisasi.

#### 2.4 Kerangka Berfikir

Sugiyono (2018), Kerangka pemikiran adalah kerangka teoretis atau konseptual yang digunakan untuk merumuskan hipotesis atau pertanyaan penelitian. Kerangka pemikiran membantu peneliti untuk menyusun landasan teori dan memberikan kerangka acuan bagi pengumpulan dan analisis data.

Gambar 2.5  
Kerangka Berfikir



**BAB III****METODOLOGI PENELITIAN****3.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian****3.1.1 Pendekatan**

Dilihat dari langkah-langkah yang diambil oleh penulis dalam melakukan penelitian, proposal skripsi ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan dari berbagai sumber dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data yang berbeda, dan proses pengumpulan data dilakukan secara berkelanjutan hingga data mencapai titik kejenuhan.

Menurut Moleong (2017:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif menurut Hendryadi, et. al, (2019:218) merupakan proses penyelidikan naturalistik yang mencari pemahaman mendalam tentang fenomena sosial secara alami.

Fokus utama dari penelitian kualitatif adalah untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam terhadap fenomena atau gejala sosial dengan cara menggambarkan secara rinci melalui kata-kata sehingga dapat menghasilkan teori yang menjelaskan fenomena tersebut.

**3.1.2 Jenis Penelitian**

Berdasarkan pada jenis permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan pola penelitian deskriptif. Menurut Best dalam buku Sukardi, penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha mengembangkan dan menginterpretasi obyek sesuai apa dayanya. Suatu penelitian deskriptif dilakukan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau



gejala lainnya. Adapun tujuan peneliti deskriptif adalah untuk melukiskan variabel atau kondisi yang ada dalam suatu kondisi (Arif Furchan, 2019).

### 3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:38). Variabel merujuk pada karakteristik atau atribut seorang atau suatu organisasi yang dapat diukur atau observasi. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel tunggal. Variabel tunggal merupakan suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau mendeskripsikan tentang suatu keadaan secara objektif. (Notoatmodjo, 2018:138). Variabel dalam penelitian ini adalah

1. Pengelolaan Keberagaman,
2. Manajemen Konflik

### 3.3 Lokasi dan jadwal Penelitian

#### 3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Adapun penulis memilih lokasi ini karena sesuai dengan topik dan tema yang di pilih oleh penulis.

#### 3.3.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dimulai Bulan Juni - Agustus 2020

Tabel 3.3.2 Jadwal Penelitian

No.	Uraian Kegiatan	oktober				November				Desember				Januari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penyusunan Proposal																
2.	Pengajuan Proposal																
3.	Konsultasi kepada Dosen Pembimbing																
4.	Seminar Proposal																

5.	Persiapan Penelitian																			
6.	Pengumpulan data																			
7.	Penulisan Naskah Sikripsi																			
8.	Konsultasi kepada Dosen																			
9.	Penyempurnaan Naskah																			
10.	Konsultasi Kepada Dosen																			
11.	Penulisan dan Penyempurnaan																			

### 3.4 Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut :

#### 1. Sumber data primer

Menurut Sugiyono (2020:193) data primer merupakan data utama adalah sumber data yang didapat secara langsung oleh pengumpul tanpa melalui perantara. Dalam hal ini peneliti mendapatkan data secara langsung baik secara individu maupun kelompok, lisan maupun tulis.

#### 2. Sumber data sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Meskipun bukan data utama, data sekunder tidak dapat diabaikan karena data sekunder merupakan data pendukung yang berfungsi. Sumber data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari berupa buku, jurnal, arsip, atau dokumen pribadi yang relevan dengan hasil penelitian.

### 3.5 Instrumen Penelitian Dan Informan Penelitian

#### 3.5.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan data dari subjek penelitian. Instrumen penelitian dapat berupa kuesioner, wawancara, tes, observasi, dan sebagainya. Dalam penelitian kualitatif, menurut Sugiyono (2020:305) instrumen utama dalam

pengumpulan data adalah manusia yaitu, peneliti sendiri (participant observer). Dalam hal ini peneliti sendiri secara langsung melakukan pengumpulan data dengan cara bertanya, meminta, mendengar, dan mengambil.

### 3.5.2 Informan Key ( Kunci Informasi )

Menurut Dayman dan Holloway dalam buku Metode Riset Kualitatif, "Informan penting adalah wakil kelompok yang diteliti, yang telah berada cukup lama dalam kebudayaan, hingga memiliki pengetahuan setingkat pakar meyangkut aturan-aturan, dan bahasa kebudayaan tersebut." Potensial key informan (informasi kunci) yang dapat membantu dalam penelitian ini adalah Pegawai yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:224) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari settingnya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah, pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai esponden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), wawancara (interview), kuisisioner (angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya.

Menurut Yusuf (2019:372) keberhasilan dalam pengumpulan data banyak ditentukan oleh kemampuan peneliti menghayati situasi sosial yang dijadikan fokus penelitian. Peneliti dapat melakukan wawancara dengan subjek yang diteliti, mampu mengamati situasi sosial yang terjadi dalam konteks yang sesungguhnya. Peneliti tidak akan mengakhiri fase pengumpulan data sebelum peneliti yakin bahwa data yang terkumpul dari berbagai sumber yang berbeda dan terfokus pada situasi sosial yang diteliti

mampu menjawab rumusan masalah dari penelitian, sehingga ketepatan dan kredibilitas tidak diragukan oleh siapapun. Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah sebuah metode pengambilan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti, biasanya berupa fenomena, proses kerja, perilaku manusia, dan gejala alam. Metode ini dapat dilakukan untuk mengambil data dalam jumlah kecil hingga sedang. Meskipun memungkinkan dapat dilakukan untuk responden dalam jumlah besar namun membutuhkan rentang waktu lebih lama. Observasi dalam penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Gunungsitoli

#### 2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengambilan data dengan cara mencari data secara langsung dari responden dalam jumlah kecil baik secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Wawancara dapat dilakukan dalam bentuk tatap muka maupun melalui alat komunikasi. Wawancara dilakukan kepada Pegawai di Knaotr Keogawaian

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi, merupakan cara pengambilan data dengan menganalisis fakta berupa catatan peristiwa, gambar, diagram atau karya monumental yang sudah ada. Dokumentasi dalam penelitian kualitatif biasanya dilakukan untuk melengkapi observasi dan wawancara namun tidak terpengaruh oleh kehadiran peneliti. Dokumentasi sangat membantu untuk menjangkau data-data dari masa lalu.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018:482) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan

dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan metode analisis data interaktif Miles dan Huberman (2020) dengan tahapan berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (verifikasi) sebagai berikut :

#### 1. Tahap Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data adalah tahap melakukan pengumpulan data atau fakta yang ada pada sumber data. Pada tahap ini peneliti membaca secara berulang-ulang sumber data, mencari sebanyak-banyaknya jurnal, artikel, buku atau percakapan yang dianggap relevan kemudian membandingkan dengan hasil bacaan yang lain yang terdapat dari jurnal yang relevan.

#### 2. Tahap Reduksi Data

Adalah tahap penyederhanaan data tidak semua data yang terkumpul pada tahap sebelumnya digunakan, pada tahap ini dilakukan penyortiran, data yang didapatkan dari tahap sebelumnya dicatat/diketik untuk memudahkan memilah sesuai dengan karakteristik data sambil masih mencermati setiap data agar tidak ada data yang terlewat. Pada tahap ini data mulai dapat dikelompokkan sesuai dengan kategori data dan dikelompokkan sesuai dengan karakteristik masing-masing menggunakan pengkodean tertentu sehingga memudahkan analisis

#### 3. Tahap Penyajian Data (display data)

Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap data yang sudah dikategorikan pada tahap sebelumnya. Informasi yang didapat dari tahap sebelumnya disusun sedemikian rupa agar mendapatkan data yang memungkinkan untuk dilakukan simpulan dan penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif, matriks, jaringan dan bagan. Spesifikasi data difokuskan pada permasalahan penelitian. Data yang disajikan diberikan analisis berupa penjabaran tentang kesesuaian

kategori dan argumentasi yang tepat berdasarkan teori dalam penjelasan sebelumnya

#### 4. Tahap penarikan kesimpulan/verifikasi

Pada tahap ini peneliti melakukan penafsiran terhadap data yang sudah disajikan difokuskan pada permasalahan. Pada tahap ini peneliti mendeskripsikan hasil analisis berupa faktor pendukung pemanfaatan teknologi informasi, penghambat penggunaan teknologi dan cara mengatasinya. Kemudian dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan simpulan yang ada.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Gambaran Umum DUKCAPIL Kabupaten Nias Barat

#### 4.1.1 Profil Singkat

Nias Barat adalah kabupaten dibagian barat pulau Nias Sumatera Utara Indonesia. Berdasarkan dengan Undang – Undang Nomor 46 Tahun 2008 Kabupaten Nias Barat berdiri pada tanggal 26 November 2008, kemudian Kabupaten ini diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri Indonesia, Mardiyanto pada tanggal 26 Mei 2009, sebagai salah satu pemekaran dari Kabupaten Nias. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Nias Barat tahun 2021 penduduk kabupaten ini pada tahun 2020 berjumlah 89.994 jiwa dengan kepadatan penduduk 173 jiwa/km<sup>2</sup>.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Nias Barat, terletak di Jalan Soekarno Hatta No.1, Onowaembo, Kecamatan Lahomi, Kabupaten Nias Barat, Sumatera Utara. Letaknya strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat luas. Jalannya cukup lebar, dilewati kendaraan umum, dan berdekatan dengan area perkantoran OPD lain di Kabupaten Nias Barat. Ditinjau dari jarak dengan masyarakat yang dilayani, letak kantor adalah di tengah-tengah masyarakat.

