

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PERAN CALON
TENAGA KERJA PADA DINAS KETENAGAKERJAAN
KABUPATEN LANGKAT**

TESIS

OLEH

KHALISA

NPM. 161801069



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 9/3/20

Access From (repository.uma.ac.id)9/3/20

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PERAN CALON
TENAGA KERJA PADA DINAS KETENAGAKERJAAN
KABUPATEN LANGKAT**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada
Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik program
Pascasarjana Universitas Medan Area

OLEH

KHALISA

NPM. 161801069

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/3/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)9/3/20

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
PERAN CALON TENAGA KERJA PADA DINAS
KETENAGAKERJAAN KABUPATEN LANGKAT

Nama : Khalisa

NPM : 161801069

MENYETUJUI :

Pembimbing I



(Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA)

Pembimbing II



(Dr. Abdul Kadir, M.Si)

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik



(Dr. Warjio, MA)

Direktur



(Prof. Dr. H. Retna Astuti Kuswardani, MS)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 9/3/20

Access From (repository.uma.ac.id)9/3/20

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Mei 2018



(Khalisa)

MOTTO

Genggamlah dunia sebelum dunia menggenggammu

Hidup adalah pelajaran tentang kerendahan hati

Kegagalan terjadi karena terlalu banyak berencana tapi sedikit berpikir

Jika orang lain bisa, maka aku juga termasuk bisa

Belajar dari kegagalan adalah hal yang bijak

Kesuksesan tidak akan bertahan jika dicapai dengan jalan pintas

Ilmu adalah harta yang tak akan pernah habis

Masalah akan terasa ringan dengan bersabar dan berlapang dada

Pendidikan bukan hanya untuk yang muda tapi untuk segala umur

Belajar tidak akan berarti tanpa dibarengi budi pekerti

Bermimpilah semaumu dan kejarlah mimpi itu

Ilmu adalah milik diri sendiri, bukan untuk orang lain

PERSEMBAHAN

Untuk ribuan tujuan yang harus dicapai, untuk jutaan impian yang akan dikejar, untuk sebuah pengharapan, agar hidup jauh lebih bermakna, hidup tanpa mimpi ibarat arus sungai. Mengalir tanpa tujuan. Teruslah belajar, berusaha, dan berdoa untuk menggapainya.

Jatuh berdiri lagi. Kalah mencoba lagi. Gagal Bangkit lagi.

Never give up!

Sampai Allah SWT berkata “waktunya pulang”

Hanya sebuah karya kecil dan untaian kata-kata ini yang dapat kupersembahkan kepada kalian semua,, Terimakasih beribu terimakasih kuucapkan..

Atas segala kekhilafan salah dan kekuranganku, kurendahkan hati serta diri menjabat tangan meminta beribu-ribu kata maaf tercurah.

Tesis ini kupersembahkan. –by “Khalisa”

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sanjungkan kehadirat Allah SWT yang telah dilimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul **“Analisis Pelayanan Publik Terhadap Peran Calon Tenaga Kerja Pada Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat”**, tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang ikut serta dalam pembuatan tesis ini. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangannya, dengan sengala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi kesempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan Pemerintah.

Medan, Mei 2018

Penulis

(Khalisa)

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul **“Analisis Pelayanan Publik Terhadap Peran Calon Tenaga Kerja Pada Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat”**. Dalam penyusunan tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun dukungan moril dan membimbing (penulisan) dari berbagai pihak. Untuk itu penghargaan dan ucapan terimakasih disampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Sc,M.Eng
2. Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kusmawardani, MS
3. Ketua program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Dr. Warjio, MA
4. Komisi pembimbing I: Bapak Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA. Seorang pembimbing yang membimbing penulis dan memberikan masukan berharga kepada penulis
5. Komisi pembimbing II : Bapak Dr. Abdul Kadir M. Si, Beliau sosok yang sangat mengagumkan. Kepribadiannya yang optimis, dan bijaksana.
6. Terimakasih kepada seluruh Dosen dan Staff Prodi Magister Ilmu Administrasi Publik yang telah menjalankan fungsinya dengan sangat baik. Pembelajaran yang saya dapat tak hanya dari apa yang beliau-beliau sampaikan atau lakukan terhadap saya, tetapi cara beliau menjalani kehidupan membuat saya banyak merenung, berpikir dan merasa terinspirasi. Saya ingin menyebutkan banyak sekali nama di sini, tetapi saya rasa kalimat di atas telah mewakili. Semua pihak telah berkontribusi dalam hidup saya dengan sangat baik.
7. Seluruh staf/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area, yang telah banyak memberikan bantuan dan kemudahan-kemudahan administrasi.
8. Terimakasih kepada Bapak Kepala/beserta staff Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat yang telah bekerja sama membantu saya dalam menyusun tesis ini.

