

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan:

1. Pengetahuan anggota tim IT *Support* di bidang informasi teknologi diperoleh dari belajar otodidak (mandiri) melalui internet atau bertanya dengan ketua tim, pegawai senior, dan sesama anggota.
2. Keterampilan anggota tim IT *Support* diperoleh *transfer of knowledge* sekali atau dua kali sebulan dari ketua tim.
3. Motivasi anggota tim IT *Support* tinggi dan antusias mempelajari dan menambah pengetahuan dan keterampilan di bidang informasi teknologi terbukti dari lancarnya pekerjaan.

B. Saran:

1. Anggota tim menambah pengetahuan dengan mengikuti kursus teknologi informasi di luar kantor secara mandiri.
2. *Transfer of knowledge* dari semula sekali atau dua kali sebulan diadakan menjadi empat kali sebulan. Selain itu, agar PPDDP andal dapat memberikan layanan dan mengantisipasi perubahan lingkungan eksternal didukung oleh implementasi konsep *job shadowing*, *coaching*, *mentoring*, *apprenticeship*, rotasi kerja, *committee assignments*.
3. Motivasi anggota tim IT *Support* yang tinggi tetap dipertahankan.
4. Anggota Tim IT *Support* lebih banyak yang berlatar belakang pendidikan Teknologi Informatika agar lebih sesuai dengan pekerjaan pada Tim IT *Support*.
5. Penempatan dalam kebijakan mutasi/rotasi sesuai dengan keahliannya, sehingga lebih tepat dan dapat meningkatkan kinerjanya.

6. Perlu penelitian lebih lanjut secara lebih mendalam untuk faktor kompetensi selain pengetahuan, keterampilan, dan motivasi yang mempengaruhi kinerja seperti sifat/ciri yaitu tingkah laku.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Nur et. al., 2015, "Analisis Pengaruh Rotasi dan Mutasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di KJKS BMT Anda Salatiga", Jurnal Muqtasid, Volume 6, Nomor 1, Juni 2015.
- Armstrong, Michael. 2006. A Handbook of Human Resource Management Practice. Philadelphia. London and Kogan Page Limited.
- (tn), Cara Paling Bagus untuk Menerapkan Sistem Manajemen SDM Berbasis Kompetensi. Online. (2021. (<https://dvdpelatihansdm.com/cara-paling-bagus-untuk-menerapkan-sistem-manajemen-sdm-berbasis-kompetensi>)). Diakses 28 Februari 2021.
- Creswell, John W. 2017. Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Daryanto dan Bintoro. 2014. Manajemen Diklat. Yogyakarta, Gaya Media.
- DI, Eni. 2008. Sistem Reward dan Punishment untuk Mendapatkan Sumber Daya Manusia. Online. (<http://ipdnartikelgratis.blogspot.com/2008/09/sistem-reward-dan-aA-untuk.html>). Diakses 27 Juni 2020.
- Fatmah, Siti, 2015, "Analisis Kinerja Guru SMK Alkhairaat Parigi Kecamatan Parigi Kabupaten Parigi Moutong". e-Jurnal Katalogis, Volume 3 Nomor 2, Februari 2015 hlm 107-113 ISSN: 2302-2019.
- Gabriela Kolibáčová, 2014, "The Relationship between Competency and Performance" Acta Universitatis Agriculturae Et Silviculturae <http://dx.doi.org/10.11118/actaun201462061315>
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha. 2008. Kompetensi Plus Teori, Desain, Kasus, dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.

Ibeng, Parta, 2021. Pengertian Keterampilan, Macam, Contoh dan Menurut Para Ahli (pendidikan.co.id). Diakses 6 Agustus 2021

Irawan, Prasetya. 2000. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta. STIA LAN Press.

Ivancevich, et.al. 2014. Organizational Behavior and Management. New York. McGraw-Hill Education.

June S. et. al., 2011, "The Relationship between Role Ambiguity, Competency and Person-Job Fit With the Job Performance of Employees in the Service Sector SMEs in Malaysia" Business Management Dynamics-ISSN : 2047 – 7031, Vol.1, No.2, August 2011, pp.79-98

Kadarisman, M. 2012a. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta. Jakarta Rajawali Pers.

----- . 2012b. Manajemen Kompensasi. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta. Jakarta Rajawali Pers.

Kadarisman, Muh. 2018, Manajemen Aparatur Sipil Negara; Depok. Rajawali Pers.

Kaswan. 2013. Pelatihan Dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Kinerja SDM. Bandung. Penerbit Alfabeta.

Kaur J, et. al., 2012, "Competency Mapping: A Gap Analysis" International Journal of Education and Research Vol. 1 No. 1, 1 January 2013.

Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 7 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pembinaan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis.

Keputusan Menteri Keuangan nomor 467/KMK.01/2014 Tentang Pengelolaan Kinerja di Lingkungan Kementerian Keuangan.

Keputusan Menteri Keuangan nomor 982/KMK.01/2017 Tentang Program Pengembangan Kompetensi bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Kementerian Keuangan.

Keputusan Direktur Jenderal Pajak nomor KEP-280/PJ/2020 Tentang Penetapan Jenis Dokumen Perpajakan Selain Surat Pemberitahuan pada Proses Bisnis Registrasi yang Diolah di Unit Pengolahan Data Dan Dokumen Perpajakan.

Khalil, Muhammad, Interactive Analysis Model Miles & Huberman (<https://steemit.com/steemiteducation/@muhammad.khalil/interactive-analysis-model-miles-and-huberman-169dda597de6d>). Online. Diakses 9 Mei 2021.

Kurniawan et.al. 2019. "Jurnal The Influence of Competency Factors, Career Development and Motivation on Personnel Performance". Sital Postgraduate - International Conference, 4 (1). pp. 1-11. ISSN 2443-2415.

Mahmood R. et a., 2018, "The Mediating Effects of Employee Competency on the Relationship between Training Functions and Employee Performance"- ISSN: 2222- 6990, DOI: 10.6007/IJARBSS/v8-i7/4410, <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v8-i7/4410> DOI

Mahmudi. 2015. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta. Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.

Marguna, Andi Milu, 2020, "Pengaruh Kompetensi Digital (e-Skills) terhadap Kinerja Pustakawan Di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin", Jupiter. Volume XVII Nomor 2, Desember 2020.

- Martono, Nanang. 2016. Metode Penelitian Sosial Konsep-konsep Kunci. Jakarta. PT RajaGrafindo Persada.
- Mastur, 2014, Konsep Efektivitas dan Kinerja: Tolok Ukur Efektivitas dan Kinerja. Online. (<https://jodenmot.wordpress.com/2014/12/25/konsep-efektivitas-dan-C>). Diakses Oktober 2021.
- Mattox, Milton, 2017, Why Coaching is Important for Everyone. Online. (<https://www.linkedin.com/pulse/why-coaching-important-everyone-milton-matto>). Diakses Oktober 2021
- Mikkelsen, Britha. 2003. Metode Penelitian Partisipatoris dan Upaya-upaya Pemberdayaan. Jakarta. Yayasan Obor Indonesia.
- Moleong, Lexy J. 2017. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Nanle et al, 2018, "Effect of Recognition and Promotion on Employees' Job Satisfaction of Selected Outsourced Service Providers In Jos, Plateau State, Nigeria". IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)-ISSN: 2278-487X, ISSN: 2319-7668. 20, 9. Ver. V 60-68 doi www.iosrjournals.org
- Negash et.al. 2014. "The Effect of Compensation on Employees Motivation: In Jimma University academic staff, Basic Research Journal of Business Management and Accounts ISSN 2315-6899 . 3(2) 17-27 doi <http://www.basicresearchjournals.org>
- Neuman, W. Lawrence. 2018. Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. Jakarta. PT Indeks Permata Puri Media.
- Pengertian Teknologi Informasi Menurut Para Ahli, Tujuan, Fungsi, Manfaat, Komponen, dan Contohnya. Online. (<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2017/09/>). Diakses 26 Juni 2020

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 176/PMK.01/2018 Tentang Mekanisme Penetapan Jabatan dan Peringkat bagi Pelaksana di Lingkungan Kementerian Keuangan

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 176/PMK.01/2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 167/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan

Pusat Studi Teknologi Informasi Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Bali. Kompetensi lulusan. Online. (<https://ti.stikom-bali.ac.id/kompetensi-lulusan/>). Diakses 9 Mei 2021.

Rizki, Cl. et.al. , 2015. "Analisis Kinerja Karyawan pada PT Sigma Petrotech Pekanbaru ", Jurnal Valuta Vol 1 No 2, Oktober 2015, 285-297. ISSN : 2502-1419. 285

Rodriguez et.al. 2002, "Developing Competency Models to Promote Integrated Human Resource Practices" doi

Safri et.al. (2018), Peran Kompetensi Untuk Mengatasi Gap Antara Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Personil Polri di Bidang Teknologi Informasi Polda Papua", The Journal of Business and Management Research". Vol.2 No.1, 2019, ISSN:2614-4190

Saleh et.al. 2013. Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur. Malang. Universitas Brawijaya Press (UB Press).

Sedarmayanti. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung. PT Refika Aditama.

Setiawan, Fajar et.al., 2017, "Pengaruh On The Job Training dan Off The Job Training terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT Suntory Garuda Beverage Sidoarjo)", Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 51 No. 1.

Sharma, P.I. 1998. "Exploitation of IT". Academic Libraries and Human Resources Development, 27-30.doi

Siagian, Sondang P. 2018. Manajemen Strategik. Jakarta. PT Bumi Aksara.

Soo-Young Shin et. al., tt,"Moderating Effects of Group Cohesiveness in Competency Performance Relationships: A Multi-Level Study" Journal of Behavioral Studies in Business Moderating Effects of Group Cohesiveness

Sugiyono. 2014. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung. Alfabeta.

Sutrisno, Edy. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta. Kencana Prenada Media Group.

Suryani, Ni Kadek et. al., 2020, "Pengaruh Kompetensi dan Penggunaan Tehnologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Sekolah Menengah Atas dan Kejuruan Di Propinsi Bali)". Jurnal Imagine, Vol.1 No.1 - April 2021.

Undang-undang Nomor 2 Tahun 1989 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 5 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-undang.

Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 Maret 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

Wibowo. 2013. Manajemen Kinerja. Jakarta. PT RajaGrafindo Persada.

Wibowo. 2016. Manajemen Perubahan. Jakarta. PT RajaGrafindo Persada.

Lampiran 1



LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Jl. Administrasi II Pejompongan, Jakarta Pusat 10260
Telp. 5347085, 5328496, 5326396, Fax. 53651793, 5329996
Email : politeknik@stialan.ac.id, Website : www.stialan.ac.id

Nomor : 739/STIA.1.1/PPS.02.3
Sifat : Biasa
Lampiran : Proposal Penelitian Tesis.
Hal : Permohonan Ijin Penelitian Mahasiswa
Program Magister Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta

Jakarta, 31 Mei 2021

**Yth. Kepala Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan
Direktorat Jenderal Pajak, Kementerian Keuangan**
Jl. Budhi I nomor 1 Kebon Jeruk, Jakarta Barat

Bersama ini dengan hormat kami informasikan, bahwa salah satu mahasiswa kami :

Nama : Pri Budiarti Rini Sejati
NPM : 1964001028
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Aparatur
Judul Tesis : Analisis Kinerja Tim Information and Technology Support
pada Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan

akan melakukan penelitian dalam rangka penulisan tesis di Instansi Bapak.

Sehubungan dengan itu, kami mohon perkenan Bapak untuk memberikan ijin dan membantu mahasiswa tersebut mendapatkan bahan-bahan/data/informasi yang dibutuhkan.

Atas perkenan, bantuan dan kerjasama Bapak, kami ucapkan terima kasih.

a.n. Direktur
Wakil Direktur I Bidang Akademik,

Mala Sondang Silitonga

Tembusan :
1. Direktur;
2. Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat
Direktorat Jenderal Pajak;
3. Kajur Administrasi Publik;
4. Kaprodi Program Magister Terapan.

Lampiran 2

Pedoman Wawancara dengan *Key Informan*

No.	Pertanyaan
1	Bagaimana menurut bapak/ibu kompetensi para anggota Tim IT <i>Support</i> dalam menyelesaikan pekerjaannya? Apakah ada masalah?
2	Bagaimana dengan motivasi anggota Tim IT <i>Support</i> terhadap pekerjaannya?
3	Adakah ada masalah dengan kebijakan mutasi/rotasi anggota Tim IT <i>Support</i> terhadap kinerja mereka?
4	Bagaimana dengan kinerja anggota Tim IT <i>Support</i> ?
5	Bagaimana cara mengukur kinerja anggota Tim IT <i>Support</i> ?
6	Bagaimana dengan pelayanan para anggota Tim IT <i>Support</i> kepada <i>stakeholder</i> ? Apakah ada masalah?
7	Berapa kali dalam sebulan Ketua Tim mengadakan <i>transfer of knowledge</i> dengan anggota Tim IT <i>Support</i> ?
8	Seberapa besar pemahaman pengetahuan anggota Tim IT <i>Support</i> terhadap <i>transfer of knowledge</i> ?
9	Seberapa besar motivasi anggota Tim IT <i>Support</i> terhadap <i>transfer of knowledge</i> untuk pelaksanaan tugasnya walaupun tidak mendapat <i>training/diklat</i> dan sejenisnya terkait teknologi informasi?
10	Berapa lama waktu yang digunakan anggota Tim IT <i>Support</i> bila menyelesaikan masalah yang terkait teknologi informasi?
11	Seberapa besar anggota Tim IT <i>Support</i> ingin segera menyelesaikan masalah yang terkait teknologi informasi?
12	Apa harapan <i>stakeholder</i> khususnya untuk kompetensi anggota Tim IT <i>Support</i> yang terkait dengan pekerjaan?
13	Apa harapan <i>stakeholder</i> khususnya untuk motivasi anggota Tim IT <i>Support</i> yang terkait dengan pekerjaan?
14	Perlukah motivasi dari pimpinan/atasan untuk anggota Tim IT <i>Support</i> terhadap pelaksanaan tugasnya?

Lampiran 3

Pedoman Wawancara dengan Anggota Tim IT Support

No.	Pertanyaan
15	Bagaimana menurut bapak/ibu, apakah latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dapat menjadi hambatan dalam melakukan tugas pekerjaan yang berkaitan dengan teknologi informasi?
16	Apakah dalam penempatan bapak/ibu di awal menjadi masalah karena tidak sesuai dengan pekerjaannya dan apakah mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas?
17	Bagaimana cara mengatasinya jika merasa kurang terampil atau kurang pengetahuan dalam bidang pekerjaannya? Apakah belajar mandiri atau ada <i>transfer of knowledge</i> atau jenis <i>training</i> lainnya dan apabila ada <i>transfer of knowledge</i> sebaiknya berapa kali dalam sebulan dan bagaimana sikap bapak/ibu terhadap <i>transfer of knowledge</i> ? Apakah perlu <i>training</i> formal?
18	Apabila ada masalah dengan <i>stakeholder</i> , bagaimana dengan pelayanan bapak/ibu dalam menyelesaikan pekerjaan? Apa jenis masalahnya dan berapa lama waktu yang dibutuhkan bapak/ibu dalam menyelesaikan masalah tersebut serta berapa jumlah masalah yang dapat diselesaikan dalam satu tahun?
19	Apabila ada, apakah ada masalah yang belum dapat diselesaikan, apa penyebabnya dan apa yang bapak/ibu lakukan?
20	Bagaimana sikap bapak/ibu dalam menyelesaikan masalah, apakah ingin segera menyelesaikannya atau bagaimana?
21	Apa yang menjadi motivasi bapak/ibu, sehingga tetap bekerja tanpa mengalami kesulitan?
22	Apa harapan bapak/ibu bila sudah bekerja dengan baik? Apakah perlu ada motivasi dari pimpinan?