#### 4.1.2 Struktur Organisasi dan Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas Pokok dan Fungsi Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat adalah melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah di bidang Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil adalah:

- 1 Perumusan kebijakan teknis bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- 2 Penyelenggaraan urusan pemerintah daerah dalam pelayanan umum bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- 3 Pembinaan pelaksanaan tugas bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

4 Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati seseuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Uraian dan tanggungjawab Pegawai dalam struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat;

#### A. Kepala Dinas

Tugas pokok Kepala Disdukcapil adalah sebagai berikut:

- 1 Memimpin dan mengelola seluruh kegiatan yang berhubungan dengan kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah kerjanya.
- 2 Merumuskan perencanaan program, kebijakan, dan strategi yang terkait dengan kependudukan dan pencatatan sipil dalam wilayah kerjanya.
- 3 Membangun dan mengelola struktur organisasi Disdukcapil, termasuk pengangkatan dan manajemen staf serta sumber daya yang diperlukan.
- 4 Bertanggung jawab atas pelaksanaan seluruh kegiatan terkait pencatatan sipil, termasuk pendaftaran kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, dan peristiwa penting lainnya.
- 5 Melakukan pengawasan terhadap seluruh kegiatan dan proses yang berkaitan dengan kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah kerjanya untuk memastikan kepatuhan terhadap aturan dan regulasi yang berlaku.
- 6 Mengoordinasikan dengan instansi terkait, baik di tingkat pemerintah daerah maupun nasional, untuk memastikan kelancaran pelaksanaan pencatatan sipil dan kependudukan.
- 7 Menyediakan layanan informasi dan pelayanan kepada masyarakat terkait prosedur administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Selain tugas pokok, Kepala Disdukcapil juga memiliki fungsi-fungsi khusus, seperti:

- 1 Mengumpulkan, mengelola, dan menjaga data penduduk dalam sistem administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.



- 2 Menerbitkan dan mengeluarkan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta perkawinan, akta kematian, dan dokumen sejenisnya.
- 3 Melakukan pencatatan peristiwa kependudukan dan melaporkannya ke instansi terkait, termasuk Kementerian Dalam Negeri.
- 4 Meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat, termasuk pembaruan prosedur dan pemanfaatan teknologi informasi.
- 5 Memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan peraturan terkait kependudukan dan pencatatan sipil serta menindak pelanggaran hukum yang terkait dengan administrasi kependudukan.
- 6 Mengelola sumber daya manusia yang ada dalam Disdukcapil serta melaksanakan pelatihan dan pengembangan bagi staf yang bekerja di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

#### B. Sekretariat

Tugas dan fungsi utama seorang Sekretaris Dinas mencakup:

- 1 Sekretaris Dinas bertanggung jawab untuk memastikan koordinasi yang baik antara berbagai unit atau bagian yang ada dalam Dinas. Ini termasuk koordinasi antara staf, kepala bagian, dan pejabat lain di Dinas.
- 2 Mengelola berbagai aspek administrasi Dinas, seperti pengarsipan, manajemen dokumen, administrasi kepegawaian, dan administrasi keuangan. Sekretaris Dinas juga bisa bertindak sebagai pihak yang mengoordinasikan pertemuan internal Dinas.
- 3 Membantu dalam penyusunan rencana kerja tahunan Dinas dan mengawasi implementasi rencana kerja tersebut.

- 4 Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan program-program dan proyek-proyek yang dilakukan oleh Dinas serta menyusun laporan terkait kinerja dan capaian.
- 5 dengan instansi atau pihak luar, baik itu instansi pemerintah daerah lain, instansi pemerintah pusat, maupun pihak swasta, organisasi non-pemerintah, dan masyarakat dalam rangka membangun kerjasama dan koordinasi yang diperlukan.
- 6 Menyiapkan dokumen resmi, seperti surat keputusan, kebijakan, dan dokumen-dokumen penting lainnya yang berkaitan dengan kegiatan Dinas.
- 7 Memastikan aliran informasi yang baik di antara staf Dinas, termasuk pengumuman kebijakan dan program terbaru.
- 8 Memastikan bahwa sarana dan prasarana yang diperlukan untuk kegiatan Dinas tersedia dan berfungsi dengan baik.
- 9 Mengelola dan menyelesaikan konflik internal yang mungkin timbul di antara staf atau unit di dalam Dinas.
- 10 Terlibat dalam program pengembangan sumber daya manusia dan pelatihan staf Dinas untuk meningkatkan kapasitas mereka.
- 11 Menyiapkan laporan rutin kepada pimpinan Dinas atau kepada instansi pemerintah daerah yang lebih tinggi.

1 Sekretariat terdiri dari:

- a) Subbagian Perencanaan;
- b) Subbagian Keuangan;
- c) Subbagian Umum dan Kepegawaian.
- d) Masing-masing subbagian di pimpin oleh Kepala Subbagian yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Sekretaris.

### C. Subbagian Perencanaan

Subbagian Perencanaan adalah bagian dari suatu organisasi, khususnya di pemerintah daerah, yang memiliki tugas dan tanggung jawab terkait dengan perencanaan dan pengembangan program, kebijakan, dan

proyek-proyek. Subbagian Perencanaan biasanya berperan dalam memastikan bahwa kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh organisasi tersebut sesuai dengan visi, misi, serta rencana strategis yang telah ditetapkan. Beberapa tugas dan fungsi yang biasanya dilakukan oleh Subbagian Perencanaan adalah sebagai berikut:

- 1 Mengembangkan rencana strategis yang akan menjadi panduan organisasi dalam jangka panjang. Ini mencakup identifikasi visi, misi, tujuan, dan strategi-strategi yang akan dijalankan untuk mencapai tujuan tersebut.
- 2 Menyusun rencana tahunan atau taktis yang merinci aktivitas-aktivitas dan proyek-proyek yang akan dilaksanakan dalam jangka pendek untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi.
- 3 Mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan organisasi dalam hal sumber daya manusia, anggaran, sarana, prasarana, dan teknologi yang diperlukan untuk melaksanakan rencana kerja.
- 4 Mengembangkan rancangan program dan proyek yang sesuai dengan rencana strategis dan taktis, termasuk merumuskan tujuan, target, dan indikator keberhasilan.
- 5 Membantu dalam penyusunan anggaran organisasi berdasarkan rencana kerja dan kebutuhan yang telah diidentifikasi.
- 6 Melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan rencana kerja dan proyek-proyek, serta mengevaluasi pencapaian target yang telah ditetapkan.
- 7 Berinteraksi dengan berbagai instansi dan bagian internal lainnya untuk memastikan bahwa perencanaan dan kegiatan organisasi terintegrasi dengan baik.
- 8 Menyiapkan laporan berkala kepada pimpinan organisasi atau kepada pihak yang berwenang di tingkat pemerintah daerah tentang kemajuan dan pencapaian yang telah dicapai.
- 9 Mendukung proses perumusan kebijakan dengan memberikan analisis dan data yang relevan kepada pihak yang berwenang dalam organisasi.

- 10 Mengidentifikasi potensi risiko dalam pelaksanaan rencana kerja dan mengembangkan strategi untuk mengatasi atau mengurangi risiko tersebut.
- 11 Terlibat dalam pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang terlibat dalam proses perencanaan.