9. Ayah, Ibu dan Suami serta semua saudara/keluarga, yang terpenting dalam hidup saya, terimakasih telah mengantarkan saya sampai tahap ini.
10. Rekan-rekan mahasiswa/i Pascasarjana Universitas Medan Area seangkatan 2016 khususnya kepada kelas A MAP, Terimakasih kepada mahasiswa-mahasiswa Prodi MAP Meski mungkin tidak semua memiliki komunikasi yang intens, karena berbagai faktor, tetapi saya cukup banyak mengamati perkembangan mereka.



A B S T R A K

“Analisis Pelayanan Publik Terhadap Peran Calon Tenaga Kerja Pada Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat”.

N a m a : Khalisa

NPM : 161801069

Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik

Pembimbing I : Prof.Dr.Marlon Sihombing MA

Pembimbing II : Dr.Abdul Kadir,M.Si

Pelayanan calon tenaga kerja memiliki peran dari Dinas Ketenagakerjaan lebih kepada pelayanan kartu kuning, informasi Ketenagakerjaan, pelatihan dan pemagangan dan penempatan tenaga kerja. Namun dalam proses pelayanan publik kepada calon tenaga kerja sering terkendala masalah minimnya pengalaman dan keterampilan calon tenaga kerja serta adanya gangguan jaringan dalam proses pelayanan, sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Dinas Ketenagakerjaan, menganalisis pelayanan yang diterima, serta hambatan dalam pemberian pelayanan kepada calon tenaga kerja melalui metode penelitian kualitatif.

Hasil penelitian dengan menggunakan analisis pelayanan publik,yaitu menggunakan indikator dari Parasuraman yaitu : *tangibles*, *realibility*, *empathy* dan *assurance*, dari dimensi-dimensi diatas pelayanan yang berjalan cukup baik ialah *realibility* dan *empathy*. Namun dimensi *tangibles* dan *assurance* tidak berjalan dengan baik, dikarenakan fasilitas kantor yang kurang memadai seperti : keadaan kantor dari luar, loket pelayanan dan tampilan kotak saran yang kurang menarik serta kurangnya jaminan kesejahteraan/perlindungan terhadap calon tenaga kerja. Namun walaupun dengan keterbatasan dalam pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap Dinas Ketenagakerjaan. Hal ini dapat kita lihat pada grafik dan data penilaian responden yang diperoleh Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat, harapannya pada tahun-tahun berikutnya pelayanan publik dapat lebih memuaskan masyarakat selaku penerima pelayanan.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Calon Tenaga Kerja dan Dinas Ketenagakerjaan*

A B S T R A C T

"Analysis of Public Service to the Role of Labor Candidate at Langkat Labor Office"

The service of prospective workers has a role from the Manpower Office more to yellow card services, Manpower information, training and apprenticeship and employment placement. But in the process of public service to prospective workers are often constrained by the problem of the lack of experience and skills of prospective workers and the existence of network disruption in the service process, so that this study aims to analyze the role of the Manpower Office, analyze the services received, and obstacles in providing services to prospective workers work through qualitative research methods.

The results of the study using public service analysis, namely using indicators from Parasuraman, namely: tangibles, reliability, empathy and assurance, from the above dimensions the service that runs quite well is reliability and empathy. However, tangibles and assurance dimensions are not working well, due to inadequate office facilities such as: the state of the office from outside, the service counter and the display of suggestion boxes that are less attractive and the lack of guarantee of welfare / protection of prospective workers. However, even with limitations in service does not affect community satisfaction with the Manpower Office. This can be seen in the graphs and assessment data of respondents obtained by the Langkat Regency Manpower Office, hoping that in the following years public services can better satisfy the community as recipients of services.