Lampiran 4

Transkrip Wawancara dengan *Key Informan*
Analisis Kinerja Tim *Information And Technology Support*
Pada Pusat Pengolahan Data Dan Dokumen Perpajakan

- 1) Nama : Sabiqoh Faqih Syaghief
Jabatan : Kepala Bidang Penerimaan dan Penyimpanan Dokumen

Pertanyaan:

1. Bagaimana menurut ibu kompetensi para anggota Tim IT *Support* dalam menyelesaikan pekerjaannya? Apakah ada masalah?

Jawab:

Tidak ada masalah dan semuanya sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan, jadi baguslah, tidak ada masalah.

2. Bagaimana dengan motivasi anggota Tim IT *Support* terhadap pekerjaannya?

Jawab:

Motivasinya sangat tinggi dalam pelaksanaan pekerjaannya terkait dengan IT, jadi begitu mereka ada pekerjaan atau kita membutuhkan dia langsung tanggap.

3. Adakah ada masalah dengan kebijakan mutasi/rotasi anggota Tim IT *Support* terhadap kinerja mereka?

Jawab:

Tidak ada.

4. Bagaimana dengan kinerja anggota Tim IT *Support*?

Jawab:

Kinerjanya bagus, hal itu bisa dilihat dengan NKP (Nilai Kinerja Pegawai)-nya ya.

5. Bagaimana cara mengukur kinerja anggota Tim IT *Support*?

Jawab:

Cara mengukur kinerja dengan NKP yang setiap tahun dilaksanakan.

6. Bagaimana dengan pelayanan para anggota Tim IT *Support* kepada *stakeholder*?

Apakah ada masalah?

Jawab:

Pelayanannya sangat bagus dan memuaskan kepada para *stakeholder*.

7. Berapa lama waktu yang digunakan anggota Tim IT *Support* bila menyelesaikan masalah yang terkait teknologi informasi?

Jawab:

Kalau waktunya saya pikir masih cepat dan tidak sampai lama. jika saya membutuhkan yang saya perlukan terkait IT kurang dari satu hari dalam menyelesaikannya.

8. Seberapa besar anggota Tim IT *Support* ingin segera menyelesaikan masalah yang terkait teknologi informasi?

Jawab:

Responsif, begitu ada pemberitahuan terkait kendala atau permasalahan terkait IT *Support* langsung melaksanakannya.

9. Apa harapan *stakeholder* khususnya untuk kompetensi anggota Tim IT *Support* yang terkait dengan pekerjaan?

Jawab:

Harapannya teman teman IT *Support* itu senantiasa di-*upgrade* kompetensinya, jadi misalpun tidak dengan diklat secara langsung bisa dengan dengan IHT atau *e-learning* yang berkaitan hal yang baru dilakukan secara teratur.

10. Apa harapan *stakeholder* khususnya untuk motivasi anggota Tim IT *Support* yang terkait dengan pekerjaan?

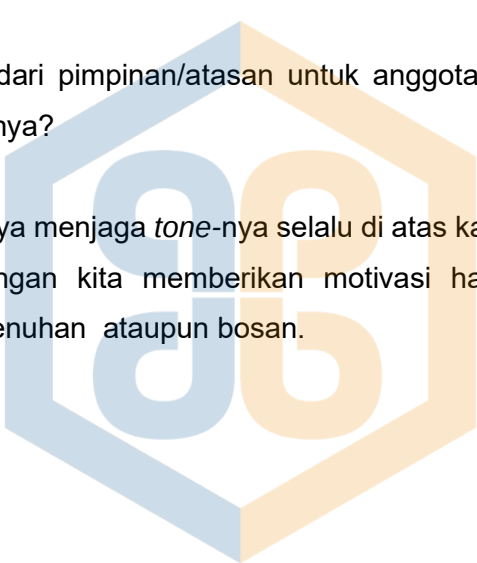
Jawab:

Harapannya kompetensinya tadi dilaksanakan, *upgrade* kompetensi dilakukan secara terus-menerus, sehingga teman-teman IT *Support* bisa dapat mengembangkan karier ke depannya.

11. Perlukah motivasi dari pimpinan/atasan untuk anggota Tim IT *Support* terhadap pelaksanaan tugasnya?

Jawab:

Perlu, karena supaya menjaga *tone*-nya selalu di atas karena manusia itu pasti ada naik turunnya, dengan kita memberikan motivasi harapannya pegawai dapat menghilangkan kejenuhan ataupun bosan.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

2) Nama : Ika Kartini Aulia
Jabatan : Kepala Bidang Pemindaian Dokumen dan Perekaman Data
(Tahun 2020 s.d. 2021)

Pertanyaan:

1. Bagaimana menurut ibu kompetensi para anggota Tim IT *Support* dalam menyelesaikan pekerjaannya? Apakah ada masalah?

Jawab:

Sebagai otodidak relatif baik dengan latar belakang pendidikan di bidang akuntansi atau perpajakan. Pernah terjadi masalah *transfer of knowledge* pada saat ada mutasi namun telah dilakukan perbaikan di mana minimal ada dua pegawai yang menguasai spesialisasi yang sama.

2. Bagaimana dengan motivasi anggota Tim IT *Support* terhadap pekerjaannya?

Jawab:

Pekerjaan di bidang IT tanpa latar belakang IT membutuhkan penyesuaian, jika dalam perjalanannya sesuai *passion* tentunya masalah motivasi akan sama dengan pekerjaan di bidang lainnya.

3. Adakah ada masalah dengan kebijakan mutasi/rotasi anggota Tim IT *Support* terhadap kinerja mereka?

Jawab:

Sebaiknya mutasi/rotasi anggota Tim IT *Support* dilakukan dengan mempertimbangkan kelangkaan pegawai dengan kemampuan IT. Jika perlu melakukan mutasi sebaiknya yang sejalan dengan keahliannya.

4. Bagaimana dengan kinerja anggota Tim IT *Support*?

Jawab:

Secara umum baik dan perlu dilatih untuk mempunyai inisiatif atas pekerjaan rutinnya agar bisa melakukan terobosan-terobosan agar pekerjaan-pekerjaan manual bisa dioptimalkan melalui aplikasi-aplikasi sederhana.

5. Bagaimana cara mengukur kinerja anggota Tim IT *Support*?

Jawab:

Setiap pegawai sudah diberikan target oleh atasan langsungnya dalam bentuk SKP dan Kontrak Kinerja yang ditandatangani oleh pegawai dan atasan langsungnya, dan capaiannya dihitung berdasarkan persentase realisasi dengan target.

6. Bagaimana dengan pelayanan para anggota Tim IT *Support* kepada *stakeholder*?

Apakah ada masalah?

Jawab:

Tim IT dapat melayani *stakeholder* secara langsung atau melalui surat tergantung pada tingkat urgensi dan kesulitan dari pelayanan yang diminta oleh para *stakeholder*. Ada masalah yang penyelesaiannya perlu bantuan dari tenaga yang keahliannya hanya ada di KPDJP atau pihak *vendor*.

7. Berapa kali dalam sebulan Ketua Tim mengadakan *transfer of knowledge* dengan anggota Tim IT *Support*?

Jawab:

Tidak tahu tapi setidaknya sebulan sekali dilakukan rapat pembinaan di Seksi Perekaman dan Transfer Data.

8. Seberapa besar pemahaman pengetahuan anggota Tim IT *Support* terhadap *transfer of knowledge*?

Jawab:

Anggota Tim IT *Support* memerlukan arahan atasan langsung dalam melaksanakan kegiatan *transfer of knowledge* mengingat sifat pekerjaannya yang lebih individual dibanding jenis pekerjaan lainnya.

9. Seberapa besar motivasi anggota Tim IT *Support* terhadap *transfer of knowledge* untuk pelaksanaan tugasnya walaupun tidak mendapat *training*/diklat dan sejenisnya terkait teknologi informasi?

Jawab:

Sepanjang yang saya tahu selama penugasan sekitar 7 bulan di bidang PDPD, sepanjang ada penugasan dan arahan dari atasan langsung maka anggota Tim IT *Support* akan melaksanakan *transfer of knowledge* dengan baik.

10. Berapa lama waktu yang digunakan anggota Tim IT *Support* bila menyelesaikan masalah yang terkait teknologi informasi?

Jawab:

Tergantung dari kemampuan individu, kompleksitas masalah dan keterlibatan pihak eksternal.

11. Seberapa besar anggota Tim IT *Support* ingin segera menyelesaikan masalah yang terkait teknologi informasi?

Jawab:

Sebetulnya seluruh masalah ingin segera diselesaikan namun kembali lagi kepada kemampuan individu, kompleksitas masalah dan keterlibatan pihak eksternal.

12. Apa harapan *stakeholder* khususnya untuk kompetensi anggota Tim IT *Support* yang terkait dengan pekerjaan?

Jawab:

Bisa rekrut langsung yang mempunyai latar belakang pendidikan IT.

13. Apa harapan *stakeholder* khususnya untuk motivasi anggota Tim IT *Support* yang terkait dengan pekerjaan?

Jawab:

Ada gambaran yang jelas atas pola karier.

14. Perlukah motivasi dari pimpinan/atasan untuk anggota Tim IT *Support* terhadap pelaksanaan tugasnya?

Jawab:

Sangat perlu.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

- 3) Nama : Deri Haryadi
Jabatan : Kepala Seksi Perekaman dan Transfer Data

Pertanyaan:

1. Bagaimana menurut bapak kompetensi para anggota Tim IT *Support* dalam menyelesaikan pekerjaannya? Apakah ada masalah?

Jawab:

Kompetensi anggota Tim IT *Support* secara umum bagus dan menguasai bidang permasalahan yang dihadapi dalam penyelesaian. Tidak ada masalah.

2. Bagaimana dengan motivasi anggota Tim IT *Support* terhadap pekerjaannya?

Jawab:

Motivasi mereka tinggi dan antusias dalam melaksanakan pekerjaannya.

3. Adakah ada masalah dengan kebijakan mutasi/rotasi anggota Tim IT *Support* terhadap kinerja mereka?

Jawab:

Tidak ada masalah, mereka *adaptable*.

4. Bagaimana dengan kinerja anggota Tim IT *Support*?

Jawab:

Kinerja rata rata sangat baik.

5. Bagaimana cara mengukur kinerja anggota Tim IT *Support*?

Jawab:

Dengan menggunakan alat ukur yang disediakan oleh organisasi

6. Bagaimana dengan pelayanan para anggota Tim IT *Support* kepada *stakeholder*? Apakah ada masalah?

Jawab:

Pelayanan dilakukan sesuai ketentuan, sangat baik dan tidak ada masalah

7. Berapa kali dalam sebulan Ketua Tim mengadakan *transfer of knowledge* dengan anggota *Tim IT Support*?

Jawab:

Minimal sebulan sekali.

8. Seberapa besar pemahaman pengetahuan anggota *Tim IT Support* terhadap *transfer of knowledge*?

Jawab:

Cukup besar.

9. Seberapa besar motivasi anggota *Tim IT Support* terhadap *transfer of knowledge* untuk pelaksanaan tugasnya walaupun tidak mendapat *training/diklat* dan sejenisnya terkait teknologi informasi?

Jawab:

Sangat besar.

10. Berapa lama waktu yang digunakan anggota *Tim IT Support* bila menyelesaikan masalah yang terkait teknologi informasi?

Jawab:

Paling lambat sehari.

11. Seberapa besar anggota *Tim IT Support* ingin segera menyelesaikan masalah yang terkait teknologi informasi?

Jawab:

Sangat besar.

12. Apa harapan *stakeholder* khususnya untuk kompetensi anggota *Tim IT Support* yang terkait dengan pekerjaan?

Jawab:

Mereka menguasai pekerjaan dan dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik.

13. Apa harapan *stakeholder* khususnya untuk motivasi anggota Tim IT *Support* yang terkait dengan pekerjaan?

Jawab:

Mempunyai motivasi yang tinggi.

14. Perlukah motivasi dari pimpinan/atasan untuk anggota Tim IT *Support* terhadap pelaksanaan tugasnya?

Jawab:

Sangat perlu.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

4) Nama : Andhita F. Nugroho

Jabatan : Kepala Seksi Pemindaian Dokumen

Pertanyaan:

1. Bagaimana menurut bapak kompetensi para anggota Tim IT *Support* dalam menyelesaikan pekerjaannya? Apakah ada masalah?

Jawab:

Kompetensi para anggota Tim IT *Support* sudah baik dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas. Mungkin yang perlu menjadi perhatian adalah terkait membangun/menyempurnakan aplikasi internal karena memang mereka belajar secara mandiri (pelatihan minim). Sejauh ini belum ada masalah yang tidak terselesaikan.

2. Bagaimana dengan motivasi anggota Tim IT *Support* terhadap pekerjaannya?

Jawab:

Tim IT *Support* cepat tanggap dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga motivasi mereka saya rasa cukup baik.

3. Adakah ada masalah dengan kebijakan mutasi/rotasi anggota Tim IT *Support* terhadap kinerja mereka?

Jawab:

Tidak ada masalah. Kebijakan mutasi/rotasi anggota Tim IT *Support* tidak berpengaruh besar terhadap kinerja mereka dikarenakan jumlah anggota tim yang mencukupi dan ketua Tim IT *Support* yang memberikan *transfer of knowledge* terhadap anggota timnya, sehingga masing-masing anggota memiliki kompetensi yang sama. Karena mereka lebih banyak belajar secara otodidak (pelatihan minim) maka untuk pengembangan/penyempurnaan aplikasi perlu waktu lebih banyak.

4. Bagaimana dengan kinerja anggota Tim IT *Support*?

Jawab:

Dalam mencapai target pengolahan di PPDDP, IT *Support* berkontribusi secara tidak langsung. Proses pengolahan pasti memiliki kendala aplikasi/jaringan/database dan lain-lain. Permasalahan tersebut selalu dikoordinasikan dengan tim IT *Support* dan mendapat solusi yang baik. Dapat ditarik simpulan bahwa kinerja tim IT *Support* sangat baik.

5. Bagaimana cara mengukur kinerja anggota Tim IT *Support*?

Jawab:

Menggunakan NKP (Nilai Kinerja Pegawai).

6. Bagaimana dengan pelayanan para anggota Tim IT *Support* kepada *stakeholder*?
Apakah ada masalah?

Jawab:

Sejauh ini tidak ada masalah. Pelayanan para anggota Tim IT *Support* sangat *responsive* dan cepat tanggap dalam menyelesaikan kendala yang terdapat pada Seksi Pemindaian Dokumen.