#### D. Subbagian Keuangan

1. Subbagian keuangan mempunyai tugas melakukan penyiapan koordinasi dan pelaksanaan pengelolaan keuangan, penatausahaan, akuntansi, verifikasi dan pembukuan.
2. Untuk melaksanakan tugas tersebut Subbagian Keuangan mempunyai fungsi:
  - a) Untuk melakukan koordinasi dalam mengelolah urusan administrasi keuangan;
  - b) Melakukan koordinasi dan proses pelaksanaan anggaran yang menjadi tanggungjawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
  - c) Melakukan koordinasi dan menyusun pembukuan, pertanggungjawaban keuangan dan pelaporan baik bendahara penerima maupun bendahara pengeluran;
  - d) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### E. Subbagian Umum Dan Kepegawaian

1. Subbagian Umum dan Kepegawain mempunyai tugas melakukan persuratan, urusan tata usaha, kearsipan, urusan administrasi ASN, urusan perlengkapan, rumah tangga dan barang milik negara.
2. Untuk melaksanakan tugas tersebut Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas:
  - a) Perumusan dan pengelolaan kebutuhan rumah tangga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
  - b) Pengelolaan barang milik kekayaan daerah dan perlengkapan yang berada di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

- c) Penataan kearsipan dan pelayanan administrasi umum;
- d) Pembinaan, pengelolaan dan penataan kepegawaian;
- e) Melaksanakan tugas kehumasan, hukum dan organisasi;
- f) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

F. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

1. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk.
2. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana di maksud, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas:
  - a) Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
  - b) Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
  - c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
  - d) Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
  - e) Pelaksanaan penerbitan dokumen pendafrtran penduduk;
  - f) Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
  - g) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendafrtran penduduk.

G. Bidang Pelayanan Pendafrtran Penduduk terdiri dari:

1. Seksi Identitas Penduduk;
2. Sekdi Pindah Datang Penduduk
3. Seksi Pendataan Penduduk.

Masing-masing seksi dipimpin oleh kepala seksi yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada kepala bidang.

#### H. Seksi Identitas Penduduk

1. Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi, serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk.
2. Untuk melaksanakan tugas ini, Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas:
  - a) Penyiapan bahan perencanaan Seksi Identitas Penduduk sesuai rencana kerja Dinas;
  - b) Menyusun petunjuk penyelenggaraan pendaftaran penduduk WNI maupun WNA;
  - c) Menyusun ketentuan dan memberikan petunjuk pembuatan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga;
  - d) Melaksanakan penerbitan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk (KTP);
  - e) Melakukan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan;
  - f) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### I. Seksi Pindah Datang Penduduk

1. Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk.
2. Untuk melaksanakan tugas ini, Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai Tugas:
  - a) Penyiapan bahan perencanaan Seksi Pindah Datang Penduduk sesuai dengan rencana kerja Dinas;
  - b) Menyusun ketentuan serta memberikan petunjuk pelaksanaan Pindah Datang Penduduk;
  - c) Melaksanakan penerbitan surat keterangan pindah;
  - d) Menyiapkan bahan untuk penandatanganan dokumen pindah datang penduduk;

e) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

J. Seksi Pendataan Penduduk

1. Seksi pendataan penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pendataan penduduk.
2. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud tersebut di atas, Seksi Pendataan Penduduk mempunyai tugas:
  - a) Penyiapan bahan perencanaan Seksi Pendataan Penduduk sesuai dengan rencana kerja Dinas;
  - b) Pelaksanaan pelayanan pendataan penduduk WNI dan WNA;
  - c) Membantu pelaksanaan pemutakhiran database kependudukan melalui pengawasan/pemantauan terhadap penerbitan KK dan KTP;
  - d) Membantu pelaksanaan pemutakhiran database kependudukan melalui pengawasan/pemantauan terhadap perpindahan penduduk;
  - e) Melaksanakan pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta menerbitkan Nomor Induk Kependudukan (NIK);
  - f) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

K. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

1. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan penyiapan rumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil.
2. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada kepala Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil.
3. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana di maksud, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:
  - a) Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;

- b) Perumusan kebijakan teknik pencatatan sipil;
- c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- d) Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- e) Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- f) Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
- g) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil;

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari:

- 1. Seksi Kelahiran
- 2. Seksi Perkawinan dan Penceraian
- 3. Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian
- 4. Masing-masing seksidipimpin oleh kepala seksiyang dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada kepala bidang.

#### L. Seksi Kelahiran

- 1. Seksi Kelahiran mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran.
- 2. Untuk melaksanakan tugas ini, Seksi Kelahiran mempunyai fungsi:
  - a) Penyiapan bahan perencanaan Seksi Kelahiran sesuai dengan rencana kerja Dinas;
  - b) Menyiapkan bahan pencatatan dan pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian berkas pencatatan, pengolahan data dan menerbitkan akta kelahiran bagi WNI dan Penduduk Orang Asing;
  - c) Memeriksa dan menghimpun data atau dokumen Akta Kelahiran bagi WNI dan Penduduk Orang Asing;
  - d) Melaksanakan persiapan penerbitan akta kelahiran yang terlambat pelaporannya;



e) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

M. Seksi Perkawinan dan Penceraian

1. Seksi Perkawinan dan Penceraian mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pencatatan perkawinan dan penceraian.
2. Untuk melaksanakan tugas, Seksi Perkawinan dan Penceraian mempunyai fungsi:
  - a) Menyiapkan bahan pencatatan dan pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian berkas pencatatan pengolahan dan menerbitkan akta perkawinan baik WNI maupun WNA;
  - b) Memyiapkan bahan pencatatan dan pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian berkas pencatatan, pengolahan data dan menerbitkan akta penceraian baik WNI maupun WNA;
  - c) Melaksanakan koordinasi data hasil pencatatan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan atas peristiwa perkawinan dan penceraian WNI maupun WNA;
  - d) Memeriksa dan menghimpun data atau dokumen akta perkawinan dan penceraian baik WNI maupun WNA;
  - e) Melaksanagn tugas lain yang diberikan atasan.

N. Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian

1. Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian.
2. Untuk melaksanakan tugas, Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian mempunyai fungsi:

- a) Menyiapkan bahan pencatatan dan pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian berkas pencatatan pengolahan datadan menerbitkan Akta Pengakuan Anak dengan memberikan catatan pinggir bagi permohonan pengangkatan anak.
- b) Menyiapkan bahan pencatatan dan pendaftaran, pemeriksaan, dan penelitian berkas pencatatan pengolahan data dan menerbitkan Akta Pengesahan Anak dengan memberikan catatan pinggir bagi permohonan Pengesahan Anak.
- c) Memeriksa dan menghimpun data atau dokumen Akta Pengakuan Anak dan Akta Pengesahan Anak;
- d) Memeriksa, mencatat, dan menghimpun data atau dokumen pada Register Akta Pencatatan Sipil dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil dalam bentuk catatan pinggir bagi Orang Asing yang menjadi Warga Negara Indonesia (WNI);
- e) Memeriksa dan meneliti kelengkapan dokumen data untuk mencabut dokumen KTP dan KK penduduk yang mengubah status kewarganegaraan WNI menjadi Orang Asing;
- f) Menyiapkan bahan pencatatan dan pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian berkas pencatatan pengolahan data dan menerbitkan Akta Kematian bagi WNI atau Penduduk Orang Asing;
- g) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

O. Bidang Pengolahan Informasi Administrasi Kependudukan

1. Bidang Pengolahan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang pengelolaan infoemasi administrasi kependudukan.

2. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh Seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Kependuduka dan Pencatatan Sipil.
3. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana di maksud, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi:
  - a) Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengelolaan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
  - b) Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
  - c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan sera tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
  - d) Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
  - e) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
- P. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Terdiri Dari:

1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)
2. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan
3. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Masing-masing seksi dipimpin oleh kepala seksi yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada kepala bidang.

Q. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan.
2. Untuk melaksanakan tugas, Seksi Sistem Informasi Kependudukan mempunyai fungsi:
  - a) penyiapan bahan perencanaan Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sesuai dengan rancangan kerja Dinas;
  - b) pengolahan data penduduk melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dengan memanfaatkan teknologi informasi;
  - c) mengelolah sistem administrasi kependudukan dengan pola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terhadap status kependudukan melalui registrasi penduduk dan perkembangan penduduk yang meliputi Lahir, Mati, Pindah dan Datang (LAMPID);
  - d) Mengelolah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Sentral Data Kependudukan;
  - e) Melaksanakan pengembangan sistem pelayanan informasi berbasis teknologi informasi;
  - f) Melaksanakan pembangunan dan pengoperasian SIAK;
  - g) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

R. Seksi Pengolahan Dan Penyajian Data Kependudukan

1. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan.
  2. Untuk melaksanakan tugas, Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan mempunyai tugas:
    - a) Penyiapan bahan perencanaan Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan sesuai dengan rencana kerja Dinas;
    - b) Mengumpulkan dan mengelolah data kependudukan dan pencatatan sipil;
    - c) Mengumpulkan, melaksanakan pencatatan, mengolah dan menyiapkan data kependudukan melalui database kependudukan;
    - d) Melaksanakan pengembangan database kependudukan dan pencatatan sipil;
    - e) Mendokumentasikan dan melaksanakan penyajian data kependudukan;
    - f) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- S. Seksi Tata Kelola Dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi
1. Seksi Tata Kelol dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi dan pelaksanaan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
- T. Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan
1. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang Pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama administrasi

kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

2. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi:

- a) Penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b) Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d) Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- e) Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
- f) Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g) Pengendalian dan evaluasi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan terdiri dari:

1. Seksi Kerjasama;
2. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
3. Seksi Inovasi Pelayanan.

Masing-masing seksi dipimpin oleh kepala seksi yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada kepala bidang.