Keywords: Public Services, Prospective Workers and Manpower Services

DAFTAR ISI

MOTTO	i
PERSEMBAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Pelayanan Publik	7
2.1.1 Prinsip-prinsip pelayanan Publik	11
2.1.2. Pola Pelayanan Publik (Pola Terpadu).....	18
2.1.3. Sistem Pelayanan Publik.....	19
2.1.4. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	21
2.1.5. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	22
2.1.6. Tenaga Kerja	23
2.1.7. Pasar tenaga kerja.....	24

2.2 Penelitian terdahulu.....	24
2.3.Kerangka pemikiran.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian.....	28
3.2 Bentuk Penelitian.....	28
3.3 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4 Informan penelitian.....	29
3.5 Teknik Analisis Data	30
3.6 Definisi Operasional	32

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN DAN HASIL PEMBAHASAN

4.1. Hasil penelitian	33
4.1.1. Sejarah ringkas	33
4.1.2. Visi	34
4.1.3. Misi	36
4.1.4. Job description	36
4.2. Hasil Pembahasan	47
4.2.1. Peranan Dinas Ketengakerjaan Kabupaten Langkat dalam membantu calon tenaga kerja	47
4.2.2. Analisis pelayanan publik terhadap peranan calon tenaga kerja.....	56
4.2.3. Hambatan dalam pelayanan publik terhadap calon tenaga kerja	66

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan68

5.2. Saran.....69

DAFTAR PUSTAKA70

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1. Kerangka Pemikiran	27
Bagan 4.1. Mekanisme Pelayanan AKI	49
Bagan 4.2. Alur Pelayanan.....	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Kotak Pelayanan Publik	59
--	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Berbagai upaya Pembangunan Nasional yang dilakukan oleh Pemerintah Pusat saat ini di tuntut untuk semakin mampu menyentuh segala aspek kehidupan rakyat Indonesia. Melalui Pembangunan Nasional Pemerintah mengadakan penyelenggaraan Negara. Dan penyelenggaraan Negara memiliki peranan penting dalam pelaksanaannya selaku pelayan masyarakat. Disatu sisi, pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat dimaksimalkan sedemikian rupa, sehingga bermanfaat bagi masyarakat banyak. Di sisi lain, pelayanan berkualitas yang ada dalam jajaran manajemen pemerintah akan mampu memberikan pelayanan kepada publik secara memuaskan. Kelancaraan penyelenggaraan pemerintah sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Sedangkan pengembangan dan peningkatan kualitas layanan dalam masyarakat menjadi puas karena mereka pantas mendapatkannya.

Dinas Ketenagakerjaan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah dibidang ketenagakerjaan dan ketransmigrasian, yang didalamnya terdapat manajemen dalam proses menjalankan suatu pekerjaan dengan serangkaian tindakan yang secara berjenjang, berlanjut yang berkait dilakukan untuk menggapai sesuatu yang telah ditetapkan. Tindakan ini meliputi :

1. perencanaan (*planning*)
2. pengorganisasian (*organizing*)
3. kepemimpinan (*leading*)

4. pengendalian (*controlling*)
5. pergerakan (*actuating*)
6. koordinasi (*coordination*)
7. dan komunikasi (*communicating*).

Hal tersebut di atas, ditegaskan dengan Undang-Undang RI No. 25 tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang selanjutnya disebut setiap institusi penyelenggaraan Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pemerintah pada hakikatnya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat (Rasyid, 2000, h.11-12). Untuk itu, birokrasi pemerintah setidaknya harus memenuhi tugas-tugas pokok sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan umum (*public service*) yang bersifat rutin kepada masyarakat seperti memberikan pelayanan, perijinan, pembuatan dokumen, perlindungan, pemeliharaan fasilitas umum, pemeliharaan kesehatan, dan penyediaan jaminan keamanan bagi penduduk.
2. Melakukan pemberdayaan (*empowerment*) terhadap masyarakat untuk mencapai kemajuan dalam kehidupan yang lebih baik, seperti melakukan

pembimbingan, pendampingan, konsultasi, menyediakan modal dan fasilitas usaha, serta melaksanakan pendidikan.

3. Menyelenggarakan pembangunan (*development*) di tengah masyarakat seperti membangun infrastruktur perhubungan, telekomunikasi, perdagangan dan sebagainya.