7. Berapa lama waktu yang digunakan anggota Tim IT *Support* bila menyelesaikan masalah yang terkait teknologi informasi?

Jawab:

Kurang lebih tiga puluh sampai dengan enam puluh menit tergantung permasalahan. Bahkan ada yang sampai satu hari.

8. Seberapa besar anggota Tim IT *Support* ingin segera menyelesaikan masalah yang terkait teknologi informasi?

Jawab:

95%.

9. Apa harapan *stakeholder* khususnya untuk kompetensi anggota Tim IT *Support* yang terkait dengan pekerjaan?

Jawab:

Peningkatan kapasitas diri dengan menambah wawasan/pengetahuan terkait pekerjaan dan mengusulkan pemberian pelatihan-pelatihan terkait IT *Support*.

10. Apa harapan *stakeholder* khususnya untuk motivasi anggota Tim IT *Support* yang terkait dengan pekerjaan?

Jawab:

Memberikan apresiasi atas prestasi dan memberikan penghargaan berupa peningkatan jenjang karir.

11. Perlukah motivasi dari pimpinan/atasan untuk anggota Tim IT *Support* terhadap pelaksanaan tugasnya?

Jawab:

Sangat perlu. Karena peran pimpinan/atasan diperlukan untuk meningkatkan semangat kerja anggota tim IT *Support*.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

5) Nama : Mulyaningsih

Jabatan : Kepala Seksi Pengumpulan dan Penerimaan Dokumen

Pertanyaan:

1. Bagaimana menurut ibu kompetensi para anggota Tim IT *Support* dalam menyelesaikan pekerjaannya? Apakah ada masalah?

Jawab:

Sudah sesuai dengan *Job Desk* pekerjaannya.

Tidak.

2. Bagaimana dengan motivasi anggota Tim IT *Support* terhadap pekerjaannya?

Jawab:

Mereka memiliki motivasi yang bagus dalam pelaksanaan pekerjaannya

3. Adakah ada masalah dengan kebijakan mutasi/rotasi anggota Tim IT *Support* terhadap kinerja mereka?

Jawab:

Tidak ada.

4. Bagaimana dengan kinerja anggota Tim IT *Support*?

Jawab:

Tim IT mempunyai kinerja yang bagus.

5. Bagaimana cara mengukur kinerja anggota Tim IT *Support*?

Jawab:

Dengan Nilai Kinerja Pegawai (NKP).

6. Bagaimana dengan pelayanan para anggota Tim IT *Support* kepada *stakeholder*? Apakah ada masalah?

Jawab:

Pelayanannya cepat, apabila kita memerlukan bantu segera direspon.

7. Berapa lama waktu yang digunakan anggota *Tim IT Support* bila menyelesaikan masalah yang terkait teknologi informasi?

Jawab:

Tergantung dari jenis permasalahan atau kendala yang terjadi.

8. Seberapa besar anggota *Tim IT Support* ingin segera menyelesaikan masalah yang terkait teknologi informasi?

Jawab:

Sesegera mungkin mereka menyelesaikan permasalahan yang timbul.

9. Apa harapan *stakeholder* khususnya untuk kompetensi anggota *Tim IT Support* yang terkait dengan pekerjaan?

Jawab:

Tetap menjaga komitmen dalam melaksanakan tugas, mempertahankan yang sudah baik dan selalu berusaha mengembangkan diri.

10. Apa harapan *stakeholder* khususnya untuk motivasi anggota *Tim IT Support* yang terkait dengan pekerjaan?

Jawab:

Tetap mempertahankan motivasi dalam pelaksanaan tugas yang sudah baik.

11. Perlukah motivasi dari pimpinan/atasan untuk anggota *Tim IT Support* terhadap pelaksanaan tugasnya?

Jawab:

Sangat diperlukan, untuk mendorong semangat kerja para anggota *tim IT Support*.

6) Nama : Sri Agnes
Jabatan : Kepala Seksi Penyimpanan dan Peminjaman
Dokumen (tahun 2017 s.d. tahun 2021)

Pertanyaan:

1. Bagaimana menurut ibu kompetensi para anggota Tim *IT Support* dalam menyelesaikan pekerjaannya? Apakah ada masalah?

Jawab:

Secara umum sudah bagus namun karena aplikasi lama yang masih dibutuhkan oleh Seksi Penyimpanan sudah ditutup dan aplikasi yang sekarang servernya berada di kantor pusat sehingga memerlukan koordinasi dan penanganan bersama dengan Direktorat TIK.

2. Bagaimana dengan motivasi anggota Tim *IT Support* terhadap pekerjaannya?

Jawab:

Bagus walaupun banyak anggota *IT Support* yang baru namun keinginan untuk belajar cukup tinggi.

3. Adakah ada masalah dengan kebijakan mutasi/rotasi anggota Tim *IT Support* terhadap kinerja mereka?

Jawab:

Tidak Ada.

4. Bagaimana dengan kinerja anggota Tim *IT Support*?

Jawab:

Sudah cukup bagus dari kami sebagai *Stakeholder*.

5. Bagaimana cara mengukur kinerja anggota Tim *IT Support*?

Jawab:

NKP (Nilai Kinerja Pegawai) yakni Penilaian organisasi terhadap masing-masing pegawai.

6. Bagaimana dengan pelayanan para anggota *Tim IT Support* kepada *stakeholder*?

Apakah ada masalah?

Jawab:

Tidak ada.

7. Berapa kali dalam sebulan Ketua *Tim* mengadakan *transfer of knowledge* dengan anggota *Tim IT Support*?

-

8. Seberapa besar pemahaman pengetahuan anggota *Tim IT Support* terhadap *transfer of knowledge*?

-

9. Seberapa besar motivasi anggota *Tim IT Support* terhadap *transfer of knowledge* untuk pelaksanaan tugasnya walaupun tidak mendapat *training/diklat* dan sejenisnya terkait teknologi informasi?

-

10. Berapa lama waktu yang digunakan anggota *Tim IT Support* bila menyelesaikan masalah yang terkait teknologi informasi?

Jawab:

Satu sampai dengan dua jam, namun jika butuh koordinasi dengan Direktorat TIK berkisar tiga sampai dengan tujuh hari kerja.

11. Seberapa besar anggota *Tim IT Support* ingin segera menyelesaikan masalah yang terkait teknologi informasi?

Jawab:

Sangat besar (tanggap).

12. Apa harapan *stakeholder* khususnya untuk kompetensi anggota *Tim IT Support* yang terkait dengan pekerjaan?

Jawab:

Pengembangan karier dan kompetensi dari para pimpinan.

13. Apa harapan *stakeholder* khususnya untuk motivasi anggota Tim *IT Support* yang terkait dengan pekerjaan?

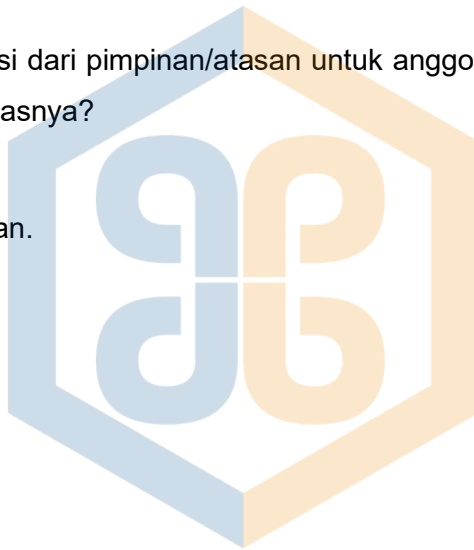
Jawab:

Dukungan dari Pimpinan baik dalam pengetahuan dan sarana prasarana.

14. Perlukah motivasi dari pimpinan/atasan untuk anggota Tim *IT Support* terhadap pelaksanaan tugasnya?

Jawab:

Sangat diperlukan.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

7) Nama : Wan Ahmad Gazali Kodri
Jabatan : Seksi Perekaman dan Transfer Data
(tahun 2009 s.d. tahun 2019)

Pertanyaan:

1. Bagaimana menurut bapak kompetensi para anggota Tim IT *Support* dalam menyelesaikan pekerjaannya? Apakah ada masalah?

Jawab:

Kompetensi anggota Tim IT *Support* sangat rendah. Pelatihan yang diberikan cukup banyak, hanya saja minat belajar anggota tim yang sebagian besar tidak ber-*background* IT sangat rendah untuk mempelajari hal-hal terkait IT.

2. Bagaimana dengan motivasi anggota Tim IT *Support* terhadap pekerjaannya?

Jawab:

Ada sebagian anggota Tim IT yang bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan. Ada sebagian yang lain yang tidak bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan. Dengan proporsi 50 : 50. Anggota yang memiliki tanggung jawab memiliki motivasi kerja yang lebih tinggi dibandingkan anggota yang tidak bertanggung jawab.

3. Adakah ada masalah dengan kebijakan mutasi/rotasi anggota Tim IT *Support* terhadap kinerja mereka?

Jawab:

Selama saya menjadi ketua Tim IT *Support*, mutasi yang ada pada Tim saya hanyalah mutasi antar unit eselon dua (mutasi keluar kantor). Untuk mutasi internal kantor, tidak terjadi pada Tim saya selama saya pimpin. Sepengetahuan saya, anggota tim saya yang rendah motivasi kerjanya memiliki kecenderungan keinginan

yang tinggi untuk mutasi/rotasi. Sedangkan yang memiliki motivasi tinggi dalam bekerja, lebih ingin bertahan di Tim IT *Support*.

4. Bagaimana dengan kinerja anggota Tim IT *Support*?

Jawab:

Anggota yang memiliki tanggung jawab memiliki kinerja yang baik, sedangkan anggota yang tidak bertanggung jawab cenderung menunda dan menyepelekan pekerjaan yang diberikan.

5. Bagaimana cara mengukur kinerja anggota Tim IT *Support*?

Jawab:

Dengan Nilai Kinerja Pegawai (NKP).

6. Bagaimana dengan pelayanan para anggota Tim IT *Support* kepada *stakeholder*?

Apakah ada masalah?

Jawab:

Pelayanan kepada *stakeholder* adalah hal yang utama. Saya membagi menjadi dua setiap *request* kepada Tim saya. Pertama adalah *request* rutin (permintaan yang berulang-ulang). Kedua, *request* yang tidak rutin. Untuk *request* rutin, saya buat *dashboard*/monitoring yang dibutuhkan oleh *stakeholder* sehingga pelayanan menjadi lebih cepat. Sedangkan, untuk *request* tidak rutin, saya mendistribusikannya kepada anggota Tim. Jumlah *request* tidak rutin sangatlah sedikit. Karena itu, untuk memberikan pelayanan optimal, saya selalu mendistribusikan *request* tidak rutin kepada 2 anggota Tim dengan tujuan kecepatan pelayanan yang lebih baik dan anggota Tim saya dapat bekerja sama dalam menyelesaikan suatu *request*.

7. Berapa kali dalam sebulan Ketua Tim mengadakan *transfer of knowledge* dengan anggota Tim IT Support?

Jawab:

Transfer of knowledge dilakukan minimal sebulan sekali yaitu saat dilakukan pemeliharaan/*maintenance* sistem dan perangkat IT Support Core Application. *Transfer of knowledge* juga dilakukan saat terdapat kasus/*request*/permasalahan yang baru pertama kali terjadi. Selain itu, *transfer of knowledge* dilakukan jika ada permintaan dari anggota Tim yang tidak bisa menyelesaikan permasalahan/*request*. Atas *transfer of knowledge* ini, saya biasanya meminta anggota Tim yang sudah menguasai untuk memberikan *transfer of knowledge* kemudian saya hanya melengkapi kekurangannya.

8. Seberapa besar pemahaman pengetahuan anggota Tim IT Support terhadap *transfer of knowledge*?

Jawab:

Tingkat pemahaman anggota Tim IT Support sangat bergantung terhadap minat/motivasi. Anggota yang memiliki motivasi tinggi memiliki pemahaman yang lebih baik.

9. Seberapa besar motivasi anggota Tim IT Support terhadap *transfer of knowledge* untuk pelaksanaan tugasnya, walaupun tidak mendapat *training*/diklat dan sejenisnya terkait teknologi informasi?

Jawab:

Motivasi terhadap *transfer of knowledge* sangat dipengaruhi dari minat/motivasi terhadap pekerjaan di bidang IT. Saya menilai anggota Tim saya ada yang memiliki motivasi untuk belajar, ada juga yang tidak. Dengan proporsi 50 : 50.

10. Berapa lama waktu yang digunakan anggota Tim IT *Support* bila menyelesaikan masalah yang terkait teknologi informasi?

Jawab:

Sangat bergantung dengan kesulitan masalah tersebut. Untuk masalah yang mudah bisa diselesaikan dalam waktu satu jam. Sedangkan untuk masalah yang sangat sulit bisa diselesaikan dalam maksimal dua hari kerja.

11. Seberapa besar anggota Tim IT *Support* ingin segera menyelesaikan masalah yang terkait teknologi informasi?

Jawab:

Bagi anggota yang memiliki motivasi tinggi dalam berkerja, memiliki keinginan yang tinggi dalam menyelesaikan masalah tersebut. Saat masalah/*request* ada, mereka langsung menyelesaikan masalah tersebut. Sedangkan bagi anggota yang memiliki motivasi rendah, biasanya mereka tidak mengerjakan masalah tersebut sampai saya awasi/monitoring langsung.

12. Apa harapan *stakeholder* khususnya untuk kompetensi anggota Tim IT *Support* yang terkait dengan pekerjaan?

Jawab:

Harapan *stakeholder* adalah Tim IT *Support* (Ketua dan anggota) memiliki kompetensi yang sama.

13. Apa harapan *stakeholder* khususnya untuk motivasi anggota Tim IT *Support* yang terkait dengan pekerjaan?

Jawab:

Harapan *stakeholder* adalah Tim IT *Support* (Ketua dan anggota) memiliki standar yang sama dalam berkerja baik kualitas hasil maupun kecepatan/efisiensi waktu.

14. Perlukah motivasi dari pimpinan/atasan untuk anggota Tim IT *Support* terhadap pelaksanaan tugasnya?

Jawab:

Sangat perlu. Bagaimanapun ketua Tim IT *Support* adalah pelaksana yang memiliki jabatan yang sama dengan anggota Tim. Dalam menjalankan sebuah tim, hierarki kepemimpinan sangat penting, karena itu peran atasan tidak bisa digantikan oleh ketua Tim.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

- 8) Nama : Machrizal Perdana Putra
Jabatan : Pelaksana Seksi Perekaman dan Transfer Data
(2012 s.d. 2020)

Pertanyaan:

1. Bagaimana menurut bapak kompetensi para anggota Tim IT *Support* dalam pekerjaannya? Apakah ada masalah?

Jawab:

Baik, pasti ada masalah, tapi dapat diatasi.

2. Bagaimana dengan motivasi anggota Tim IT *Support* terhadap pekerjaannya?

Jawab:

Selalu berusaha menyelesaikan pekerjaannya.