#### U. Seksi Kerjasama

1. Seksi Kerjasama mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasiserta pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan.
2. Untuk melaksanakan tugas, Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi:
  - a) Penyiapan bahan perencanaan Seksi Kerjasama sesuai rencana kerja Dinas;
  - b) Menyusun, merencanakan konsep kerjasama pemanfaatan data kependudukan dan pencatatan sipil bagi instansi pemerintah dan swasta;
  - c) Memfasilitasi instansi swasta maupun pemerintah yang terkait dalam pemanfaatan data penduduk;
  - d) Koordinasi dengan instansi lain terkait pemanfaatan data kependudukan;
  - e) Melaksanakan kerja sama dengan organisasi kemasyarakatan dalam rangka pengendalian kependudukan;
  - f) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

#### V. Seksi Pemanfaatan Data Dan Dokumen Kependudukan

1. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
2. Untuk melaksanakan tugas, Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan mempunyai tugas:
  - a) Penyiapan bahan perencanaan seksi pemanfaatan data dan dokumen Kependudukan sesuai rencana kerja dinas;
  - b) Melaksanakan pelayanan informasi kependudukan lewat fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi, dan konsultasi pengelolaan informasi dinas;

c) Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;

d) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### W. Seksi Inovasi Pelayanan

1. Seksi Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, permusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

2. Untuk melaksanakan tugas, Seksi Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi:

a) Penyiapan bahan perencanaan Seksi Inovasi Pelayanan sesuai rencana kerja Dinas;

b) Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;

c) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

## 4.2 Karakteristik Informan

Pada uraian ini peneliti mengemukakan data penelitian yang merupakan data hasil yang diperoleh peneliti di lokasi penelitian, yaitu: di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat, khususnya menjelaskan dan menganalisis Strategi Pengelolaan Keberagaman Dalam Menangani Tantangan Konflik pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Data yang disajikan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti sendiri kepada Bapak Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Sebagai narasumber dalam mengadakan observasi secara langsung pada lokasi penelitian guna memperoleh data secara langsung yang berhubungan dengan masalah penelitian. Peneliti akan menguraikan pembahasan secara teoritis maupun secara langsung pada objek penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi identitas narasumber adalah: nama, pendidikan terakhir, dan jabatan. Dalam penelitian ini narasumber berjumlah 3 orang yaitu: Bapak sekretaris, Kepala bidang dan



Staf. Yang disajikan peneliti pada tabel berikut:

**Tabel 4.1**  
**Nama – Nama Informan Kunci**

No.	Nama	Jabatan	Pendidikan
1	Antonius Gulo, S.Pd.,M.M	Sekretaris	S2

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

**Tabel 4.1**  
**Nama – Nama Informan Pendukung**

No.	Nama	Jabatan	Pendidikan
1	Geseli Hia, S.Pd	Kepala Bidang	S1
2	Iman Lestari Gulo, A.md	Staf	D3

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

#### 4.3 Analisis Hasil Wawancara

Dalam menganalisa hasil penelitian ini menggunakan teknik penelitian, antara lain:

a. Wawancara (*Interview*),

Merupakan: teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tata muka dan Tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Peneliti telah melakukan wawancara kepada sumber data, disertai dengan bukti foto, dan hasil wawancara. dengan mengajukan beberapa pertanyaan terkait tentang kinerja, pemanfaatan teknoligi, dan pelayanan.

b. Dokumentasi

Merupakan: metode pengumpulan data yang disertai dengan bukti foto-foto, untuk melengkapi data hasil wawancara dan hasil pengamatan atau observasi. Peneliti telah mengambil dokumentasi dari sumber data,

sebagai bukti bahwa peneliti sudah terjun langsung kelapangan untuk melakukan wawancara.

c. Observasi

Merupakan: Aktivitas pengamatan mengenai suatu objek tertentu secara cermat secara langsung dilokasi penelitian tersebut. Peneliti telah melakukan pengamatan tentang fenomena yang terjadi di lokasi penelitian.

#### 4.3.1 Komunikasi

Komunikasi adalah salah satu strategi yang sangat penting dalam pengelolaan keberagaman di tempat kerja, terutama ketika menghadapi tantangan konflik antara pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Keberagaman di tempat kerja mencakup perbedaan dalam latar belakang budaya, nilai, keyakinan, dan gaya kerja, yang dapat menyebabkan ketegangan dan konflik jika tidak dikelola dengan baik.

Dalam pembahasan ini, komunikasi yang efektif memainkan peran kunci dalam menangani konflik. Pegawai harus mampu berkomunikasi secara terbuka dan jujur, serta mampu mendengarkan dengan empati terhadap pandangan dan perasaan rekan kerja mereka. Ini menciptakan lingkungan di mana masalah dapat dibahas secara konstruktif dan solusi dapat ditemukan secara bersama-sama.

Selain itu, komunikasi yang efektif juga melibatkan penggunaan berbagai saluran komunikasi, termasuk pertemuan tatap muka, surat elektronik, dan platform komunikasi online. Hal ini memungkinkan informasi dan pemahaman untuk disampaikan dengan jelas dan tepat waktu, serta memfasilitasi kolaborasi antara pegawai yang mungkin berada di lokasi yang berbeda.

Selain itu, komunikasi juga harus mengedepankan penghormatan dan penghargaan terhadap keberagaman. Ini berarti mengakui dan menghargai kontribusi unik yang dibawa oleh setiap individu, tanpa memandang latar belakang atau identitas mereka. Ini membantu

membangun kepercayaan dan solidaritas di antara pegawai, mengurangi kemungkinan konflik yang muncul dari ketidakadilan atau diskriminasi.

Selain komunikasi interpersonal, penting juga untuk memiliki kebijakan dan prosedur yang jelas untuk menangani konflik. Ini termasuk mekanisme mediasi dan penyelesaian sengketa yang memungkinkan pegawai untuk mengatasi perbedaan mereka secara damai dan adil. Dengan demikian, komunikasi tidak hanya menjadi alat untuk mengatasi konflik saat itu, tetapi juga untuk mencegahnya muncul di masa depan.

Dengan mengimplementasikan strategi komunikasi yang efektif dan menghargai keberagaman sebagai aset, kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat dapat menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan harmonis. Ini tidak hanya akan meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas pegawai, tetapi juga meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Antonius Gulo, S.Pd., M.M (Sekretaris Dukcapil Kabupaten Nias Barat) Sebagai Informan Kunci. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana komunikasi dapat menjadi bagian dari strategi pengelolaan keberagaman untuk menangani konflik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat? Pada hari** **senin, Tanggal 8 Januari 2024** **beliau mengatakan bahwa:**

*“Komunikasi yang efektif memainkan peran kunci dalam mengelola keberagaman di tempat kerja. Dengan memastikan bahwa semua komunikasi dilakukan secara terbuka dan transparan, kami dapat mengurangi kemungkinan terjadinya konflik di antara pegawai. Ini melibatkan mempromosikan dialog terbuka, mendengarkan dengan penuh perhatian, dan memahami perspektif masing-masing individu.”*

Selanjutnya hasil wawancara dengan pertanyaan yang sama kepada Bapak Geseli Hia (Kepala Bidang Dukcapil Kabupaten Nias Barat) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana komunikasi dapat menjadi bagian dari strategi pengelolaan keberagaman untuk menangani konflik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan**

**Sipil Kabupaten Nias Barat? Pada hari** **senin, Tanggal 8 Januari 2024**  
**beliau mengatakan bahwa:**

*“Salah satu aspek penting dari strategi pengelolaan keberagaman adalah memastikan bahwa komunikasi berlangsung dengan baik di antara semua anggota tim. Ini bisa melibatkan penyelenggaraan pelatihan komunikasi untuk pegawai, mengadakan pertemuan reguler untuk membahas masalah-masalah yang muncul, dan mempromosikan budaya kerja yang inklusif di mana semua orang merasa didengar dan dihargai.”*

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh kedua bapak informan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa komunikasi yang efektif sangat penting dalam mengelola keberagaman di tempat kerja. Dengan memastikan komunikasi yang terbuka dan transparan, konflik antar pegawai dapat dikurangi. Ini melibatkan promosi dialog terbuka, mendengarkan dengan penuh perhatian, dan memahami perspektif individu. Strategi pengelolaan keberagaman juga mencakup pelatihan komunikasi, pertemuan reguler, dan promosi budaya kerja inklusif.