Berbicara tentang pelayanan publik, tentunya tidak lepas dari peran sumber daya manusia, sumber daya manusia merupakan potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang *adaptif* dan *transformatif*. Manusia harus mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di alam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan. Untuk mencapai kesejahteraan setiap manusia harus dapat bekerja dan menghasilkan barang maupun jasa. Menyangkut kondisi sumber daya manusia Negara Indonesia saat ini dimana terdapat ketimpangan antara jumlah kesempatan kerja dan angkatan kerja serta mayoritas tingkat pendidikan angkatan kerja yang masih rendah.

Mengacu pada Undang-undang Dasar RI 1945 pasal 27 ayat 2 memberikan amanah bahwa “Setiap Warga Negara berhak atas pekerjaan dan kehidupan yang layak bagi kemanusiaan” hal ini harus menjadi perhatian secara serius dan selalu diperjuangkan oleh Pemerintah. Kenyataannya menjadi suatu masalah ialah terbatasnya kesempatan kerja di dalam Negeri tidak mencukupi untuk angkatan kerja yang setiap tahunnya selalu bertambah jumlahnya. Untuk menangani terbatasnya kesempatan kerja bagi warga untuk bekerja ke luar negeri atau menjadi Tenaga Kerja Indonesia. Tenaga kerja Indonesia (TKI) adalah sebutan

bagi warga negara Indonesia yang bekerja di luar negeri dalam hubungan kerja untuk jangka waktu tertentu dengan menerima upah.

Kendala dan keprihatinan Pemerintah terhadap Tenaga Kerja adalah tidak semua Tenaga Kerja yang bekerja di Luar Negeri mendapat keberuntungan. Sering terdengar informasi dari media massa adanya Tenaga Kerja yang diperlakukan tidak manusiawi (seperti dibunuh, dihukum, pemulangan paksa, penyiksaan oleh majikan, dan gaji tidak dibayar) meskipun jumlahnya masih relatif sangat kecil, namun memiliki efek yang sangat besar terhadap kepercayaan masyarakat akan jaminan keamanan untuk bekerja di Luar Negeri

Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat di dalam penempatan calon Tenaga Kerja ke luar Negeri atau di dalam Negeri dengan mekanisme antar kerja antar Negara. Dimana dalam mekanisme antar kerja antar Negara Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat mempunyai tugas untuk melaksanakan penempatan Tenaga Kerja ke Luar Negeri. Dalam hal pelayanan calon tenaga kerja memiliki fungsi dari Dinas Ketenagakerjaan lebih kepada pelayanan kartu kuning, informasi Ketenagakerjaan, pelatihan dan pemagangan dan penempatan tenaga kerja. Namun dalam memberikan pelayanan publik kepada calon tenaga kerja terkait dalam bentuk penempatan tenaga kerja sering terkendala dalam proses perekrutan, karena banyak perusahaan yang meminta tenaga kerja yang sudah berpengalaman dibidangnya bahkan perusahaan tersebut mengrekrut sendiri tenaga kerja serta jaringan internet yang kurang cepat dan sering mengalami *trouble* (gangguan) baik dalam pelayanan AK I maupun pada pembuatan rekomendasi paspor. Oleh karena itu perlu adanya perhatian yang

serius dari Pemerintah Kabupaten Langkat dalam hal ini Dinas Ketenagakerjaan dalam memberikan tindakan antisipasi guna mencegah terjadinya permasalahan TKI yang tidak diinginkan.

Dari berbagai permasalahan yang ditemukan diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan terhadap Calon Tenaga Kerja yang diberikan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Langkat selaku lembaga pemerintah yang mengurus masalah ketenagakerjaan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Sehingga peneliti tertarik mengangkat penelitian yang berjudul **“Analisis Pelayanan Publik Terhadap Peran Calon Tenaga Kerja Pada Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat”**.

1.2.Perumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti mengajukan permasalahan tentang :

1. Bagaimana Peran Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat dalam pemberian pelayanan yang diberikan kepada Calon Tenaga Kerja?
2. Bagaimana pelayanan publik yang diterima oleh Calon Tenaga Kerja di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat?
3. Apa saja hambatan yang dihadapi Dinas ketenagakerjaan Kabupaten Langkat dalam memberikan pelayanan kepada Calon Tenaga Kerja?