3. Adakah ada masalah dengan kebijakan mutasi/rotasi anggota Tim IT *Support* terhadap kinerja mereka?

Jawab:

Ada, dan biasanya terjadi pada anggota baru, karena anggota baru belum mumpuni pengetahuannya dalam IT, sehingga kurang cakap menyelesaikan pekerjaannya, tetapi seiring waktu mereka akan menjadi ahli dan terbiasa dengan pekerjaannya.

4. Bagaimana dengan kinerja anggota Tim IT *Support*?

Jawab:

Baik.

5. Bagaimana cara mengukur kinerja anggota Tim IT *Support*?

Jawab:

NKP.

6. Bagaimana dengan pelayanan para anggota Tim IT *Support* kepada *stakeholder*? Apakah ada masalah?

Jawab:

Tidak ada masalah.

7. Berapa kali dalam sebulan Ketua Tim mengadakan *transfer of knowledge* dengan anggota *Tim IT Support*?

Jawab:

Setiap ada pengetahuan baru yang muncul, atau minimal dua kali dalam sebulan.

8. Seberapa besar pemahaman pengetahuan anggota *Tim IT Support* terhadap *transfer of knowledge*?

Jawab:

Mereka cukup baik dalam menerima *transfer of knowledge*.

9. Seberapa besar motivasi anggota *Tim IT Support* terhadap *transfer of knowledge* untuk pelaksanaan tugasnya walaupun tidak mendapat *training/diklat* dan sejenisnya terkait teknologi informasi?

Jawab:

Besar, mereka akan berusaha memahami.

10. Berapa lama waktu yang digunakan anggota *Tim IT Support* bila menyelesaikan masalah yang terkait teknologi informasi?

Jawab:

Tergantung tingkat kesulitannya, jika mudah biasanya di hari itu bisa dikerjakan, jika tingkat kesulitan sedang biasanya antara satu sampai dengan dua minggu, jika berat maka butuh lebih dari dua minggu.

11. Seberapa besar anggota *Tim IT Support* ingin segera menyelesaikan masalah yang terkait teknologi informasi?

Jawab:

Besar, semua anggota ingin segera menyelesaikan masalah karena jika tidak diselesaikan maka kantor tidak bisa berjalan, masalah terkait IT biasanya

membuat sistim terhenti, dan mengakibatkan pengolahan terhenti. Kami tidak ingin rugi karena itu sesegera mungkin ingin diselesaikan.

12. Apa harapan *stakeholder* khususnya untuk kompetensi anggota Tim IT *Support* yang terkait dengan pekerjaan?

Jawab:

Menguasai semua disiplin ilmu dan pengetahuan yang menunjang pekerjaan sebagai IT *Support* dan tidak parsial. saat ini mungkin sedikit yang menguasai secara keseluruhan disiplin ilmu. Misalnya saja bagian infra hanya paham infra saja, bagian Core Aps hanya paham KOFAX saja.

13. Apa harapan *stakeholder* khususnya untuk motivasi anggota Tim IT *Support* yang terkait dengan pekerjaan?

Jawab:

Lebih semangat menyelesaikan tugas dan masalah.

14. Perlukah motivasi dari pimpinan/atasan untuk anggota Tim IT *Support* terhadap pelaksanaan tugasnya?

Jawab:

Perlu, sebaiknya pimpinan punya *background* IT. Terkadang saat pimpinan tidak ada *background* IT salah mengambil keputusan.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

9) Nama : Agung Nugraha
Jabatan : Pelaksana Seksi Penjaminan Kualitas Pengolahan

Pertanyaan:

1. Bagaimana menurut bapak kompetensi para anggota Tim IT *Support* dalam menyelesaikan pekerjaannya? Apakah ada masalah?

Jawab:

Kompetensi para anggota Tim sudah baik. Sudah memenuhi untuk menunjang pekerjaannya, terkait masalah yang timbul terkait informasi teknologi tidak ada.

2. Bagaimana dengan motivasi anggota Tim IT *Support* terhadap pekerjaannya?

Jawab:

Sudah bagus motivasinya, motivasi untuk pekerjaannya, belajar terus-menerus, motivasinya sangat tinggi, mempelajari hal-hal baru, bertanya pada para senior dan lain-lain.

3. Adakah ada masalah dengan kebijakan mutasi/rotasi anggota Tim IT *Support* terhadap kinerja mereka?

Jawab:

Mungkin zaman dahulu kebijakan mutasinya belum sebaik sekarang, dahulu mutasi/rotasi bisa sampai di atas 5 tahun, tetapi dengan adanya kebijakan baru, mutasi/rotasi bisa di bawah 5 tahun.

4. Bagaimana dengan kinerja anggota Tim IT *Support*?

Jawab:

Kinerja sudah baik dengan ditunjang kemampuan yang memadai.

5. Bagaimana cara mengukur kinerja anggota Tim IT *Support*?

Jawab:

Di kantor, mengukur kinerja para pegawai dengan Nilai Kinerja Pegawai NKP) sebagai tolok ukur untuk mengukur kinerja.

6. Bagaimana dengan pelayanan para anggota Tim IT *Support* kepada *stakeholder*? Apakah ada masalah?

Jawab:

Pelayanan memuaskan, *responsive*, dan cepat tanggap.

7. Berapa lama waktu yang digunakan anggota Tim IT *Support* bila menyelesaikan masalah yang terkait teknologi informasi?

Jawab:

Secepatnya, sebatas masalah tersebut masih sesuai kewenangannya .

8. Seberapa besar anggota Tim IT *Support* ingin segera menyelesaikan masalah yang terkait teknologi informasi?

Jawab:

Secepatnya atau sesegera mungkin karena kalau ditunda akan berdampak pada sistem yang terganggu.

9. Apa harapan *stakeholder* khususnya untuk kompetensi anggota Tim IT *Support* yang terkait dengan pekerjaan?

Jawab:

Semoga kompetensi anggota Tim IT *Support* merata dan bisa menunjang pekerjaan.

10. Apa harapan *stakeholder* khususnya untuk motivasi anggota Tim IT *Support* yang terkait dengan pekerjaan?

Jawab:

Semoga dengan kebijakan mutasi/rotasi yang baru membuat anggota Tim IT *Support* bersemangat karena berdampak pada jenjang karier mereka.

11. Perlukah motivasi dari pimpinan/atasan untuk anggota Tim *IT Support* terhadap pelaksanaan tugasnya?

Jawab:

Sangat penting peran pimpinan/atasan dalam pelaksanaan tugas.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

10) Nama : Anissa Fiatin
Jabatan : Pelaksana Seksi Pemindaian Dokumen

Pertanyaan:

1. Bagaimana menurut ibu kompetensi para anggota Tim IT *Support* dalam menyelesaikan pekerjaannya? Apakah ada masalah?

Jawab:

Dalam menyelesaikan pekerjaan kompetensi yang dimiliki oleh Tim IT *Support* sudah baik dan sesuai dengan tugas permasing-masing tim.

2. Bagaimana dengan motivasi anggota Tim IT *Support* terhadap pekerjaannya?

Jawab:

Dikarenakan Tim IT *Support* menguasai IT dan bertanggungjawab atas tugasnya, sehingga sangat baik dan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan.

3. Adakah ada masalah dengan kebijakan mutasi/rotasi anggota Tim IT *Support* terhadap kinerja mereka?

Jawab:

Tidak ada masalah, dikarenakan anggota tim yang cukup dan dengan *transfer of knowledge* dari ketua tim IT kepada masing-masing anggota tim.

4. Bagaimana dengan kinerja anggota Tim IT *Support*?

Jawab:

Kinerja Tim IT *Support* untuk mendukung tercapainya target pengolahan di PPDDP sangat baik.

5. Bagaimana cara mengukur kinerja anggota Tim IT *Support*?

Jawab:

Nilai Kinerja Pegawai (NKP).

6. Bagaimana dengan pelayanan para anggota Tim IT *Support* kepada *stakeholder*? Apakah ada masalah?

Jawab:

Sejauh ini tidak ada masalah, Tim IT *Support* sangat *responsive* serta cepat menyelesaikan permasalahan yang terjadi di Seksi Pemindaian.

7. Berapa lama waktu yang digunakan anggota Tim IT *Support* bila menyelesaikan masalah yang terkait teknologi informasi?

Jawab:

Perkiraan penyelesaian masalah kurang lebih tiga puluh sampai dengan enam puluh menit.

8. Seberapa besar anggota Tim IT *Support* ingin segera menyelesaikan masalah yang terkait teknologi informasi?

Jawab:

Bila diukur dengan persentase kurang lebih 95%.

9. Apa harapan *stakeholder* khususnya untuk kompetensi anggota Tim IT *Support* yang terkait dengan pekerjaan?

Jawab:

Agar Tim IT terus menambah wawasan/pengetahuan dengan mengadakan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kompetensi permasing-masing tim sesuai dengan tugasnya.

10. Apa harapan *stakeholder* khususnya untuk motivasi anggota Tim IT *Support* yang terkait dengan pekerjaan?

Jawab:

Mendapatkan penghargaan berupa jenjang karir dan kompetensi di tingkatan yang lebih lanjut.

11. Perlukah motivasi dari pimpinan/atasan untuk anggota Tim *IT Support* terhadap pelaksanaan tugasnya?

Jawab:

Perlu untuk meningkatkan kompetensi dan kapasitas Tim *IT Support*.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

11) Nama : Gigih Firmansyah

Jabatan : Pelaksana Seksi Pengumpulan dan Penerimaan Dokumen

Pertanyaan:

1. Bagaimana menurut bapak kompetensi para anggota Tim IT *Support* dalam menyelesaikan pekerjaannya? Apakah ada masalah?

Jawab:

Selama ini untuk semua pekerjaan di seksi kami yang berhubungan dan berkaitan dengan Tim IT *Support* dapat terselesaikan dengan baik dan tidak terdapat masalah yang dapat menghambat pekerjaan kami.

2. Bagaimana dengan motivasi anggota Tim IT *Support* terhadap pekerjaannya?

Jawab:

Antara teman teman di Tim IT *Support* dalam proses pekerjaan selalu kompak dan saling mendukung satu dengan yang lain, sinergi yang dilakukan juga sangat baik sehingga semua kendala ataupun masalah yang terjadi dapat teratasi.

3. Adakah ada masalah dengan kebijakan mutasi/rotasi anggota Tim IT *Support* terhadap kinerja mereka?

Jawab:

Dengan adanya kebijakan mutasi/rotasi anggota Tim IT *Support* tidak menjadi masalah karena antara anggota yang satu dengan yang lain bias saling *mem-back up* pekerjaan.

4. Bagaimana dengan kinerja anggota Tim IT *Support*?

Jawab:

Kinerja dari masing masing anggota Tim IT *Support* sangat baik dan kompak, semua permasalahan dan kendala yang terjadi saat proses kerja dapat segera

diselesaikan dengan cepat. Dan juga respon saat kita berkonsultasi terkait kendala dalam hal IT atau aplikasi sangat memuaskan.

5. Bagaimana cara mengukur kinerja anggota Tim IT *Support*?

Jawab:

Untuk mengukur kinerja anggota Tim IT *Support* bisa dilihat dari penyelesaian masalah serta ketanggapan dalam pengerjaan tugas.

6. Bagaimana dengan pelayanan para anggota Tim IT *Support* kepada *stakeholder*? Apakah ada masalah?

Jawab:

Tidak ada masalah, semuanya lancar dan terkendali. Komunikasi dengan teman teman Tim IT *Support* juga sangat *fastrespon*. Sehingga dari kami tidak perlu menunggu lama dan pekerjaan bisa segera diselesaikan.

7. Berapa lama waktu yang digunakan anggota Tim IT *Support* bila menyelesaikan masalah yang terkait teknologi informasi?

Jawab:

Untuk penyelesaian masalah yang terjadi disaat proses kerja di seksi kami dari Tim IT *Support* bisa segera menyelesaikannya. Biasanya paling lama maksimal dihari yang sama.

8. Seberapa besar anggota Tim IT *Support* ingin segera menyelesaikan masalah yang terkait teknologi informasi?

Jawab:

Tim IT *Support* secepatnya menyelesaikan permasalahan terkait aplikasi atau informasi teknologi supaya tidak terjadi gangguan ataupun menghambat proses di seksi kami.

9. Apa harapan *stakeholder* khususnya untuk kompetensi anggota Tim IT *Support* yang terkait dengan pekerjaan?

Jawab:

Harapan dari kami selaku *stakeholder* untuk Tim *IT Support* supaya mereka tetap semangat belajar terkait IT karena teknologi itu sangat luas dan terus berkembang, dapat ditingkatkan pengetahuan terkait aplikasi/IT sehingga pekerjaan akan terus berjalan lancar.

10. Apa harapan *stakeholder* khususnya untuk motivasi anggota Tim *IT Support* yang terkait dengan pekerjaan?

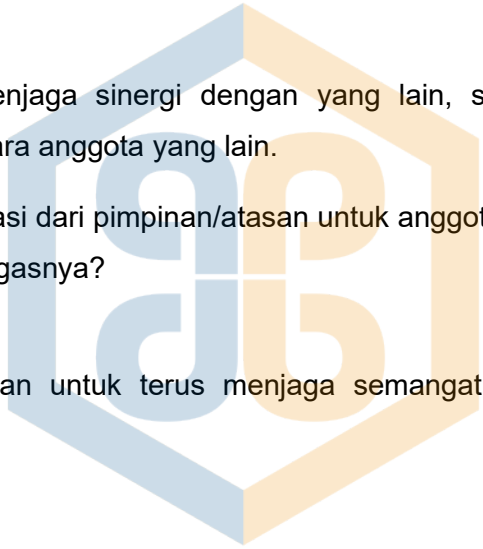
Jawab:

Tetap saling menjaga sinergi dengan yang lain, selalu kompak dan saling mendukung antara anggota yang lain.

11. Perlukah motivasi dari pimpinan/atasan untuk anggota Tim *IT Support* terhadap pelaksanaan tugasnya?

Jawab:

Sangat diperlukan untuk terus menjaga semangat dan kekompakan dalam pekerjaan.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

12) Nama : Bayu Widyastanto

Jabatan : Pelaksana di Seksi Penyimpanan dan Peminjaman Dokumen
(2014 s.d. sekarang)

Pertanyaan:

1. Bagaimana menurut bapak kompetensi para anggota Tim IT *Support* dalam menyelesaikan pekerjaannya? Apakah ada masalah?

Jawab:

Kompetensi yang dimiliki anggota Tim IT *Support* sudah sesuai dengan pekerjaan yang diemban, dan sampai saat ini belum ada masalah yang tidak bisa diselesaikan oleh Tim IT *Support*.

2. Bagaimana dengan motivasi anggota Tim IT *Support* terhadap pekerjaannya?

Jawab:

Sangat bersemangat dalam menyelesaikan setiap masalah yang terjadi.

3. Adakah ada masalah dengan kebijakan mutasi/rotasi anggota Tim IT *Support* terhadap kinerja mereka?

Jawab:

Sedikit berkurang, tetapi tidak mengurangi kinerja Tim IT *Support* secara signifikan.