Selanjutnya hasil wawancara dengan pertanyaan kepada Bapak Geseli Hia (Kepala Bidang Dukcapil Kabupaten Nias Barat) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana Bapak berkontribusi dalam mengimplementasikan strategi komunikasi untuk mengelola keberagaman dan mengatasi konflik di kantor ini? Pada hari** **senin, Tanggal 8 Januari 2024** **beliau mengatakan bahwa:**

*“Saya aktif berpartisipasi dalam pertemuan tim dan forum diskusi yang diadakan secara rutin di kantor. Saya juga berusaha untuk mendengarkan dengan penuh perhatian saat berinteraksi dengan rekan-rekan kerja, dan memastikan bahwa semua komunikasi saya jelas dan terbuka. Selain itu, saya berusaha untuk menjadi mediator ketika konflik muncul, membantu memfasilitasi dialog yang konstruktif dan menemukan solusi yang memuaskan bagi semua pihak.*

Selanjutnya hasil wawancara dengan pertanyaan yang sama kepada bapak Iman Lestari A.Md (Staf Dukcapil Kabupaten Nias Barat) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana Bapak**

**berkontribusi dalam mengimplementasikan strategi komunikasi untuk mengelola keberagaman dan mengatasi konflik di kantor ini? Pada hari** **senin, Tanggal 8 Januari 2024 beliau mengatakan bahwa:**

*“Saya berperan dalam menjaga komunikasi yang baik di antara anggota tim dengan memastikan bahwa semua informasi penting disampaikan dengan jelas dan tepat waktu. Saya juga aktif mencari umpan balik dari rekan-rekan kerja untuk memastikan bahwa semua kebutuhan dan kekhawatiran mereka dipahami dan diatasi dengan baik. Saya percaya bahwa dengan memperkuat komunikasi, kita dapat mencegah konflik dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.”*

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh kedua bapak informan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa komunikasi penutur aktif terlibat dalam berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memperkuat komunikasi dan hubungan antara anggota tim di tempat kerja. Mereka berperan sebagai mediator dalam menyelesaikan konflik, memastikan informasi disampaikan dengan jelas dan tepat waktu, dan mencari umpan balik dari rekan kerja untuk meningkatkan kerjasama dan produktivitas tim. Hal ini menunjukkan komitmen penutur untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan efektif.

#### **4.3.2 Struktur**

Struktur sebagai strategi pengelolaan keberagaman dalam menangani tantangan konflik pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat sangatlah penting untuk memastikan efisiensi dan efektivitas dalam menjalankan tugas-tugas administratif yang sensitif dan kompleks. Dalam konteks ini, struktur merujuk pada pola organisasi, hierarki, dan prosedur yang diimplementasikan dalam kantor.

Struktur organisasi yang jelas dan terdefinisi dengan baik dapat membantu dalam menetapkan peran dan tanggung jawab masing-masing pegawai. Dengan demikian, potensi terjadinya tumpang tindih atau ketidakjelasan dalam tanggung jawab dapat diminimalkan, mengurangi kemungkinan terjadinya konflik antarpegawai.

Keemudian struktur hierarki yang kuat dan transparan dapat membantu dalam menyelesaikan konflik pegawai dengan memberikan kerangka kerja untuk menyelesaikan perbedaan pendapat atau konflik secara terstruktur. Dalam hal ini, atasan memiliki wewenang dan kewenangan untuk memfasilitasi diskusi, mediasi, atau penyelesaian konflik secara efektif.

Selain itu, prosedur yang jelas dan konsisten dalam menangani konflik antarpegawai juga merupakan bagian penting dari struktur sebagai strategi pengelolaan keberagaman. Prosedur ini dapat mencakup mekanisme pelaporan konflik, penanganan investigasi, dan langkah-langkah penyelesaian yang diatur dengan baik. Dengan demikian, setiap konflik dapat ditangani dengan adil dan transparan, tanpa memihak kepada pihak tertentu.

Selanjutnya, penerapan prinsip-prinsip manajemen konflik yang efektif seperti komunikasi terbuka, kolaborasi, dan pemecahan masalah bersama juga merupakan bagian integral dari struktur sebagai strategi pengelolaan keberagaman. Dengan mempromosikan budaya kerja yang inklusif dan saling menghormati, kantor dapat menciptakan lingkungan yang mendukung resolusi konflik yang harmonis dan berkelanjutan.

Penting untuk memperhatikan aspek keberagaman dalam struktur sebagai strategi pengelolaan konflik. Ini mencakup pengakuan dan penghargaan terhadap perbedaan individual, budaya, dan latar belakang pegawai. Dengan membangun lingkungan kerja yang inklusif dan beragam, kantor dapat mengurangi potensi konflik yang timbul dari ketidaksetaraan atau diskriminasi.

Struktur sebagai strategi pengelolaan keberagaman memainkan peran kunci dalam menangani tantangan konflik pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Melalui pendekatan yang terstruktur, transparan, dan inklusif, kantor dapat memastikan efisiensi operasional yang optimal sambil mempromosikan kerja sama dan harmoni di antara pegawai dengan latar belakang dan perspektif yang beragam.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Antonius Gulo, S.Pd., M.M (Sekretaris Dukcapil Kabupaten Nias Barat) Sebagai Informan Kunci. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana struktur dalam strategi pengelolaan keberagaman dalam menangani tantangan konflik pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat? Pada hari** **senin, Tanggal 8 Januari 2024** **beliau mengatakan bahwa:**

*“Kami juga memiliki mekanisme pengelolaan konflik yang terintegrasi, termasuk pembentukan komite mediasi dan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan penyelesaian konflik bagi seluruh pegawai.”*

Selanjutnya hasil wawancara dengan pertanyaan yang sama kepada bapak Iman Lestari A.Md (Staf Dukcapil Kabupaten Nias Barat) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana struktur dalam strategi pengelolaan keberagaman dalam menangani tantangan konflik pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat? Pada hari** **senin, Tanggal 8 Januari 2024** **beliau mengatakan bahwa:**

*“Struktur kami mencakup pembentukan kelompok kerja keberagaman yang bertanggung jawab untuk mempromosikan penghargaan terhadap perbedaan dan mencegah konflik antar pegawai. Kelompok kerja ini juga menyelenggarakan acara dan pelatihan untuk meningkatkan pemahaman antar etnis dan budaya”.*

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh kedua bapak informan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat memiliki mekanisme pengelolaan konflik yang terintegrasi, termasuk pembentukan komite mediasi dan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan penyelesaian konflik bagi seluruh pegawai dan juga memiliki struktur yang mencakup pembentukan kelompok kerja keberagaman yang bertanggung jawab untuk mempromosikan penghargaan terhadap perbedaan dan mencegah konflik antar pegawai. Kelompok kerja ini juga menyelenggarakan acara dan pelatihan untuk meningkatkan pemahaman

antar etnis dan budaya. Dengan demikian, organisasi tersebut memiliki komitmen yang kuat untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan mengatasi konflik secara efektif melalui pendekatan yang holistik dan berkelanjutan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan pertanyaan kepada Bapak Geseli Hia (Kepala Bidang Dukcapil Kabupaten Nias Barat) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana struktur dalam strategi pengelolaan keberagaman membantu dalam menangani tantangan konflik pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat? Pada hari senin, Tanggal 8 Januari 2024 beliau mengatakan bahwa:**

*“Dengan memperkuat komunikasi lintas tim dan departemen, kita dapat mencegah ketidakpahaman atau kesalahpahaman yang sering menjadi penyebab konflik di tempat kerja”*

Selanjutnya hasil wawancara dengan pertanyaan yang sama kepada bapak Iman Lestari A.Md (Staf Dukcapil Kabupaten Nias Barat) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana struktur dalam strategi pengelolaan keberagaman membantu dalam menangani tantangan konflik pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat? Pada hari senin, Tanggal 8 Januari 2024 beliau mengatakan bahwa:**

*“Dengan menerapkan pendekatan kolaboratif dalam menangani konflik, kita dapat membangun hubungan yang kuat antara pegawai dan memperkuat solidaritas tim dalam menghadapi tantangan bersama.*

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh kedua bapak informan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa memperkuat komunikasi lintas tim dan departemen dapat mengurangi risiko terjadinya ketidakpahaman atau kesalahpahaman di tempat kerja. Dengan komunikasi yang lebih baik, informasi dapat disampaikan dengan lebih jelas dan efektif, sehingga meminimalkan potensi konflik yang mungkin timbul akibat kesalahpahaman tersebut. Dengan demikian, investasi dalam meningkatkan komunikasi antar tim dan departemen di tempat kerja dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif.