1.3.Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah merupakan rangkuman kalimat yang memuat pernyataan yang menunjukkan adanya hal yang di peroleh setelah penelitian di kerjakan.Sesuai dengan masalah yang di rumuskan diatas,maka tujuan penelitian

ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis peran dari Dinas ketenagakerjaan Kabupaten Langkat terhadap calon Tenaga Kerja
2. Untuk menganalisis kepuasan pelanggan (calon tenaga kerja) sebagai penerima layanan.
3. Untuk menganalisis hambatan dalam pemberian pelayanan di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Secara teoritis

Memberikan kontribusi pemikiran dalam bentuk dokumen pada penelitian yang masih ada kaitannya dengan pokok-pokok bahasan dalam penelitian ini, selain itu menambah ilmu pengetahuan dalam bidang Pelayanan Publik dan Ketenagakerjaan

- 2) Secara praktis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan konstruktif bagi Dinas Ketenagakerjaan dan Calon Tenaga Kerja, yaitu :

- a. Dinas Ketenagakerjaan, menjadi rekomendasi buat pemerintah agar membuat sistem administratif dan perekrutan yang lebih efektif terkait calon Tenaga Kerja.
- b. Calon Tenaga Kerja, menjadi rekomendasi buat tenaga kerja agar memenuhi dan mengetahui prosedur dan peraturan Ketenagakerjaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Definisi Pelayanan Publik

Menurut Winarsih dan Ratminto (2006, h.4-5), pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan sebagai konsepsi pelayanan perijinan dan pelayanan umum. Pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan perijinan, disamping memenuhi kebutuhan masyarakat juga dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah ijin atau warkat.

Menurut Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Ridwan dan Sudrajat, 2009, h.19) adalah sebagai berikut: Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum adalah: “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat maupun Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun da-

rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2004 menyatakan bahwa Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Maka dapat dirumuskan yang menjadi unsur yang terkandung dalam pelayanan publik yaitu:

- a. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan atau lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
- b. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
- c. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.
- d. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya

Pelayanan dalam pemerintahan adalah sama apa yang diinginkan oleh rakyat dengan apa yang diberikan oleh pemerintah, jadi kalau rakyat menginginkan pelayanan itu dengan biaya murah, dengan waktu pengerjaan cepat dan dengan mutu yang bagus maka pemerintah tidak seharusnya mengeluarkan berbagai surat izin seperti SIM, KTP, IMB, akte kelahiran dengan biaya mahal, pengerjaan yang tidak pernah selesai dan mutu yang buruk.

Tetapi sudah barang tentu tidak seluruh permintaan masyarakat harus dilayani seperti keinginan untuk hidup bebas, pernikahan sejenis, prostitusi, perjudian dan lain-lain dekadensi moral, karena akan menimbulkan yang

namanya fasiq. Jadi pelayanan hanya boleh ditujukan kepada masyarakat yang baik dan benar agar positif akhirnya misalnya pemerintah membuat departemen sosial untuk melayani anak yatim piatu, orang tua jompo dan para gelandangan yang tidak memiliki rumah (tuna wisma)

Pelayanan masyarakat sering disebut juga pelayanan umum/publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu (Miftah Thoha, 2001).

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah (Dadang dalam Miftah, 2014).

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Di bawah ini peneliti juga akan memaparkan definisi pelayanan menurut para ahli lainnya.

Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (Moenir dalam Diah, 2014).

Pelayanan umum adalah segala bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Anonim dalam Diah, 2014).

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik ialah “semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan diawali oleh pemerintah, karena diperlukan untuk pewujudan dan perkembangan kesaling-ketergantungan sosial, dan pada hakikatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah (Libois dalam Diah, 2014).

Pelayanan publik ialah lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga Negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk memberi hasil (Bowman dalam Diah, 2014).

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Joko dalam Sadhana, 2010).

Pelayanan publik ialah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat (Lonsdake dalam Sadhana, 2010)

2.1.1. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Sendi-sendi tata laksana pelayanan umum, pada hakikatnya merupakan penerapan prinsip-prinsip pokok sebagian dasar yang menjadi pedoman dalam perumusan tatalaksana dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan umum. Sesuai dengan Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang ditetapkan dengan Keputusan MENPAN Nomor 81 Tahun 1993, maka sendi-sendi atau prinsip-prinsip tersebut dapat dipahami dengan penjelasan sebagai berikut (Istianto:111-117).