4. Bagaimana dengan kinerja anggota Tim IT *Support*?

Jawab:

Selama ini sudah bagus, dinilai dari kemampuan dalam menyelesaikan masalah.

5. Bagaimana cara mengukur kinerja anggota Tim IT *Support*?

Jawab:

Menggunakan NKP (Nilai Kinerja Pegawai).

6. Bagaimana dengan pelayanan para anggota Tim IT *Support* kepada *stakeholder*?
Apakah ada masalah?

Jawab:

Sudah baik, dalam belum ada masalah yang terjadi.

7. Berapa lama waktu yang digunakan anggota Tim IT *Support* bila menyelesaikan masalah yang terkait teknologi informasi?

Jawab:

Tergantung dengan tingkat kesulitan masalah yang dihadapi.

8. Seberapa besar anggota Tim IT *Support* ingin segera menyelesaikan masalah yang terkait teknologi informasi?

Jawab:

Tim IT *Support* sangat cekatan, apabila kita melapor saat terjadi masalah, mereka langsung tanggap untuk mencari solusi dari masalah yang terjadi.

9. Apa harapan *stakeholder* khususnya untuk kompetensi anggota Tim IT *Support* yang terkait dengan pekerjaan?

Jawab:

Terus belajar dan meningkatkan keterampilan dalam bidang IT.

10. Apa harapan *stakeholder* khususnya untuk motivasi anggota Tim IT *Support* yang terkait dengan pekerjaan?

Jawab:

Diberi *reward* untuk pegawai yang kreatif dan inovatif.

11. Perlukah motivasi dari pimpinan/atasan untuk anggota Tim *IT Support* terhadap pelaksanaan tugasnya?

Jawab:

Sangat diperlukan.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

Lampiran 5

Transkrip Wawancara dengan Anggota Tim IT *Support* Analisis Kinerja Tim *Information And Technology Support* Pada Pusat Pengolahan Data Dan Dokumen Perpajakan

1) Nama : Bakhriar Azzam Lathuf
Jabatan : Pelaksana Seksi Perekaman dan Transfer Data

Pertanyaan:

1. Bagaimana menurut bapak, apakah latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dapat menjadi hambatan dalam melakukan tugas pekerjaan yang berkaitan dengan teknologi informasi?

Jawab:

Pada awalnya latar belakang pendidikan memang menjadi hambatan bagi kami, yang dimana sebelumnya memang tidak memiliki *basic* sama sekali dalam hal teknologi informasi, namun seiring berjalannya waktu hal tersebut menjadi tantangan bagi kami untuk belajar hal baru terutama di bidang teknologi informasi ini.

2. Apakah dalam penempatan bapak di awal menjadi masalah karena tidak sesuai dengan pekerjaannya dan apakah mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas?

Jawab:

Dalam hal penempatan kami kira sudah sesuai dan tidak menjadi masalah bagi kami, untuk kesulitan pasti ada pada awalnya, namun dengan niat ingin tahu akan hal baru dan belajar dari senior-senior maupun teman teman Direktorat TIK sehingga sekarang sudah bisa menyesuaikan pekerjaan di Seksi Perekaman dan Transfer Data.

3. Bagaimana cara mengatasinya jika merasa kurang terampil atau kurang pengetahuan dalam bidang pekerjaannya? Apakah belajar mandiri atau ada *transfer of knowledge* atau jenis *training* lainnya dan apabila ada *transfer of knowledge* sebaiknya berapa kali dalam sebulan dan bagaimana sikap bapak/ibu terhadap *transfer of knowledge*? Apakah perlu *training* formal?

Jawab:

Untuk mengatasi kekurangan pengetahuan dalam bidang pekerjaan adalah yang pertama *transfer of knowledge* terlebih dahulu dari senior yang sudah terampil dalam bidang pekerjaan, kemudian kami di tim KOFAX melakukan pembelajaran mandiri/otodidak melakukan *trial and error* jika terjadi permasalahan. Untuk permasalahan di tim KOFAX selalu ada setiap hari nya, jadi untuk *transfer of knowledge* kami selalu lakukan baik dengan senior maupun teman-teman Direktorat TIK setiap terjadi permasalahan baru atau belum pernah terjadi sebelumnya.

4. Apabila ada masalah dengan *stakeholder*, bagaimana dengan pelayanan bapak dalam menyelesaikan pekerjaan? Apa jenis masalahnya dan berapa lama waktu yang dibutuhkan bapak dalam menyelesaikan masalah tersebut serta berapa jumlah masalah yang dapat diselesaikan dalam satu tahun?

Jawab:

Untuk permasalahan yang terjadi di tim KOFAX selalu ada setiap hari nya yang berkaitan dengan *error system* maupun *error suspend* yang terjadi di proses pemindaian dan perekaman. Untuk penyelesaian kami selalu menyelesaikan permasalahan tersebut pada hari itu juga ketika *stakeholder* melaporkan kepada kami di tim KOFAX, dan untuk permasalahan yang belum pernah terjadi sebelumnya kami meminta solusi kepada Direktorat TIK terlebih dahulu.

5. Apabila ada, apakah ada masalah yang belum dapat diselesaikan, apa penyebabnya dan apa yang bapak lakukan?

Jawab:

Untuk masalah yang belum terselesaikan di tim KOFAX sejauh ini tidak ada, karena permasalahan yang rutin terjadi adalah permasalahan yang sebelumnya pernah terjadi, sehingga kami selalu melakukan penyelesaian pada hari itu juga. Dan untuk permasalahan yang baru atau belum pernah terjadi sebelumnya kami meminta bantuan dan solusi dari Direktorat TIK.

6. Bagaimana sikap bapak dalam menyelesaikan masalah, apakah ingin segera menyelesaikannya atau bagaimana?

Jawab:

Kami di tim KOFAX segera mungkin menyelesaikan masalah yang terjadi, supaya produksi SPT maupun selain SPT tidak terhambat dan pekerjaan bisa berjalan dengan lancar.

7. Apa yang menjadi motivasi bapak, sehingga tetap bekerja tanpa mengalami kesulitan?

Jawab:

Motivasi kami di tim KOFAX yang pertama adalah kepuasan dari *stakeholder* itu sendiri ketika kami dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi, kemudian kami selalu ingin menambah wawasan dan pengetahuan terutama terkait pekerjaan di tim KOFAX ini sehingga dapat menunjang pekerjaan kedepannya.

8. Apa harapan bapak bila sudah bekerja dengan baik? Apakah perlu ada motivasi dari pimpinan?

Jawab:

Harapan kami adalah selalu menjaga komunikasi dan sinergi dengan *stakeholder* sehingga segala permasalahan dapat segera terselesaikan. Untuk sampai saat ini pimpinan kami selalu memberikan support dan motivasi kepada kami dalam hal pekerjaan.

2) Nama : Fadhil Rizal Ahmad
Jabatan : Pelaksana Seksi Perekaman dan Transfer Data

Pertanyaan:

1. Bagaimana menurut bapak, apakah latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dapat menjadi hambatan dalam melakukan tugas pekerjaan yang berkaitan dengan teknologi informasi?

Jawab:

Menurut pendapat saya terkait hal tersebut dapat menjadi hambatan jika dibandingkan dengan seseorang dengan pekerjaan dan latar belakang pendidikannya sesuai, orang yang tidak memiliki latar belakang belakang yang sesuai memerlukan waktu belajar yang lebih lama untuk menyesuaikan diri terhadap pekerjaannya. Tetapi dengan usaha dan kemauan belajar yang tinggi hal tersebut tidak menjadi hambatan untuk menyelesaikan tugas pekerjaan yang diberikan.

2. Apakah dalam penempatan bapak di awal menjadi masalah karena tidak sesuai dengan pekerjaannya dan apakah mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas?

Jawab:

Menurut pendapat saya terkait hal tersebut tidak menjadi masalah dikarenakan saat awal memulai pekerjaan terdapat rekan kerja yang siap membantu dan membimbing untuk menyelesaikan pekerjaan yang ada dan untuk kesulitan dalam melaksanakan tugas pastinya mengalami hal tersebut.

3. Bagaimana cara mengatasinya jika merasa kurang terampil atau kurang pengetahuan dalam bidang pekerjaannya? Apakah belajar mandiri atau ada *transfer of knowledge* atau jenis *training* lainnya dan apabila ada *transfer of*

knowledge sebaiknya berapa kali dalam sebulan dan bagaimana sikap bapak/ibu terhadap *transfer of knowledge*? Apakah perlu *training* formal?

Jawab:

Menurut pendapat saya terkait hal tersebut dengan cara memiliki kemauan yang tinggi untuk mengembangkan diri dengan berbagai cara yang bertujuan untuk meningkatkan ketrampilan dalam menyelesaikan pekerjaan. Dalam mengembangkan diri belajar secara mandiri bisa menjadi opsi jika tidak terdapat sarana yang lainnya. Jika terdapat senior yang lebih menguasai dalam hal pekerjaan *transfer of knowledge* sangat tepat untuk meningkatkan keterampilan dan hal tersebut dilakukan serutin mungkin sampai pegawai baru tersebut dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sendirinya. Training formal juga sangat dibutuhkan karena akan dapat menciptakan inovasi dan peningkatan kualitas pekerjaan yang dihasilkan.

4. Apabila ada masalah dengan *stakeholder*, bagaimana dengan pelayanan bapak dalam menyelesaikan pekerjaan? Apa jenis masalahnya dan berapa lama waktu yang dibutuhkan bapak dalam menyelesaikan masalah tersebut serta berapa jumlah masalah yang dapat diselesaikan dalam satu tahun?

Jawab:

Sebagai pemberi pelayanan terhadap *stakeholder*, saya akan memberikan pelayanan terbaik dan sesegera mungkin menyelesaikan masalah tersebut, untuk jangka waktunya tergantung dengan tingkat kesulitan masalah, dan untuk jumlah masalahnya yang dapat diselesaikan dalam tahun diusahakan seluruh masalah yang di laporkan *stakeholder* akan diselesaikan.

5. Apabila ada, apakah ada masalah yang belum dapat diselesaikan, apa penyebabnya dan apa yang bapak lakukan?

Jawab:

Jika terdapat masalah yang belum dapat diselesaikan biasanya disebabkan oleh perlunya koordinasi dengan pihak-pihak tertentu untuk menyelesaikan masalah tersebut dan kurangnya informasi yang diberikan oleh *stakeholder*.

6. Bagaimana sikap bapak dalam menyelesaikan masalah, apakah ingin segera menyelesaikannya atau bagaimana?

Jawab:

Tentunya jika terjadi permasalahan akan diusahakan secepat mungkin untuk diselesaikan, dengan skala prioritas terhadap permasalahan yang ada. dan sebisa mungkin untuk mencegah masalah itu terjadi agar *stakeholder* dapat bekerja dengan nyaman.

7. Apa yang menjadi motivasi bapak, sehingga tetap bekerja tanpa mengalami kesulitan?

Jawab:

Bekerja dengan hati agar dapat memberikan terbaik untuk *stakeholder*.

8. Apa harapan bapak bila sudah bekerja dengan baik? Apakah perlu ada motivasi dari pimpinan?

Jawab:

Menurut pendapat saya terkait hal tersebut Motivasi sangat dibutuhkan seperti pemberian *reward* untuk pegawai yang bekerja dengan baik, tentunya pimpinan harus bersikap adil dalam memberikan *reward* terhadap bawahannya, harus sesuai dengan kinerja dan beban kinerja yang dilakukan oleh bawahannya, tidak memandang senioritas. Pemberian *reward* juga harus bersikap universal sesuai dengan beban kinerjanya, tidak membatasi *reward* hanya dapat diberikan terhadap satu atau dua bawahan dalam satu tim atau seksi. Dikarenakan beban tim atau seksi sangat berbeda, jika terdapat pembatasan hal tersebut akan menyebabkan kesenjangan di mana terdapat tim atau seksi yang memiliki beban kerja yang berat

akan sangat sulit mendapatkan *reward* dibandingkan dengan tim atau seksi yang memiliki beban kerja yang ringan. Contohnya dalam pemberian penilaian kinerja SABCD dan pola promosi setiap tim atau seksi.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

3) Nama : Moch. Anggika Pindratko
Jabatan : Pelaksana Seksi Perekaman dan Transfer Data

Pertanyaan:

1. Bagaimana menurut bapak, apakah latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dapat menjadi hambatan dalam melakukan tugas pekerjaan yang berkaitan dengan teknologi informasi?

Jawab:

Tidak, karena kadang tugas bisa diselesaikan dengan bertanya kepada yang lebih berpengalaman.

2. Apakah dalam penempatan bapak di awal menjadi masalah karena tidak sesuai dengan pekerjaannya dan apakah mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas?

Jawab:

Tidak.

3. Bagaimana cara mengatasinya jika merasa kurang terampil atau kurang pengetahuan dalam bidang pekerjaannya? Apakah belajar mandiri atau ada *transfer of knowledge* atau jenis *training* lainnya dan apabila ada *transfer of knowledge* sebaiknya berapa kali dalam sebulan dan bagaimana sikap bapak/ibu terhadap *transfer of knowledge*? Apakah perlu *training* formal?

Jawab:

Bisa dengan belajar mandiri atau *transfer of knowledge*, dilakukan rutin sampai bisa. Perlu *training* formal jika perlu keterampilan khusus.

4. Apabila ada masalah dengan *stakeholder*, bagaimana dengan pelayanan bapak dalam menyelesaikan pekerjaan? Apa jenis masalahnya dan berapa lama waktu

yang dibutuhkan bapak dalam menyelesaikan masalah tersebut serta berapa jumlah masalah yang dapat diselesaikan dalam satu tahun?

Jawab:

Pelayanan *Troubleshooting*, waktu yang dibutuhkan sekitar 5-60 menit tergantung permasalahan, per bulan sekitar 1-5 masalah.

5. Apabila ada, apakah ada masalah yang belum dapat diselesaikan, apa penyebabnya dan apa yang bapak lakukan?

Jawab:

Penyebabnya karena kurang pengalaman dalam menyelesaikan masalah, solusinya dapat dicari di internet.

6. Bagaimana sikap bapak dalam menyelesaikan masalah, apakah ingin segera menyelesaikannya atau bagaimana?

Jawab:

Segera diselesaikan agar tidak menumpuk.

7. Apa yang menjadi motivasi bapak, sehingga tetap bekerja tanpa mengalami kesulitan?

Jawab:

Pekerjaan adalah kewajiban, kewajiban harus dilaksanakan dan diselesaikan

8. Apa harapan bapak bila sudah bekerja dengan baik? Apakah perlu ada motivasi dari pimpinan?

Jawab:

Stakeholder bisa bekerja dengan baik.

- 4) Nama : Verry Eka Hernandi
Jabatan : Pelaksana Seksi Perekaman dan Transfer Data

Pertanyaan:

1. Bagaimana menurut bapak, apakah latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dapat menjadi hambatan dalam melakukan tugas pekerjaan yang berkaitan dengan teknologi informasi?

Jawab:

Latar Pendidikan yang tidak sesuai memang sudah jelas akan menjadi penghambat dalam melaksanakan tugas pekerjaan, terlebih lagi di bidang Teknologi Informasi. Sering kali kita mengalami hambatan dan meminta bantuan kepada teman-teman yang lebih berpengalaman. Karena sebagian masalah IT tidak dapat ditemukan solusinya di internet.