### 4.3.3 Pribadi

Strategi Pengelolaan Keberagaman dalam Menangani Tantangan Konflik Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat mencakup berbagai aspek, di antaranya adalah memahami pentingnya pribadi dalam konteks manajemen konflik. Pribadi pegawai, baik dari segi sikap, nilai, maupun kepribadian, memainkan peran penting dalam menangani konflik. Pertama-tama, penting untuk memahami bahwa setiap individu memiliki latar belakang, pengalaman, dan nilai yang berbeda-beda. Pengelolaan keberagaman di kantor tersebut harus memperhitungkan perbedaan ini dan menghargainya sebagai bagian dari kekayaan budaya organisasi.

Selain itu, pribadi juga mencakup kemampuan interpersonal dan komunikasi. Dalam konteks penyelesaian konflik, kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dan memahami sudut pandang orang lain sangatlah penting. Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat perlu dilengkapi dengan keterampilan tersebut melalui pelatihan dan pembinaan. pegawai harus mampu mendengarkan dengan empati, mengelola emosi, dan mencari solusi yang memuaskan bagi semua pihak yang terlibat.

Selanjutnya, pribadi juga mencakup kesadaran akan keberagaman dan inklusi. Pegawai harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang nilai-nilai pluralisme dan pentingnya menghormati serta menghargai perbedaan. Hal ini dapat tercermin dalam sikap terbuka, toleransi, serta kerjasama antarpegawai yang tidak terpengaruh oleh perbedaan latar belakang, suku, agama, atau budaya.

Dalam praktiknya, pengelolaan keberagaman di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat juga membutuhkan adanya kebijakan yang mendukung, termasuk kebijakan anti-diskriminasi, mekanisme penyelesaian konflik yang jelas, serta promosi budaya kerja yang inklusif dan kolaboratif. Pemimpin di kantor tersebut juga harus menjadi contoh dalam mempraktikkan nilai-nilai tersebut dalam interaksi sehari-hari.

Pribadi pegawai memainkan peran penting dalam strategi pengelolaan keberagaman dan penyelesaian konflik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Dengan memperkuat pribadi yang inklusif, komunikatif, dan memiliki kesadaran akan keberagaman, kantor tersebut dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif, di mana konflik dapat diselesaikan dengan baik dan keberagaman dihargai sebagai sumber kekuatan organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Antonius Gulo, S.Pd., M.M (Sekretaris Dukcapil Kabupaten Nias Barat) Sebagai Informan Kunci. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana peran kepribadian dalam mengelola keberagaman di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat? Pada hari senin, Tanggal 8 Januari 2024 beliau mengatakan bahwa:**

*“Kepribadian yang inklusif dan toleran dapat membantu membangun hubungan yang harmonis di antara pegawai dengan latar belakang yang beragam.”*

Selanjutnya hasil wawancara dengan pertanyaan yang sama kepada Bapak Geseli Hia (Kepala Bidang Dukcapil Kabupaten Nias Barat) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana peran kepribadian dalam mengelola keberagaman di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat? Pada hari senin, Tanggal 8 Januari 2024 beliau mengatakan bahwa:**

*“Kepribadian yang proaktif dan terbuka dapat memfasilitasi dialog terbuka dan solusi kolaboratif dalam menangani konflik yang muncul.”*

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh kedua bapak informan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepribadian inklusif, toleran, proaktif, dan terbuka dapat membantu memperkuat hubungan antar pegawai yang memiliki latar belakang yang beragam. Hal ini juga dapat memfasilitasi dialog terbuka dan solusi kolaboratif dalam menangani konflik yang muncul di tempat kerja. Dengan demikian, penting untuk mempromosikan nilai-nilai ini dalam budaya organisasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.

Selanjutnya hasil wawancara kepada Bapak Geseli Hia (Kepala Bidang Dukcapil Kabupaten Nias Barat) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Apa saja karakteristik kepribadian yang dibutuhkan dalam menangani tantangan konflik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat? Pada hari** **senin, Tanggal 8 Januari 2024 beliau mengatakan bahwa:**

*“Kepribadian yang sabar dan empatik dapat membantu dalam menyelesaikan konflik dengan pendekatan yang menghargai perbedaan dan mencari solusi.”*

Selanjutnya hasil wawancara dengan pertanyaan yang sama kepada bapak Iman Lestari A.Md (Staf Dukcapil Kabupaten Nias Barat) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Apa saja karakteristik kepribadian yang dibutuhkan dalam menangani tantangan konflik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat? Pada hari** **senin, Tanggal 8 Januari 2024 beliau mengatakan bahwa:**

*“Kepribadian yang tangguh dan adaptif dapat membantu dalam menghadapi tantangan konflik dengan mengambil langkah-langkah yang bijaksana dan strategis dalam merespons situasi yang berubah.”*

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh kedua bapak informan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepribadian yang tangguh dan adaptif dapat membantu seseorang dalam menghadapi tantangan konflik dengan bijaksana dan strategis, sementara kepribadian yang sabar dan empatik dapat membantu dalam menyelesaikan konflik dengan menghargai perbedaan dan mencari solusi yang baik.

#### **4.4 Pembahasan Penelitian**

##### **4.4.1 Tantangan yang dihadapi oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat.**

Menurut Soerjono soekanto (2019:19) Konflik adalah situasi di mana ada ketidaksepakatan atau pertentangan antara individu atau kelompok sosial karena adanya perbedaan kepentingan. Dalam konflik, pihak-pihak yang

terlibat berusaha mencapai tujuan mereka dengan cara menentang pihak lawan, bahkan mungkin dengan ancaman atau kekerasan.

Menurut Wummings P.W. (2018)<sup>12</sup> mengatakan bahwa konflik didefinisikan sebagai suatu proses interaksi sosial dimana duaorang atau lebih, atau kelompok atau lebih.

Konflik juga dapat muncul antara pegawai dengan sesama pegawai dalam dinas tersebut. Perbedaan pendapat, persaingan, atau masalah komunikasi internal dapat menyebabkan ketegangan di antara pegawai, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut Wummings P.W. (2018)<sup>12</sup> mengatakan bahwa konflik didefinisikan sebagai suatu proses interaksi sosial dimana duaorang atau lebih, atau kelompok atau lebih,.

Selain itu, pegawai juga dapat menghadapi konflik yang berasal dari tekanan dan tuntutan yang diberikan oleh atasan atau pihak lain yang terkait. Ketika ada target kinerja yang harus dipenuhi atau kebijakan yang harus diimplementasikan, pegawai mungkin merasa tertekan dan tidak memiliki kendali penuh atas situasi tersebut. Hal ini dapat menimbulkan konflik internal dan mengganggu efektivitas serta produktivitas kerja.

Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan pemahaman yang mendalam tentang teknis administrasi kependudukan serta keterampilan manajemen konflik yang baik. Pelatihan dan pendidikan yang terus-menerus dalam hal ini sangat penting bagi pegawai agar dapat mengelola konflik dengan bijaksana dan efektif. Selain itu, penting juga untuk membangun komunikasi yang baik antara pegawai, masyarakat, dan pihak terkait lainnya untuk mencegah dan menyelesaikan konflik dengan cara yang damai dan konstruktif.

#### 4.4.2 Strategi pengelolaan keberagaman yang efektif dalam menghadapi konflik antar pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat.

Dalam menghadapi konflik antar pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat, strategi pengelolaan keberagaman yang efektif sangatlah penting. Keberagaman dalam sebuah organisasi seperti kantor pemerintahan dapat mencakup perbedaan budaya, latar belakang etnis, agama, dan pandangan politik. Konflik dapat timbul karena perbedaan-perbedaan ini, dan pengelolaan keberagaman yang baik dapat membantu mencegah konflik yang tidak perlu dan meningkatkan produktivitas serta suasana kerja yang harmonis.