1. Kesederhanaan

Sendi atau prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tatacara pelayanan di selenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Prinsip kesederhanaan ini hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan umum, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional, prosedur kerja pelayanan umum dimaksudkan ialah tata urutan pelaksanaan kerja atau tindakan yang dilewati/dijalankan dalam proses penyelenggaraan.

Dalam menyusun kebijaksanaan atau pengaturan mengenai prosedur pelaksanaan pelayanan umum, hendaknya dirumuskan atau disusun dalam tata urutan atau mekanisme arus kerja yang sederhana artinya tidak banyak melibatkan atau melewati simpul/meja atau pejabat/tugas yang tidak terdapat kaitan dengan fungsi utama dalam proses pelayanan. Namun kesederhanaan prosedur ini, dengan

tanpa mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan itu sendiri.

Prinsip kesederhanaan ini untuk :

- 1) Makin sedikitnya simpul, meja/petugas dalam prosedur birokrasi pelaksanaan pelayanan umum.
- 2) Memudahkan masyarakat dalam mengurus, mendapatkan pelayanan, antara lain dengan cara mengurangi kesempatan terjadinya kontak langsung antara petugas dan masyarakat.
- 3) Memperkecil terjadinya pelayanan yang birokrasi/prosedur panjang, sehingga akan mempelancar dalam prses serta menciptakan tatalaksana palayanan yang baik.

Hal yang perlu mendapat perhatian dan relevan dalam mendukung ciri prinsip kesederhanaan pelayanan ialah:

- 1) Mekanisme kerja atau tata urutan pelayanan, artinya jumlah simpul/meja yang dilewati dalam proses prosedur pelayanan harus sederhana. Disusun dalam rangkaian prosedur yang hanya mengaitkan atau melewati simpul, meja pejabat/petugas yang mempunyai ikatan yang dalam proses pelayanannya. Apabila harus melibatkan banyak simpul/meja pejabat dalam proses pelayanan umum, hendaknya dipertimbangkan yang benar-benar mempunyai kepentingan yang relevan dengan persyaratan legalitas suatu pelaksanaan pelayanan umum, sehingga bukan semata-mata dikaitkan untuk kepentingan unit/satuan kerja yang bersangkutan.

- 2) Spesifikasi persyaratan pelayanan, artinya dalam menyusun prosedur pelayanan perlu memperhatikan bagaimana kerumitan mengurus persyaratan yang diperlukan, sedapat mungkin dalam mengurus persyaratan tidak terlalu banyak mengkaitkan/melibatkan dengan instansi/unit kerja lain, yang berakibat menambah mata rantai birokrasi.
- 3) Tertib dalam sistem penataan dan penyimpanan dokumen/arsip, antara lain dalam penyelenggaraan pelayanan perlu didukung dengan pengelolaan dokumentasi arsip yang berkaitan dengan kegiatan pemberian pelayanan, yang tertata secara sistematis, rapi, tertib/aman. Dengan sistem penyimpanan dokumen/arsip secara tertib akan dapat memudahkan dan mempercepat dalam penemuan kemabli berkas, sehingga menunjang kecepatan dan kelancaran proses penyelenggaraan pelayanan.
- 4) Kapasitas loket dan petugas pelayanan yang cukup, artiinya dalam penyelenggaraan pelayanan perlu memperhatikan apakah jumlah loket telah memadai dengan beban/volume permintaan pelayanan. Dalam pelaksanaan teknis operasional pelayanan agar diusahakan pengaturannya untuk tidak terjadi antrian yang berjubel., atau bertumpuknya berkas permohonan pada satu meja/petugas/pejabat.
- 5) Koordinasinya antara unit kerja yang terkait dalam pelayanan, dalam penyelenggaraan pelayanan perlu memperhatikan sejauh mana dilakukan koordinasi dan kerjasama dengan unit kerja lain yang terkait, maupun koordinasi antara komponen kerja di dalam kantor yang bersangkutan,

sehingga menunjang kelancaran mengurus persyaratan maupun proses penyelesaian pelayanan.