2. Apakah dalam penempatan bapak di awal menjadi masalah karena tidak sesuai dengan pekerjaannya dan apakah mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas?

Jawab:

Penempatan awal seharusnya sudah sesuai dengan kompetensi, yang menjadi permasalahan adalah jauhnya perbedaan kompetensi yang dimiliki pegawai, sehingga terpaut jauh antara senior dan junior di TIM Database. Walaupun sudah dilakukan *transfer of knowledge* berkali-kali. Solusinya adalah meminta bantuan dari Kantor Pusat dan Pihak Ketiga apabila terjadi masalah.

3. Bagaimana cara mengatasinya jika merasa kurang terampil atau kurang pengetahuan dalam bidang pekerjaannya? Apakah belajar mandiri atau ada *transfer of knowledge* atau jenis *training* lainnya dan apabila ada *transfer of knowledge* sebaiknya berapa kali dalam sebulan dan bagaimana sikap bapak terhadap *transfer of knowledge*? Apakah perlu *training* formal?

Jawab:

Semua hal sangat diperlukan untuk mengejar ketertinggalan ilmu yang dapat berguna untuk pekerjaan. Dari *transfer of knowledge*, belajar mandiri, serta *training* formal. Bahkan kita juga sering kali meminta sedikit *training* dan *sharing* kepada teman-teman sesama instansi apabila terjadi kendala.

4. Apabila ada masalah dengan *stakeholder*, bagaimana dengan pelayanan bapak/ibu dalam menyelesaikan pekerjaan? Apa jenis masalahnya dan berapa lama waktu yang dibutuhkan bapak dalam menyelesaikan masalah tersebut serta berapa jumlah masalah yang dapat diselesaikan dalam satu tahun?

Jawab:

Untuk permasalahan *stakeholder*, dalam hal ini *stakeholder* yang kami layani adalah pegawai DJP dan beberapa pihak ketiga. Jadi semua permasalahan bisa didiskusikan lewat rapat atau pembicaraan nonformal.

Seberapa lama waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian masalah itu semua bergantung pada seberapa mudah dan sulitnya permasalahan, sudah pernah terjadi atau belum pernah terjadi sebelumnya. Jadi, kami tidak bisa menentukan seberapa lama permasalahan dapat diselesaikan.

5. Apabila ada, apakah ada masalah yang belum dapat diselesaikan, apa penyebabnya dan apa yang bapak lakukan?

Jawab:

Ada, masalah tentang Indeks Tabel. Penyebabnya adalah banyaknya data yang diolah, sehingga membuat pengolahan sedikit lambat.

6. Bagaimana sikap bapak dalam menyelesaikan masalah, apakah ingin segera menyelesaikannya atau bagaimana?

Jawab:

Sebisa mungkin permasalahan akan kami selesaikan. Agar tidak terjadi penumpukan di kemudian hari.

7. Apa yang menjadi motivasi bapak, sehingga tetap bekerja tanpa mengalami kesulitan?

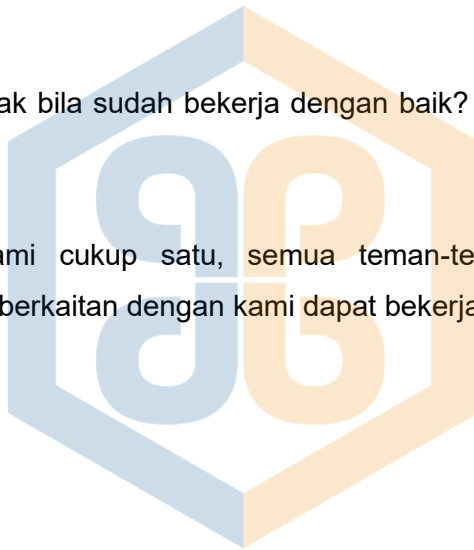
Jawab:

Semua pekerjaan memiliki kesulitan masing-masing. Tergantung dari apa yang dikerjakannya, dari yang termudah maupun yang tersulit. Namun semakin sulit pekerjaan terdapat juga ilmu yang banyak kita dapatkan. Itulah yang menjadi motivasi kami.

8. Apa harapan bapak bila sudah bekerja dengan baik? Apakah perlu ada motivasi dari pimpinan?

Jawab:

Harapan dari kami cukup satu, semua teman-teman di PPDDP maupun *stakeholder* yang berkaitan dengan kami dapat bekerja secara maksimal.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

5) Nama : Pangih Nur Septo
Jabatan : Pelaksana Seksi Perekaman dan Transfer Data

Pertanyaan:

1. Bagaimana menurut bapak, apakah latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dapat menjadi hambatan dalam melakukan tugas pekerjaan yang berkaitan dengan teknologi informasi?

Jawab:

Latar Pendidikan yang tidak sesuai tidak menjadi penghambat dalam melaksanakan tugas pekerjaan di bidang Teknologi Informasi. Karena permasalahan di bidang Teknologi Informasi masih bias dicari dari internet.

2. Apakah dalam penempatan bapak di awal menjadi masalah karena tidak sesuai dengan pekerjaannya dan apakah mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas?

Jawab:

Penempatan Awal yang tidak sesuai dengan pekerjaan tidak menjadi masalah karena kita bisa belajar dari pegawai yang lebih dahulu penempatan di tempat itu atau teman satu tim.

3. Bagaimana cara mengatasinya jika merasa kurang terampil atau kurang pengetahuan dalam bidang pekerjaannya? Apakah belajar mandiri atau ada *transfer of knowledge* atau jenis *training* lainnya dan apabila ada *transfer of knowledge* seberapa banyak kali dalam sebulan dan bagaimana sikap bapak/ibu terhadap *transfer of knowledge*? Apakah perlu *training* formal?

Jawab:

Cara mengatasi jika merasa kurang terampil atau kurang pengetahuan dalam bidang pekerjaan maka solusinya adalah bertanya atau meminta *transfer of*

knowledge kepada teman yang sudah paham atau bisa belajar mandiri, untuk *transfer of knowledge* sendiri paling efektif dilakukan sebanyak empat kali sebulan atau seminggu sekali, atau jika memang ada *training* itu lebih membantu.

4. Apabila ada masalah dengan *stakeholder*, bagaimana dengan pelayanan bapak/ibu dalam menyelesaikan pekerjaan? Apa jenis masalahnya dan berapa lama waktu yang dibutuhkan bapak dalam menyelesaikan masalah tersebut serta berapa jumlah masalah yang dapat diselesaikan dalam satu tahun?

Jawab:

Untuk permasalahan *stakeholder* dalam hal ini yang kami layani adalah pegawai DJP dan Pihak eksternal jika terjadi permasalahan dan memang bisa dikerjakan dalam hari itu juga atau jika tidak bisa maka kita melakukan koordinasi dengan tim kantor pusat.

5. Apabila ada, apakah ada masalah yang belum dapat diselesaikan, apa penyebabnya dan apa yang bapak lakukan?

Jawab:

Untuk saat ini semua masalah yang terjadi bisa kita selesaikan.

6. Bagaimana sikap bapak dalam menyelesaikan masalah, apakah ingin segera menyelesaikannya atau bagaimana?

Jawab:

Jika memang ada permasalahan yang terjadi sikap kami pasti akan segera diselesaikan.

7. Apa yang menjadi motivasi bapak, sehingga tetap bekerja tanpa mengalami kesulitan?

Jawab:

Untuk motivasi sehingga tetap bekerja tanpa mengalami kesulitan adalah karena saya suka tantangan yang baru.

8. Apa harapan bapak bila sudah bekerja dengan baik? Apakah perlu ada motivasi dari pimpinan?

Jawab:

Harapan dari kami untuk teman-teman di PPDDP maupun *stakeholder* yang berkaitan dengan kami dapat menjalin kerja sama yang harmonis.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

Lampiran 6

Pedoman Observasi Penelitian

No.	Gejala yang diamati	Hasil Pengamatan
1	Kondisi Narasumber saat diwawancara	Narasumber dapat menjawab pertanyaan
2	Narasumber dalam melaksanakan pekerjaan	Kinerja yang dihasilkan



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

Lampiran 7

Hasil Observasi Penelitian

No.	Gejala yang diamati	Hasil Observasi
1	Sabiqoh Faqih Syaghief	Tegas Kooperatif Aktif
2	Ika Kartini Aulia	Tegas Kooperatif Aktif
3	Deri Haryadi	Cepat tanggap Spontan Aktif
4	Andhita F. Nugroho	Kreatif Banyak ide Banyak bakat
5	Mulyaningsih	Cepat tanggap Aktif Banyak ide
6	Sri Agnes	Rajin Aktif Cepat tanggap
7	Wan Ahmad Gazali Kodri	Pintar Aktif Banyak ide
8	Machrizal Perdana Putra	Pintar Cepat tanggap Banyak ide
9	Agung Nugraha	Pintar Banyak ide Cepat tanggap
10	Anissa Fiatin	Pintar Cepat tanggap Kooperatif

11	Gigih Firmansyah	Pintar Cepat tanggap Banyak ide
12	Bayu Widyastanto	Pintar Aktif Banyak ide
13	Bakhriar Azzam Lathuf	Pintar Cepat tanggap Banyak ide
14	Fadhil Rizal Ahmad	Pintar Cepat tanggap Kooperatif
15	Moch. Anggika Pindratko	Pintar Aktif Kooperatif
16	Verry Eka Hernandi	Pintar Aktif Kooperatif
17	Panggih Nur Septo	Pintar Cepat tanggap Kooperatif

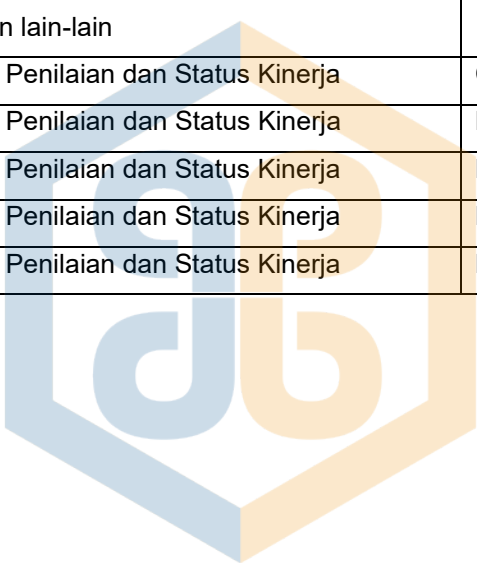
Sumber : Hasil Observasi tahun 2021

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

Lampiran 8

Pedoman Telaah Dokumen

No.	Dokumen	Hasil
1	Laporan Jumlah Pegawai	Jumlah Pegawai
2	Laporan Tingkat Pendidikan dan Masa Kerja	Tingkat Pendidikan dan Masa Kerja
3	Laporan Jenis diklat/ <i>training</i> formal, <i>transfer of knowledge</i> dan lain-lain	Peningkatan kompetensi
4	Laporan Hasil Penilaian dan Status Kinerja	CKP
5	Laporan Hasil Penilaian dan Status Kinerja	NKP
6	Laporan Hasil Penilaian dan Status Kinerja	NPKP
7	Laporan Hasil Penilaian dan Status Kinerja	NKO
8	Laporan Hasil Penilaian dan Status Kinerja	NEP



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

Lampiran 9

Hasil Telaah Dokumen

No.	Dokumen	Hasil Telaah Dokumen
1	Laporan Jumlah Pegawai	Jumlah Pegawai pelatihan
2	Laporan Tingkat Pendidikan dan Masa Kerja	Jumlah pegawai pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Masa Kerja
3	Laporan Jenis diklat/ <i>training</i> formal, <i>transfer of knowledge</i> dan lain-lain	Data hasil diklat/ <i>training</i> formal dan Peningkatan kompetensi
4	Laporan Hasil Penilaian dan Status Kinerja	Data CKP
5	Laporan Hasil Penilaian dan Status Kinerja	Data NKP
6	Laporan Hasil Penilaian dan Status Kinerja	Data NPKP
7	Laporan Hasil Penilaian dan Status Kinerja	Data NKO
8	Laporan Hasil Penilaian dan Status Kinerja	Data NEP

Sumber : Hasil telaah Dokumen tahun 2021

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

Daftar Training Formal/Workshop/Transfer of knowledge/Diklat/Kegiatan Tahun 2012

yang Diikuti Tim IT Support dan Pegawai senior

No.	Uraian	Penjelasan	Jadwal	ST/ Dasar Penerbitan ST
1	Rapat Pembahasan Rencana <i>Proof of Concept</i> (POC) Produk IBM Websphere <i>File Transfer Edition</i>	Rapat untuk <i>file transfer</i>	29 Maret 2012	ST-173/DDP./2012 (Undangan Direktur TTKI nomor Und-81/PJ.122/2012)
2	Rapat Evaluasi Pemeliharaan Perangkat SUN Microsystem	-	11 September 2012	ST-545/DDDP/2012 (Undangan dari Direktur Teknologi Informasi Perpajakan nomor UND-05/DIPA -15/Pem-TIP/SUN/PJ.101/2012)
3	Kegiatan Pengujian Form SPT 1111. 1111 DM. 1770 dan 1770 S Aplikasi Template IBM Taskmaster	-	24 – 25 September 2012	ST-585/DDP./2012 Surat Direktur TTKI nomor S-226/PJ.12/2012
4	Active Directory	<i>Join domain</i>	24 – 28 September 2012 1 – 5 Oktober 2012	ST-578/DDP./2012 (ST Sekretaris DJP nomor 1328/PJ.01/UP.51/2012)

5	Pembahasan Sistem Pengolahan Dokumen PPDDP dan KPDDP	-	10 Oktober 2012	ST-625/DDP./2012 (Undangan Direktur TTKI nomor UND- 27/PJ.123/2012)
6	Progress Report Implementasi <i>Software</i> Pengolahan DokumenTA 2012	-	24 Oktober 2012	ST-663/DDP./2012 (Undangan Direktur TTKI nomor UND- 28/PJ.123/2012)
7	Rapat Evaluasi Pemeliharaan Perangkat Storage HDS	-	12 November 2012	ST-710/DDP.2012 (Undangan Direktur TTKI nomor Und-08/DIPA- 15/Pem- TIP/HDS/PJ.101/2012)
8	<i>User Acceptance Test (UAT)</i> Lanjutan Kedua Aplikasi IBM Taskmaster dan QA <i>Sampling</i> untuk SPT 1111 dan 1111 DM	UAT adalah uji coba aplikasi sebelum dipasang Aplikasi IBM Taskmaster ialah aplikasi seperti KOFAX produksi IBM untuk digitalisasi dokumen	27 – 30 November 2012	ST-749/DDP.2012 (Surat Direktur TTKI nomor S-257/PJ.12/2012)