Menurut Morrison (2015) sebagaimana dikutip oleh Wentling et al (2016) mengkategorikan keragaman dalam empat tingkatan: (1) keragaman sebagai keseimbangan rasial/etnis/seksual, (2) keragaman sebagai memahami budaya lain, (3) keberagaman sebagai nilai-nilai budaya berbeda, dan (4) keragaman sebagai luas inklusif (budaya, subkultur, dan individu). Sedangkan Griggs (2016) menyatakan bahwa keragaman bukan hanya melihat keragaman secara luas saja (umur, suku/ras, gender, kemampuan fisik, orientasi seksual, agama, kelas sosial ekonomi, pendidikan, wilayah asal, bahasa dan lain sebagainya), tapi juga harus melihat keragaman dari segi pengalaman, status dalam keluarga, personaliti, fungsi kerja, urutan dalam hirarki dan karakteristik lainnya yang membentuk perspektif/pandangan seorang individu.

Sementara itu Williams dan O'Reilly (2015) seperti diterjemahkan oleh Kusumardhani (2016) menyebutkan bahwa keragaman mengacu pada setiap atribut (sifat) yang menonjol bagi seorang individu, yang membuatnya merasa berbeda dengan individu lainnya. Atribut yang membedakan tersebut termasuk rasio etnisitas, gender, nasionalitas, agama, keahlian fungsional, dan usia. Kemudian Allard (2015) menyatakan bahwa keragaman mencakup di dalamnya adalah tingkatan sosial, budaya, fisik, dan perbedaan lingkungan diantara banyak orang yang akan mempengaruhi cara mereka berpikir dan bertindak atau

bersikap. Sedangkan Mathis dan Jackson dalam Angelica (2015) menyebutkan bahwa keragaman dapat dilihat dari usia, suku/ras, jenis kelamin, orientasi seksual, status perkawinan, keluarga dan cacat tubuh.

Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah membangun kesadaran akan keberagaman di antara pegawai. Ini bisa dilakukan melalui pelatihan atau workshop yang mengajarkan pentingnya menghormati dan memahami perbedaan antar individu. Dengan memahami perspektif dan latar belakang masing-masing pegawai, pegawai akan lebih cenderung untuk bersikap empati dan toleran terhadap satu sama lain.

Selain itu, menciptakan lingkungan kerja inklusif juga penting. Hal ini dapat dilakukan dengan memastikan bahwa setiap pegawai merasa didengar dan dihargai dalam pengambilan keputusan serta dalam interaksi sehari-hari. Memiliki kebijakan yang mendukung diversitas dan penyelesaian konflik yang terbuka dan adil juga sangat penting.

Kepemimpinan yang kuat juga diperlukan dalam mengelola keberagaman. Pimpinan yang memperlihatkan komitmen terhadap nilai-nilai inklusi dan penyelesaian konflik yang damai dapat memberikan contoh bagi pegawai lainnya. Dan juga dapat mengambil langkah-langkah konkret untuk mengatasi konflik secara efektif ketika terjadi.

Pembentukan tim atau komite keberagaman yang bertugas untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan konflik antar pegawai juga dapat membantu. Tim ini dapat terdiri dari berbagai anggota yang mewakili keberagaman dalam organisasi dan bekerja sama untuk menemukan solusi yang adil dan berkelanjutan.

Dengan menerapkan strategi-strategi ini, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat dapat meningkatkan keharmonisan dan produktivitas di tempat kerja sambil memperkuat nilai-nilai inklusi dan mengurangi konflik yang tidak perlu.

#### **4.4.3 Strategi pengelolaan keberagaman yang dapat diterapkan untuk mengatasi tantangan konflik antar pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat.**

Pengelolaan keberagaman adalah suatu hal yang sangat penting di tempat kerja, terutama di kantor pemerintahan seperti Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Konflik antar pegawai bisa timbul karena perbedaan budaya, nilai, kepercayaan, atau bahkan perbedaan pendapat tentang kebijakan atau tugas pekerjaan. Namun, dengan menerapkan strategi pengelolaan keberagaman yang tepat, tantangan konflik tersebut bisa diatasi.

Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah dengan meningkatkan kesadaran akan keberagaman. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan atau workshop yang mengedukasi pegawai tentang pentingnya menghormati dan menghargai perbedaan antar individu. Dengan meningkatkan kesadaran tersebut, diharapkan pegawai akan lebih terbuka dan toleran terhadap perbedaan.

Selain itu, penting juga untuk mendorong komunikasi yang terbuka dan transparan di antara pegawai. Dengan memberikan ruang bagi pegawai untuk menyampaikan pendapat, keluhan, atau kekhawatiran mereka, dapat membantu mengurangi potensi konflik yang muncul akibat ketidakpuasan atau ketidakpahaman.

Selanjutnya, penting juga untuk mempromosikan kerjasama dan kolaborasi di antara pegawai. Dengan mendorong kerjasama tim, pegawai akan belajar untuk bekerja sama melintasi perbedaan dan menemukan solusi yang saling menguntungkan. Hal ini dapat dilakukan melalui pembentukan tim kerja lintas departemen atau kegiatan-kegiatan lain yang memungkinkan pegawai untuk saling berinteraksi dan bekerja bersama.

Manajemen juga perlu memberikan teladan dalam mengelola keberagaman. Dengan menunjukkan sikap dan perilaku yang inklusif dan menghormati semua individu, manajemen dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung bagi semua pegawai, tanpa memandang latar

belakang atau perbedaan mereka. Dengan demikian, konflik antar pegawai dapat diatasi secara efektif, dan kantor dapat mencapai kinerja optimal.



## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang dilakukan peneliti maka didasarkan pada rumusan masalah dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat menghadapi berbagai tantangan dalam menangani konflik yang timbul dalam tugas. Tantangan itu meliputi konflik antara warga yang membutuhkan layanan administrasi kependudukan dengan prosedur yang harus diikuti oleh pegawai, konflik antara sesama pegawai dalam dinas tersebut, serta konflik yang berasal dari tekanan dan tuntutan atasan atau pihak terkait lainnya. Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan pemahaman yang mendalam tentang teknis administrasi kependudukan serta keterampilan manajemen konflik yang baik. Pelatihan dan pendidikan yang terus-menerus juga penting bagi pegawai agar dapat mengelola konflik dengan bijaksana dan efektif. Komunikasi yang baik antara pegawai, masyarakat, dan pihak terkait lainnya juga penting untuk mencegah dan menyelesaikan konflik dengan cara yang damai dan konstruktif.
2. Dalam menghadapi konflik antar pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat, penting untuk menerapkan strategi pengelolaan keberagaman yang efektif. Strategi tersebut mencakup membangun kesadaran akan keberagaman, menciptakan lingkungan kerja inklusif, memiliki kepemimpinan yang kuat, dan membentuk tim atau komite keberagaman. Dengan menerapkan strategi-strategi ini, kantor tersebut dapat meningkatkan keharmonisan, produktivitas, dan mengurangi konflik yang tidak perlu di tempat kerja.
3. pengelolaan keberagaman sangat penting di tempat kerja, terutama di kantor pemerintahan seperti Kantor Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Konflik antar pegawai bisa muncul karena perbedaan budaya, nilai, kepercayaan, atau bahkan perbedaan pendapat tentang kebijakan atau tugas pekerjaan. Namun, dengan menerapkan strategi pengelolaan keberagaman yang tepat, tantangan konflik tersebut bisa diatasi. Strategi yang dapat diterapkan antara lain meningkatkan kesadaran akan keberagaman, mendorong komunikasi yang terbuka dan transparan, mempromosikan kerjasama dan kolaborasi, serta memberikan teladan dalam mengelola keberagaman. Dengan demikian, konflik antar pegawai dapat diatasi secara efektif, dan kantor dapat mencapai kinerja optimal.

## **5.2 Saran**

Dari hasil kesimpulan diatas tentang Strategi Pengelolaan Keberagaman Dalam Menangani Tantangan Konflik pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. yang menjadi saran peneliti adalah:

1. Untuk mengatasi tantangan yang dihadapi oleh Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat, ada beberapa langkah yang dapat diambil. Pertama, perlu dilakukan pelatihan dan pendidikan yang terus-menerus mengenai teknis administrasi kependudukan dan keterampilan manajemen konflik. Ini akan membantu pegawai untuk memahami prosedur yang harus diikuti serta cara mengelola konflik dengan baik. Selain itu, perlu ditingkatkan komunikasi antara pegawai, masyarakat, dan pihak terkait lainnya. Hal ini dapat dilakukan melalui penyelenggaraan pertemuan rutin, forum diskusi, atau bahkan melalui penggunaan media sosial untuk menyampaikan informasi secara transparan. Selain itu, penting untuk memperkuat mekanisme penyelesaian sengketa yang ada, seperti melalui mediasi atau pertemuan dialog, agar konflik dapat diselesaikan secara damai dan konstruktif. Dengan melakukan langkah-langkah ini, diharapkan Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Nias Barat dapat mengatasi tantangan konflik yang dihadapi dengan lebih efektif.