2. Kejelasan dan kepastian

Sendi atau prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

1. Prosedur tata cara pelayanan
2. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif
3. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
4. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran
5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan

Prinsip kejelasan dan kepastian dalam ketatalaksanaan pelayanan umum, lebih menekankan pada aspek-aspek:

- a. Proses arus kerja dalam prosedur tata cara penyelenggaraan pelayanan, artinya perlu diperhatikan apakah sudah digambarkan secara jelas dan pasti dalam bentuk bagan alir, serta informasi mengenai sarana penunjangnya (seperti nama loket/meja/petugas) harus dibuat pula secara lengkap dan jelas sesuai fungsinya.
- b. Tata urutan atau bagan alir penanganan pelayanan, serta nama-nama loket dan petugas masing-masing urusan perlu divisualisasikan, dipasang secara terbuka dan jelas.

Untuk mendukung prinsip kejelasan dan kepastian dalam prosedur tatakerja, maka dalam proses pelaksanaan pelayanan perlu di lakukan:

- a. Pencatatan secara rapi dan tertib setiap langkah, tahapan kegiatan pelayanan.
- b. Harus didukung dengan kelengkapan perangkat administrasi/pencatatan yang sesuai kebutuhan untuk pelaksanaan pelayanan.
- c. Tata cara pengolahan biaya, antara lain menekankan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan perlu dilakukan pengelolaan dana/biaya yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan secara tertib, jelas dan lengkap dengan tanda bukti maupun rincian biaya. Pengelolaan biaya pelayanan perlu dibukukan secara rapi dan tertib.
- d. Demikian pula biaya yang menyangkut kewajiban yang harus dipenuhi oleh masyarakat hendaknya harus dinyatakan dan dicatat secara jelas, rinci dan pasti jumlahnya.
- e. Konsistensi pelaksanaan dan jadwal penyelesaian, dalam arti bahwa proses pelaksanaan pemberian pelayanan harus memberikan ketegasan dan kepastian sesuai prosedur dan jadwal pelaksanaan pelayanan secara jelas dan dapat dilaksanakan secara konsisten.

2. Keamanan

Dalam prinsip ini, memberikan petunjuk bahwa dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan agar diciptakan kondisi dan mutu dengan memperhatikan faktor-faktor sebagai berikut:

- 1) Keamanan, dalam arti baik proses pelaksanaan pelayanan maupun mutu produk pelayanan umum dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat. Mutu produk pelaksanaan pelayanan umum meliputi:
 - a) Produk pelayanan administrasi, (dokumen,surat,kartu,gambar,tiket, dan lain-lain), hendaknya diperhatikan agar dapat menjamin kepastian atau keabsahannya secara hukum, tanpa kesalahan cetak serta tidak menimbulkan keraguan ataupun kekhawatiran bagi masyarakat.
 - b) Produk pelayanan barang (air bersih, tegangan listrik, tindakan perawatan/pengobatan rumah sakit, dan sebagainya), perlu diperhatikan standar mutu yang layak.
 - c) Produk pelayanan jasa (perhubungan darat, laut dan udara), perlu diperhatikan standar mutu keamanan dan keselamatan.
- 2) Nyaman, dalam arti bahwa kondisi dan mutu proses pelaksanaan pelayanan hendaknya diciptakan:
 - a) Kondisi tempat/ruang pelayanan yang dapat memberikan rasa nyaman
 - b) Terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan
 - c) Mutu produk pelayanan yang diberikan pada masyarakat tersebut dapat memenuhi ukuran yang standar, sehingga dapat memenuhi rasa nyaman bagi masyarakat.
- 3) Tertib, bahwa dalam proses penyelenggaraan pelayanan hendaknya dapat diciptakan pelaksanaan yang rapi, berjalan sesuai prosedur, urutan pemberian pelayanannya rutin tidak semrawut sesuai alur tahapan penyesuaian pekerjaan.

3. Keterbukaan

Prinsip keterbukaan pelayanan memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat (pemohon). Untuk itu hal-hal yang perlu diupayakan dalam prinsip ini, ialah:

- 1) Menginformasikan instrumen pelayanan secara terbuka.
- 2) Menyediakan fasilitas media informasi (seperti: papan informasi, loket informasi, kotak saran dll)
- 3) Mengadakan program penyuluhan kepada masyarakat.

4. Efisien

Sendi atau prinsip efisien ini mengandung arti:

- 1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
- 2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan.