Daftar Training Formal/Workshop/Transfer of knowledge/Diklat/Kegiatan Tahun 2013

yang Diikuti Tim IT Support dan Pegawai senior

No.	Uraian	Penjelasan	Jadwal	ST/ Dasar Penerbitan ST
1	Rapat Evaluasi Pemeliharaan Perangkat SUN	-	2 Januari 2013	ST-3/DDP./2013 (Undangan Direktur TIP nomor Und-12DIPA-15/Pem-TIP/SUN/PJ.101/2012)
2	Rapat Evaluasi Pemeliharaan Perangkat Storage HDS	-	2 Januari 2013	ST-4/DDP./2013 (Undangan Direktur TIP nomor Und-09/DIPA-15/Pem-TIP/HDS/PJ.101/2012)
3	Rapat Pembahasan Progress PPDDP	-	3 Januari 2013	ST-5/DDP./2013 (Undangan Direktur TTKI nomor Und-01/PJ.123/2013)
4	Penyampaian Backup Data dan Image milik PPDDP dan Pengambilan Backup milik PPDDP pada Disaster Recovery Center (DRC) DJP di Purwakarta	DRC tempat khusus untuk menempatkan sistem, aplikasi	8 Januari 2013	ST-7/DDP./2013

5	Pembahasan Alokasi Storage PPDDP	-	14 Januari 2013	ST-18/DDP./2013 (Undangan Direktur TTKI nomor Und-10/PJ.12/2013)
6	UAT dan Transfer of Knowledge Aplikasi Transfer Data MFWP, BPS, dan Data Pendukung ke PPDDP dan KPDDP	-	22 Januari 2013	ST-28/DDP./2013 (Undangan 3115/PJ.12/2013)
7	Training Mesin IBM Blade Center	Server	23 – 25 Januari 2013	ST-31/DDP./2013 (Undangan Direktur PT Mitra Infosarana tanggal 18 Januari 2013)
8	Diklat Administrasi Jaringan Komputer	-	18 – 22 Februari 2013	ST-64/DDP./2013 (ST Sekretaris DJP nomor 164/PJ.01/UP.51/2013)
9	Permintaan Transfer of Knowledge Aplikasi DMS	-	19 – 20 Februari 2013	ST-69/DDP./2013 (Undangan Direktur TIP nomor Und-02/PJ.102/2013)
10	Rapat Pembahasan Perancangan Aplikasi Pendukung	-	20 Februari 2013	ST-70/DDP./2013 (Undangan Direktur TTKI nomor Und-08/PJ.123/2013)

11	Rapat <i>Progress</i> Aplikasi Core KOFAX PPDDP	-	08 Maret 2013	ST-98/DDP./2013 (Undangan Kepala Subdirektorat Pengembangan Aplikasi, Direktorat TTKI nomor UND- 10/PJ.123/2013)
12	<i>Transfer of Knowledge</i> Aplikasi Pengolahan SPT di PPDDP dan KPDDP Makassar oleh Direktorat TTKI	-	18 – 22 Maret 2013	ST-110/DDP./2013 (Undangan Direktur TTKI nomor Und-01/PJ.123/2013)
13	Rapat <i>Progress</i> Aplikasi Core KOFAX PPDDP	-	3 April 2013	ST-140/DDP./2013 (Undangan Kepala Subdirektorat Pengembangan Aplikasi, Direktorat TTKI nomor UND- 14/PJ.123/2013)
14	Rapat Pembahasan Pemintaan Alokasi <i>Storage</i> untuk Aplikasi KOFAX PPDDP	-	11 April 2013	ST-149/DDP./2013 (Undangan Direktur TTKI nomor Und-46/PJ.12/2013)
15	<i>Training</i> J2EE Java Programming	Pemrograman/pembuatan aplikasi berbasis/berbahasa Java	15 – 19 April 2013 22 – 26 April 2013	ST-163/DDP./2013 (ST DJP nomor ST- 367/PJ.01/UP.51/2013)

16	Rapat Kegiatan Penurunan Data LPAD untuk Aplikasi Pengemasan PPDDP/KPDDP	-	15 Mei 2013	ST-210/DDP./2013 (Undangan Kepala Subdirektor Pemantauan Sistem dan Infrastruktur, Direktorat TIP nomor UND-83/PJ.103/2013)
17	Web Design	Pembuatan design aplikasi web	27 – 31 Mei 2013 03 – 10 Juni 2013	ST-234/DDP./2013 (ST Sekretaris DJP nomor ST-620/PJ.01/UP.51/2013)
18	UAT dan Deployment Perbaikan Aplikasi Core dan Pendukung PPDDP Makassar	UAT adalah uji coba aplikasi sebelum dipasang. Deployment Perbaikan Aplikasi Core dan Pendukung ialah Pemasangan perbaikan aplikasi KOFAX dan aplikasi pendukung	3 – 5 Juni 2013	ST-244/DPP./2013 (Surat Direktur TTKI nomor-143/PJ.123/2013)
19	CCNA Track	-	10 – 14 Juni 2013 17 – 21 Juni 2013	ST-250/DDP./2013 (ST Sekretaris DJP nomor ST-619/PJ.01/UP.51/2013)

20	Workshop Enablement IBM Kanjutan untuk Pengembangan Template SPT	-	27 Agustus 2013	ST-345/DDP./2013 (Undangan Direktur TTKI nomor UND-45/PJ.123/2013)
21	Workshop Segmentasi KOFAX untuk Simulasi Pengiriman dan Pengolahan SPT dari Remote Site ke Central Site	-	02 -06 September 2013	ST-346/DDP./2013 (Undangan Direktur TTKI nomor UND-4//PJ.123/2013)
22	Pemrograman HTML 5 dan CSS ³	HTML ialah <i>HyperText Markup Language</i> yaitu sistem di internet untuk menentukan struktur konten pada halaman web CSS (bahasa Cascading Style Sheet) dan dipakai untuk mengatur tampilan elemen yang tertulis dalam bahasa markup, seperti HTML. CSS berfungsi untuk memisahkan konten dari tampilan visualnya di situs. CSS dibuat dan dikembangkan oleh W3C (World Wide Web Consortium)	09 – 13 September 2013 16 – 20 September 2013	ST-359/DDP./2013 (ST Sekretaris DJP nomor ST-977PJ.01/UP.51/2013)

23	Penyampaian Media Backup Data dan Image milik PPDDP dan Pengambilan Backup milik PPDDP pada Disaster Recovery Center (DRC) DJP di Purwakarta		9 September 2013	ST-362/DDP./2013 (Nota dinas Kepala Bidang PDPD nomor ND-589/DDP.3/2013)
24	Rapat Evaluasi Pemeliharaan Perangkat HDS	-	17 September 2013	ST-377/DDP./2013 (Undangan Direktur TIP nomor UND-2/DIPA-15/Pem-TIP/HDS/PJ.101/2013)
25	Rapat Pembahasan Permasalahan Storage di DC, DRC, dan PPDDP	-	20 September 2013	ST-390/DDP./2013 (Undangan Direktur TTKI nomor Und-90/PJ.122/2013)
26	Pengiriman narasumber ke KPDDP Jambi	-	16 – 19 Oktober 2013	ST-425/DDP./2013 (Surat Permintaan Narasumber Kepala KPDDP Jambi nomor S-162/KPD.2/2013)

27	Pelatihan Vmware Certificate Professional	Pelatihan tentang Komputer Virtual	04 Oktober 2013	ST-413/DDP./2013 (Surat Direktur TIP nomor S-180/PJ.103/2013)
28	Pengambilan dan Penyimpanan Media Backup Data dan Image milik PPDDP ke Disaster Recovery Center (DRC) DJP di Purwakarta	-	10 Oktober 2013	ST-427/DDP/2013 (Nota dinas Kepala Bidang PDPD nomor ND-707/DDP.3/2013)

Daftar Training Formal/Workshop/Transfer of knowledge/Diklat/Kegiatan Tahun 2014

yang Diikuti Tim IT Support dan Pegawai senior

No.	Uraian	Penjelasan	Jadwal	ST/ Dasar Penerbitan ST
1	Rapat Evaluasi Pemeliharaan Perangkat Storage HDS	-	15 Januari 2014	ST-21/DDP./2014 (Undangan Direktur TTKI nomor UND-06/DIPA-15/Pem-TIP/HDS/PJ.103/2014)
2	Pembahasan Pengembangan Aplikasi Pendukung	-	07 Februari 2014	ST-72/DDP.2014 (Undangan Kepala Subdirektorat Pengembangan Aplikasi, Direktorat TTKI nomor UND-14/PJ.123/2014)
3	Persiapan Workshop Pembuatan Prototype Aplikasi Pendukung UPDDP	-	20 s.d. 22 Agustus 2014	ST-383/DDP.2014 (Undangan Direktur TTKI nomor Und-86/PJ.12/2014)

5	Perancangan User Interface Modul Peminjaman dan Gedung Sementara dan Modul Pengembalian Fisik SPT Aplikasi Pendukung UPDDP	-	2 September 2014	ST-409/DDP.2014 (Undangan Direktur TTKI nomor Und-75/PJ.123/2014)
6	Training Sun Solaris Administrator	Training tentang operating system server database, dalamnya jadi satu dengan database oracle yang digunakan DJP	10, 13, 14 Oktober 2014	ST-520/DDP./2014 (Surat Direktur TIP nomor S-193/PJ.103/2014)
7	Training Oracle	Oracle Certification Administrator	14, 15 dan 21, 22 Oktober 2014	ST-530/DDP./2014 (Surat Direktur TIP nomor S-197/PJ.103/2014)

8	Training Capacity Planning: HDS Transformation Workshop Overview dan HDS Transformation Process Planning	Training tentang storage	15 s.d. 17 Oktober 2014	ST-532/DDP./2014 (Surat Direktur TIP nomor S- 195/PJ.103/2014)
9	Rapat Pembahasan Tindak Lanjut INS-03/PJ/2014 tentang Langkah- langkah Percepatan Pemrosesan SPT PPh Tahun Pajak 2014	-	22 Oktober 2014	ST-554/DDP./2014 (Undangan Kepala Subdirektorat Pendukung Operasional, Direktorat TIP nomor Und-52/PJ.102/2014)
10	Rapat Evaluasi Pemeliharaan Perangkat Storage HDS	-	22 Oktober 2014	ST-556/DDP>/2014 (Undangan Kepala Subdirektorat Pelayanan Operasional nomor UND- 09/DIPA-15/Pem- TIP/HDS/PJ.101/2014)

11	Rapat Evaluasi Pemeliharaan Perangkat SUN Microsystems	-	23 Oktober 2014	ST-558/DDP./2014 (Surat Kepala Subdirektorat Pemantauan Konfigurasi dan Kapasitas, Direktorat TIP nomor S-193/PJ.103/2014)
12	Pembahasan Permasalahan Pengiriman Data SPT dari PPDDP ke Direktorat TIP (Direktorat Teknologi dan Informasi Perpajakan) sekarang DIP (Direktorat Informasi Perpajakan)	-	23 Oktober 2014	ST-561/DDP./2014 (Undangan Direktur TIP nomor Und-207/PJ.103/2014)
13	Workshop Pengenalan KOFAX Capture dan KOFAX Transformation Module	-	27 – 31 Oktober 2014	ST-563/DDP./2014 (Undangan Direktur TTKI nomor Und-104/PJ.12/2014)
14	Workshop Pembuatan <i>Prototype</i> Transfer Data dari UPDDP ke Data Center	-	27 – 31 Oktober 2014	ST-564/DDP./2014 (Undangan Direktur TTKI nomor Und-105/PJ.12/2014)

15	Workshop Pembuatan Template SPT menggunakan KOFAX Capture dan KOFAX Transformation Module	-	3 – 7 November 2014	ST-577/DDP//2014 (Undangan Direktur TTKI nomor Und-104/PJ.123/2014)
16	Pelatihan Scanner	-	12 November 2014	ST-587/DDP./2014 (Nota dinas Kepala Seksi Pemindaian Dokumen nomor ND-104/DDP.31/2014)
17	Workshop Cisco SAN switch	Perangkat Jaringan untuk menghubungkan dari perangkat server ke perangkat storage	12 s.d. 13 November 2014	ST-600/DDP./2014 (Surat Direktur Infinite Business Synergy nomor 196/IBS/XI/2014)
18	Rapat Evaluasi Pemeliharaan Perangkat Storage HDS	-	17 November 2014	ST-556/DDP./2014 (Undangan Kepala Subdirektorat Pelayanan Operasional nomor UND-10/DIPA-15/PemTIP/HDS/PJ.101/2014)

19	UAT dan <i>Transfer of knowledge</i> Aplikasi Uploader UPDDP	-	18 November 2014	ST-612/DDP./2014 (Undangan Direktur TTKI nomor Und-108/PJ.12/2014 Kepala Subdirektorat Pelayanan Operasional nomor UND-09/DIPA-15/Pem- TIP/HDS/PJ.101/2014)
20	Rapat Evaluasi Pemeliharaan Perangkat SUN Microsystems	-	3 Desember 2014	ST-655/DDPP./2014 (Undangan Kepala Subdirektorat Pemantauan Sistem dan infrastruktur nomor UND-05/DIPA-15/PPHP- TIP/SUN/PJ.103/2014)

Hasil Penilaian Kinerja Tim IT Support Tahun 2016 sampai dengan 2020 sebagaimana tabel berikut ini:

a. Hasil Penilaian Kinerja Tim IT Support Tahun 2016

No.	NAMA	CKP	NSKP	CKP	NP	NKP	NPKP	PEMBO BOTAN NPKP (75%)	NKO	PEMBO BOTAN (25%)	NEP 2016	Kriteria 2016
1	CA	106	92	105.71	95.90	108.52	93.56	70.17	111.47	27.87	98.04	Baik
2	AA	108	92	108.44	96.10	110.5	93.64	70.23	111.47	27.87	98.1	Baik
3	IA	100	92	100	94.16	103.9	92.86	69.65	111.47	27.87	97.51	Baik
4	JA	108	92	108.44	94.81	110.04	93.12	69.84	111.47	27.87	97.71	Baik
5	DA	107	92	106.67	96.38	109.36	93.75	70.31	111.47	27.87	98.18	Baik
6	KA	107	92	106.67	94.94	108.85	93.18	69.89	111.47	27.87	97.75	Baik
7	D	105	92	105	95.41	107.85	93.36	70.02	111.47	27.87	97.89	Baik
8	F	108	92	107.96	93.84	109.35	92.74	69.56	111.47	27.87	97.42	Baik
9	Q	100	92	100	95.56	104.4	93.42	70.07	111.47	27.87	97.93	Baik
10	B	107	92	106.67	95.13	108.91	93.25	69.94	111.47	27.87	97.81	Baik
11	HA	100	92	100	94.32	103.95	92.93	69.7	111.47	27.87	97.57	Baik
12	LA	100	92	100	95.68	104.45	93.47	70.1	111.47	27.87	97.97	Baik
13	E	100	92	100	95.88	104.52	93.55	70.16	111.47	27.87	98.03	Baik
14	C	106	92	105.71	94.48	108.01	92.99	69.74	111.47	27.87	97.61	Baik
15	A	111	92	110.75	94.95	111.71	93.18	69.89	111.47	27.87	97.75	Baik
16	BA	107	92	106.67	96.30	109.34	93.72	70.29	111.47	27.87	98.16	Baik
17	MA	108	92	108.44	94.02	109.75	92.81	69.61	111.47	27.87	97.48	Baik