2. Dalam menghadapi konflik antar pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat, perlu dilakukan langkah-langkah untuk meningkatkan harmoni dan produktivitas di tempat kerja. Pertama, penting untuk memperkuat kesadaran akan keberagaman dengan mengadakan pelatihan atau workshop tentang pentingnya menghargai perbedaan dan bekerja sama secara efektif dalam tim yang beragam. Selanjutnya, menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dengan memastikan bahwa semua pegawai merasa diperlakukan secara adil dan setara, tanpa diskriminasi atau perlakuan khusus. Kepemimpinan yang kuat juga diperlukan untuk memberikan arah dan memberikan contoh dalam mengelola konflik serta mempromosikan budaya kerja yang positif. Terakhir, membentuk tim atau komite keberagaman yang bertugas untuk memantau dan menangani masalah keberagaman di kantor, serta mengusulkan inisiatif untuk meningkatkan inklusivitas dan keharmonisan di tempat kerja. Dengan menerapkan langkah-langkah ini secara konsisten, diharapkan kantor dapat mencapai tujuan yang diinginkan dan mengurangi konflik yang tidak perlu di tempat kerja.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat meningkatkan kesadaran akan keberagaman di antara pegawai, baik melalui pelatihan maupun program-program lainnya. Selain itu, penting juga untuk mendorong komunikasi yang terbuka dan transparan antara semua pihak, sehingga perbedaan pendapat bisa dibahas secara konstruktif. Kerjasama dan kolaborasi juga perlu dipromosikan agar pegawai dapat bekerja sama secara harmonis meskipun memiliki latar belakang yang berbeda. Terakhir, penting bagi manajemen untuk memberikan teladan dalam mengelola keberagaman dengan mempraktikkan nilai-nilai inklusif dan menghargai perbedaan. Dengan menerapkan strategi-strategi ini, diharapkan kantor dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan mencapai kinerja optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arif Furchan & Agus maimun. 2019. Studi Tokoh, Metode Penelitian Mengenai Tokoh. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bangun, (2018), Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen, Pustaka Reka Cipta, Bandung.
- <sup>12</sup> Darwis, Amri. 2008. Manajemen Konflik Pengembangan Ilmu Berparadigma Islami. Pekanbaru: Suska Pers.
- <sup>9</sup> Heridiansyah, J. (2014). Manajemen konflik dalam sebuah organisasi. Jurnal STIE Semarang (Edisi Elektronik), 6(1), 28-41.
- I Komang, Ardana, dan Ni Wayan Mujiati, (2018), Perilaku Keorganisasian, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- <sup>9</sup> Kartono, K. (2016). Pemimpin dan Kepemimpinan: Apakah Kepemimpinan Abnormal itu. Badan Penerbit Rajawali Press.
- Lule, B. (2019). Kiat Mengatasi Konflik Antar Karyawan. JBE (Journal of Business and Economics), 138-142. <sup>12</sup> Manajemen Resolusi Konflik: Sebuah Tawaran dalam Islam. 01(1). 78.
- <sup>9</sup> Mangkunegara, A. P., & Prabu, A. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mister, N., Rini, R., & Karwan, D. H. (2017). Pengaruh Efektivitas Komunikasi Manajemen Konflik dan Komitmen Terhadap Disiplin Kerja Guru. Jurnal Manajemen Mutu Pendidikan, 5(2).
- <sup>12</sup> Moleong, Lexi J. 2017. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Arni. 2018. Komunikasi Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- <sup>9</sup> Noviza, N. & Meisari. (2021). Manajemen Konflik. Palembang: Bening Media Publishing.
- Puspita, W. (2018). Manajemen Konflik: Suatu Pendekatan Psikologi, Komunikasi, dan Pendidikan. Yogyakarta: Deepublish.
- <sup>12</sup> Rais, Heppy El. 2018. Kamus Ilmiah Populer. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- <sup>9</sup> Raya, M. K. F. (2016). Resolusi Konflik dalam Institusi Pendidikan Islam (Kajian Empirik dan Potensi Riset Resolusi Konflik). Jurnal Pendidikan Islam Indonesia, 1(1), 71-85.
- Stevenin, (20018), Strategi Menang/Menang dalam Menghadapi Konflik, Penerbit Prenhallindo, Jakarta.

- Wartini, S. (2015). Strategi Manajemen Konflik Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Teamwork Tenaga Kependidikan. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 6(1), 64-73.
- Wirawan, W. (2017). *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi, Dan Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Royani, A. (2016). *Manajemen Konflik*. EdukasI, 7(1).
- Rusdiana.2018. *Manajemen Konflik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sudarmanto, et al. (2021). *Manajemen Konflik*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Waeduloh, H. (2014). Manajemen konflik dalam perspektif dakwah. *Jurnal Dakwah Tabligh*, 15(1), 94.
- Sugiono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

### Draf Wawancara

1. Bagaimana komunikasi dapat menjadi bagian dari strategi pengelolaan keberagaman untuk menangani konflik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat?
2. Bagaimana Bapak berkontribusi dalam mengimplementasikan strategi komunikasi untuk mengelola keberagaman dan mengatasi konflik di kantor ini?
3. Bagaimana struktur dalam strategi pengelolaan keberagaman dalam menangani tantangan konflik pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat?
4. Bagaimana struktur dalam strategi pengelolaan keberagaman membantu dalam menangani tantangan konflik pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat?
5. Bagaimana peran kepribadian dalam mengelola keberagaman di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat?
6. Apa saja karakteristik kepribadian yang dibutuhkan dalam menangani tantangan konflik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat?

## Lampiran



Bersama bapak informan Kunci



Bersama Informan Pendukung



Bersama Informan Pendukung





# STRATEGI PENGELOLAAN KEBERAGAMAN DALAM MENANGANI TANTANGAN KONFLIK PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NIAS BARAT

## ORIGINALITY REPORT

38%

SIMILARITY INDEX

39%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

17%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://disdukcapil.pesisirbaratkab.go.id">disdukcapil.pesisirbaratkab.go.id</a> Internet Source	14%
2	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	5%
3	<a href="http://repository.unpkediri.ac.id">repository.unpkediri.ac.id</a> Internet Source	3%
4	<a href="http://repository.iainkudus.ac.id">repository.iainkudus.ac.id</a> Internet Source	3%
5	<a href="http://e-journal.uajy.ac.id">e-journal.uajy.ac.id</a> Internet Source	2%
6	<a href="http://repository.stiedewantara.ac.id">repository.stiedewantara.ac.id</a> Internet Source	2%
7	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	2%
8	<a href="http://digilib.unila.ac.id">digilib.unila.ac.id</a> Internet Source	1%

---

9	<a href="https://repository.penerbiteureka.com">repository.penerbiteureka.com</a> Internet Source	1 %
10	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper	1 %
11	<a href="https://journal.unismuh.ac.id">journal.unismuh.ac.id</a> Internet Source	1 %
12	<a href="https://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	1 %
13	Submitted to University System of Georgia Student Paper	1 %
14	Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper	1 %
15	<a href="https://repository.umpri.ac.id">repository.umpri.ac.id</a> Internet Source	1 %

---

Exclude quotes Off  
Exclude bibliography Off

Exclude matches < 1%

# STRATEGI PENGELOLAAN KEBERAGAMAN DALAM MENANGANI TANTANGAN KONFLIK PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NIAS BARAT

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

**/0**

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

---

PAGE 21

---

PAGE 22

---

PAGE 23

---

PAGE 24

---

PAGE 25

---

PAGE 26

---

PAGE 27

---

PAGE 28

---

PAGE 29

---

PAGE 30

---

PAGE 31

---

PAGE 32

---

PAGE 33

---

PAGE 34

---

PAGE 35

---

PAGE 36

---

PAGE 37

---

PAGE 38

---

PAGE 39

---

PAGE 40

---

PAGE 41

---

PAGE 42

---

PAGE 43

---

PAGE 44

---

PAGE 45

---

PAGE 46

---

PAGE 47

---

PAGE 48

---

PAGE 49

---

PAGE 50

---

PAGE 51

---

PAGE 52

---

PAGE 53

---

PAGE 54

---

PAGE 55

---

PAGE 56

---

PAGE 57

---

PAGE 58

---

PAGE 59

---

PAGE 60

---

PAGE 61

---

PAGE 62

---

PAGE 63

---

PAGE 64

---

PAGE 65

---

PAGE 66

---

PAGE 67

---

PAGE 68

---

PAGE 69

---

PAGE 70

---

PAGE 71

---

PAGE 72

---

PAGE 73

---

PAGE 74

---

PAGE 75

---

PAGE 76

---

PAGE 77

---

PAGE 78

---

PAGE 79

---

PAGE 80

---