18	EA	107	92	106.67	93.95	108.49	92.78	69.59	111.47	27.87	97.45	Baik
19	NA	105	92	105	94.64	107.57	93.06	69.8	111.47	27.87	97.66	Baik
20	FA	107	92	106.67	86.98	105.98	89.99	67.49	111.47	27.87	95.36	Baik

b. Hasil Penilaian Kinerja Tim IT Support Tahun 2017

No.	NAMA	CKP	NSKP	CKP	NP	NKP	NPKP	PEMBO BOTAN NPKP (75%)	NKO	PEMBO BOTAN (25%)	NEP 2017	Kriteria 2017
1	CA	108.8	92	108.80	96.23	110.80	93.69	70.27	108.41	27.10	97.37	Baik
2	AA	106.67	92	106.67	96.08	109.26	93.63	70.22	108.41	27.10	97.33	Baik
3	JA	111.82	92	111.82	95.52	112.66	93.41	70.06	108.41	27.10	97.16	Baik
4	B	110	92	110.00	96.14	111.61	93.66	70.25	108.41	27.10	97.35	Baik
5	HA	105.71	92	105.71	95.62	108.42	93.45	70.09	108.41	27.10	97.19	Baik
6	DA	100	92	100.00	95.91	104.53	93.56	70.17	108.41	27.10	97.27	Baik
7	KA	110	92	110.00	96.03	111.57	93.61	70.21	108.41	27.10	97.31	Baik
8	E	100	92	100.00	96.17	104.62	93.67	70.25	108.41	27.10	97.36	Baik
9	C	105.71	92	105.71	95.89	108.52	93.56	70.17	108.41	27.10	97.27	Baik
10	A	106.67	92	106.67	95.87	109.18	93.55	70.16	108.41	27.10	97.27	Baik
11	BA	110	92	110.00	96.16	111.62	93.66	70.25	108.41	27.10	97.35	Baik
12	D	105	92	105.00	96.13	108.11	93.65	70.24	108.41	27.10	97.34	Baik
13	F	106.67	92	106.67	95.34	108.99	93.34	70.01	108.41	27.10	97.11	Baik
14	Q	100	92	100.00	96.47	104.73	93.79	70.34	108.41	27.10	97.45	Baik
15	OA	98.91	91.59	98.91	85.00	99.84	88.95	66.71	108.41	27.10	93.82	Baik
16	EA	100	92	100.00	95.24	104.29	93.30	69.98	108.41	27.10	97.08	Baik
17	GA	101.62	91.03	101.62	85.00	101.73	88.62	66.47	108.41	27.10	93.57	Baik

18	N		94.81	91.41	94.81	85.00	96.97	88.85	66.64	108.41	27.10	93.74	Baik
19	I		100.18	91.56	100.18	85.00	100.73	88.94	66.71	108.41	27.10	93.81	Baik
20	R		101	91.28	101.00	85.00	101.30	88.77	66.58	108.41	27.10	93.68	Baik
21	FA		110	92	110.00	94.93	111.17	93.17	69.88	108.41	27.10	96.98	Baik

c. Hasil Penilaian Kinerja Tim IT Support Tahun 2018

No.	NAMA	CKP	NSKP	CKP	NP	NKP	NPKP	PEMBO BOTAN NPKP (75%)	NKO	PEMBO BOTAN (25%)	NEP 2018	Kriteria 2018
1	B	110	92	110.00	97.54	112.11	94.22	70.67	109.22	27.31	97.98	Baik
2	E	100	92	100.00	97.43	105.08	94.17	70.63	109.22	27.31	97.94	Baik
3	C	108.55	92	108.55	97.15	110.96	94.06	70.55	109.22	27.31	97.86	Baik
4	A	106.67	92	106.67	97.32	109.70	94.13	70.60	109.22	27.31	97.91	Baik
5	BA	110	92	110.00	97.55	112.12	94.22	70.67	109.22	27.31	97.98	Baik
6	D	105	92	105.00	97.34	108.54	94.14	70.61	109.22	27.31	97.92	Baik
7	F	106.67	91.89	106.67	96.76	109.50	93.84	70.38	109.22	27.31	97.69	Baik
8	Q	100	92	100.00	97.02	104.93	94.01	70.51	109.22	27.31	97.82	Baik
9	OA	105	92	105.00	96.40	108.20	93.76	70.32	109.22	27.31	97.63	Baik
10	EA	110	92	110.00	96.83	111.86	93.93	70.45	109.22	27.31	97.76	Baik
11	S	105.75	90.84	105.75	96.15	108.64	92.96	69.72	109.22	27.31	97.03	Baik
12	L	105.25	91	105.25	96.15	108.29	93.06	69.80	109.22	27.31	97.11	Baik
13	J	106	91.78	106.00	96.15	108.81	93.53	70.15	109.22	27.31	97.46	Baik
14	O	110.52	92	110.52	92.38	110.62	92.15	69.11	109.22	27.31	96.42	Baik
15	K	113.76	92	113.76	92.43	112.91	92.17	69.13	109.22	27.31	96.44	Baik
16	H	103.32	92	103.32	92.42	105.59	92.17	69.13	109.22	27.31	96.44	Baik

17	M	101.04	92	101.04	94.59	104.78	93.04	69.78	109.22	27.31	97.09	Baik
18	GA	110	92	110.00	95.26	111.29	93.30	69.98	109.22	27.31	97.29	Baik
19	N	108.55	92	108.55	96.24	110.63	93.70	70.28	109.22	27.31	97.59	Baik
20	I	106.67	92	106.67	95.76	109.14	93.50	70.13	109.22	27.31	97.44	Baik
21	R	100	92	100.00	96.15	104.61	93.66	70.25	109.22	27.31	97.56	Baik
22	G	100	92	100.00	95.52	104.39	93.41	70.06	109.22	27.31	97.37	Baik
23	FA	110	92	110.00	96.64	111.79	93.85	70.39	109.22	27.31	97.70	Baik

d. Hasil Penilaian Kinerja Tim IT Support Tahun 2019

No.	NAMA	CKP	NSKP	CKP	NP	NKP	NPKP	PEMBO BOTAN NPKP (75%)	NKO	PEMBO BOTAN (25%)	NEP 2019	Kriteria 2019
1	D	105.05	92	105.05	96.77	108.37	93.91	70.43	101.23	25.31	97.74	Baik
2	B	108.42	92	108.42	97.15	110.87	94.06	70.54	101.23	25.31	97.85	Baik
3	C	108.8	92	108.80	97.09	111.11	94.04	70.53	101.23	25.31	97.84	Baik
4	F	106.31	92	106.31	96.25	109.07	93.7	70.27	101.23	25.31	97.58	Baik
5	K	108.80	92	108.80	96.57	110.93	93.83	70.37	101.23	25.31	97.68	Baik
6	H	106.31	92	106.31	96.75	109.25	93.9	70.42	101.23	25.31	97.73	Baik
7	O	105.05	92	105.05	96.26	108.19	93.7	70.28	101.23	25.31	97.58	Baik
8	S	102.63	92	102.63	97.08	106.79	94.03	70.52	101.23	25.31	97.83	Baik
9	J	108.42	92	108.42	97.1	110.85	94.04	70.53	101.23	25.31	97.84	Baik
10	G	106.31	92	106.31	96.15	109.03	93.66	70.24	101.23	25.31	97.55	Baik
11	M	108.80	92	108.80	96.38	110.86	93.75	70.31	101.23	25.31	97.62	Baik
12	AAA	102.20	92	102.20	96.61	106.32	93.85	70.38	101.23	25.31	97.69	Baik

13	AAB	105.10	92	105.10	96.38	108.27	93.75	70.31	101.23	25.31	97.62	Baik
14	N	108.80	92	108.80	77.27	103.98	92.29	69.22	101.23	25.31	94.53	Baik
15	I	106.31	92	106.31	96.27	109.07	93.71	70.28	101.23	25.31	97.59	Baik
16	AAC	100.26	92	100.26	97.28	105.20	94.11	70.58	101.23	25.31	97.89	Baik
17	R	102.63	92	102.63	96.23	106.48	93.69	70.26	101.23	25.31	97.57	Baik
18	AAG	100.26	92	100.26	96.88	105.06	93.95	70.46	101.23	25.31	97.77	Baik
19	AAD	100.66	92	100.66	97.39	105.52	94.16	70.62	101.23	25.31	97.93	Baik
20	AAE	108.16	92	108.16	96.83	110.57	93.93	70.44	101.23	25.31	97.75	Baik
21	AAF	101.26	92	101.26	96.38	105.58	93.75	70.31	101.23	25.31	97.62	Baik
22	L	105.05	92	105.05	96.8	108.38	93.92	70.44	101.23	25.31	97.75	Baik

e. Hasil Penilaian Kinerja Tim IT Support Tahun 2020

No.	NAMA	CKP	NSKP	CKP	NP	NKP	NPKP	PEMBO BOTAN NPKP (75%)	NKO	PEMBO BOTAN (25%)	NEP 2020	Kriteria 2020
1	F	105.05	92	105.05	97.25	102.71	94.1	70.58	109.22	27.31	97.88	Baik
2	C	107.7	92	107.7	97.98	104.78	94.39	70.79	109.22	27.31	98.1	Baik
3	K	106.04	92	106.04	97.97	103.62	94.39	70.79	109.22	27.31	98.1	Baik
4	S	101.39	92	101.39	97.59	100.25	94.24	70.68	109.22	27.31	97.99	Baik
5	J	106.04	92	106.04	97.72	103.54	94.29	70.72	109.22	27.31	98.02	Baik
6	G	104	92	104	97.49	102.05	94.2	70.65	109.22	27.31	97.96	Baik
7	M	107.57	92	107.57	97.30	104.49	94.12	70.59	109.22	27.31	97.9	Baik
8	AAA	107.57	92	107.57	97.37	104.51	94.15	70.61	109.22	27.31	97.92	Baik
9	AAB	106.04	92	106.04	97.64	103.52	94.26	70.70	109.22	27.31	98	Baik
10	N	107.57	92	107.57	91.03	102.61	91.61	68.71	109.22	27.31	96.01	Baik

11	AAC	100	92	100	97.20	99.16	94.08	70.56	109.22	27.31	97.87	Baik
12	AAG	104.83	92	104.83	96.87	102.44	93.95	70.46	109.22	27.31	97.77	Baik
13	AAD	101.39	92	101.39	96.99	100.07	94	70.50	109.22	27.31	97.81	Baik
14	AAE	101.39	92	101.39	97.54	100.24	94.22	70.67	109.22	27.31	97.97	Baik
15	AAF	100	92	100	97.21	99.16	94.08	70.56	109.22	27.31	97.87	Baik
16	L	106.04	92	106.04	97.79	103.57	94.32	70.74	109.22	27.31	98.05	Baik
17	I	100.83	92	100.83	97.09	99.71	94.04	70.53	109.22	27.31	97.84	Baik
18	R	101.39	92	101.39	97.20	100.13	94.08	70.56	109.22	27.31	97.87	Baik
19	AAAA	111.96	92	111.96	91.88	105.94	91.95	68.96	109.22	27.31	96.27	Baik
20	AAAB	108.24	92	108.24	91.77	103.30	91.91	68.93	109.22	27.31	96.24	Baik
21	AAAC	108.84	92	108.84	91.75	103.71	91.9	68.93	109.22	27.31	96.23	Baik
22	AAAD	115.8	92	115.8	91.79	108.60	91.91	68.93	109.22	27.31	96.24	Baik
23	AAAE	112.2	92	112.2	93.42	106.57	92.57	69.43	109.22	27.31	96.73	Baik
24	AAAF	110.28	92	110.28	91.88	104.76	91.95	68.96	110.22	27.56	96.52	Baik



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
PUSAT PENGOLAHAN DATA DAN DOKUMEN PERPAJAKAN

GEDUNG DOKUMENTASI DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
JALAN BUDHI I NO. 1 KEBON JERUK, JAKARTA BARAT 11530
TELEPON (021) 53654025; FAKSIMILE (021) 53654026; LAMAN www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200
SUREL pengaduan@pajak.go.id; informasi@pajak.go.id

SURAT KETERANGAN
NOMOR KET-228/DDP/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Samon Jaya
NIP : 19670728 199310 1 001
Pangkat / Golongan : Pembina Utama Madya/IVd
Jabatan : Kepala Pusat

dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa:

Nama : Pri Budiarti Rini Sejati
NIP : 196403251985032001
Pangkat/Golongan : Penata Tk.I/IIId
Jabatan : Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Pengolahan

telah selesai melakukan penelitian dengan judul Tesis Analisis Kinerja Tim Information dan Technology Support pada Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan sejak 12 Agustus 2021.

Demikian disampaikan untuk diperhatikan.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

Jakarta, 31 Agustus 2021
Kepala Pusat Pengolahan Data dan
Dokumen Perpajakan



Ditandatangani secara elektronik
Samon Jaya





PROGRAM ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Jalan Administrasi Pejompongan, Jakarta Pusat

Telp. 5347085, 5328496, 5326396, Faks. 53651793, 5329996

Email: politeknik@stialan.ac.id, website: www.stialan.ac.id

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

- 1 Nama Peneliti : Pri Budiarti Rini Sejati
- 2 Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 25 Maret 1964
- 3 Alamat Rumah dan Nomor : Jalan Bendungan Jago K335 RT
Telepon Genggam 006 RW 03 nomor 1, Serdang,
Kemayoran, Jakarta Pusat 1065
No. HP: 08157997767
- 4 Email/Surel : pbrinis1@gmail.com
- 5 Status perkawinan : Belum Menikah
- 6 Nama Instansi : Pusat Pengolahan Data dan
Dokumen Perpajakan, Direktorat
Jenderal Pajak, Kementerian
Keuangan Republik Indonesia
- 7 Alamat instansi dan nomor : Jalan Budi I No.1, RT.3/RW.12, Kb.
telepon Jeruk, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta
Barat, Daerah Khusus Ibukota
Jakarta 11530
Nomor telepon: (021) 53654025
- 8 Jabatan : Kepala Seksi Penjaminan Kualitas
Pengolahan

- 9 Pangkat dan Golongan : Penata Tk.I (III/d)
- 10 Riwayat Pendidikan : 1. SD Mawar lulus tahun 1975
2. SMPN 79 lulus tahun 1979
3. SMAN 41 lulus tahun 1982
4. S1 (STIA LAN Jakarta)
lulus tahun 1995
- 11 Riwayat Pekerjaan : 1. Pelaksana (1985 s.d. 2004)
2. Korlak Bimbingan PPN dan PTLL
Kanwil Jakarta II (2005 s.d. 2006)
3. Korlak Kepegawaian KPP
Pratama Jakarta Grogol
Petamburan (2007)
4. Account Representative KPP
Pratama Jakarta Grogol
Petamburan (2007 s.d. 2013)
5. Kepala Subbagian Kepegawaian
Kanwil DJP Bengkulu dan
Lampung (2013 s.d. 2017)
6. Kepala Seksi Penjaminan
Kualitas Pengolahan, PPDDP
(2017 s.d. sekarang)

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A