5. Ekonomis

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

1. Nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran

2. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar
 3. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
6. Keadilan yang merata

Prinsip ini mengandung arti kecakupan /jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dalam prinsip ini menekankan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan umum hendaklah memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Cakupan golongan masyarakat yang meminta pelayanan, hendaknya meliputi semua kelas sosial yang merata
 2. Tidak membeda-bedakan perlakuan pemberian pelayanan
7. Ketepatan waktu

Dalam penerapan prinsip ketepatan waktu ini hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain :

1. Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan.
2. Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan dan pengendalian oleh pimpinan/atasan langsung.

2.1.2. Pola Pelayanan Publik (Pola Terpadu)

- a. Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses

dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatupadukan.

b. Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

c. Gugus tugas

Petugas pelayanan secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu. Pelayanan publik yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa Pelayanan mendapatkan prioritas utama.

2.1.3. Sistem Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik atau pelayanan umum pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Studi mengenai pelayanan publik seringkali dikaitkan dengan manajemen publik, karena pelayanan publik seharusnya dilaksanakan di bawah pengawasan manajer.

Sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan publik. sistem pelayanan publik ini terdiri atas 4 (empat) faktor yaitu:

1. Sistem, prosedur dan metode, yaitu dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pemberian pelayanan publik aparatur Pemerintah selaku personel pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan yang publik, misalnya ruang tunggu tempat parkir yang memadai.
4. Masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Parasuraman mengemukakan bahwa perwujudan kepuasan pengguna layanan dapat diidentifikasi melalui 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Aspek *tangible*, kualitas pelayanan yang berupa tampilan fisik perkantoran
2. Aspek *reliability*, kemampuan untuk mewujudkan janji
3. Aspek *responsiveness*, ketanggapan dalam memberikan layanan
4. Aspek *empathy*, kemampuan memahami kebutuhan pelanggan

2.1.4. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Enam prinsip pokok dalam strategi pelayanan publik tersebut meliputi (Wolkins dalam Scheuing dan Christopher (1993) dalam Tjiptono, 1997:45).

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya.

2. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh proses pendidikan mengenai kualitas.

3. Perencanaan

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

4. *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan *stakeholder* perusahaan lainnya, seperti pemasuk, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum dan lain-lain.

6. Penghargaan dan pengakuan (total human reward)

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui.

2.1.5. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri PAN No.26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik juga dijelaskan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi:

1. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik
2. Prosedur pelayanan
3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan
4. Rincian biaya pelayanan
5. Waktu penyelesaian pelayanan
6. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab
7. Lokasi pelayanan
8. Janji pelayanan
9. Standar pelayanan publik

10. Informasi pelayanan

Melengkapi pedoman penyelenggaraan pelayanan publik di atas ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut:

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Prosedur pelayanan
- d. Waktu penyelesaian
- e. Biaya pelayanan
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana dan prasarana
- h. Kopetensi petugas pelayanan
- i. Pengawasan intern
- j. Pengawasan ekstern
- k. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- l. Jaminan layanan

2.1.6. Tenaga Kerja

Menurut pendapat Simanjutak dalam Agusmidah (2010, h.6), tenaga kerja adalah penduduk yang sudah atau sedang bekerja, sedang mencari pekerjaan, dan yang melaksanakan kegiatan lain, seperti bersekolah dan mengurus rumah tangga. Pengertian tenaga kerja dan bukan tenaga kerja menurutnya lebih ditentukan oleh umur/usia. Di dalam UU Nomor 39 Tahun 2004 tentang Penempatan dan

Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri, Pasal 1 ayat (1), Tenaga Kerja Indonesia (TKI) adalah setiap warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat untuk bekerja di luar negeri dalam hubungan kerja untuk jangka waktu tertentu dengan menerima upah. Tenaga kerja merupakan penduduk yang berada dalam usia kerja. Di dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan pasal 1 ayat 2 bahwa tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat.

2.1.7. Pasar Tenaga Kerja

Menurut Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, perluasan penempatan tenaga kerja adalah kegiatan untuk mempertemukan tenaga kerja dengan pemberi kerja, sehingga tenaga kerja dengan pemberi kerja dapat memperoleh pekerjaan yang sesuai dengan bakat, minat dan kemampuannya, dan pemberi kerja dapat memperoleh tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhannya.

2.2. Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian peneliti. Namun peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian peneliti. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan peneliti.

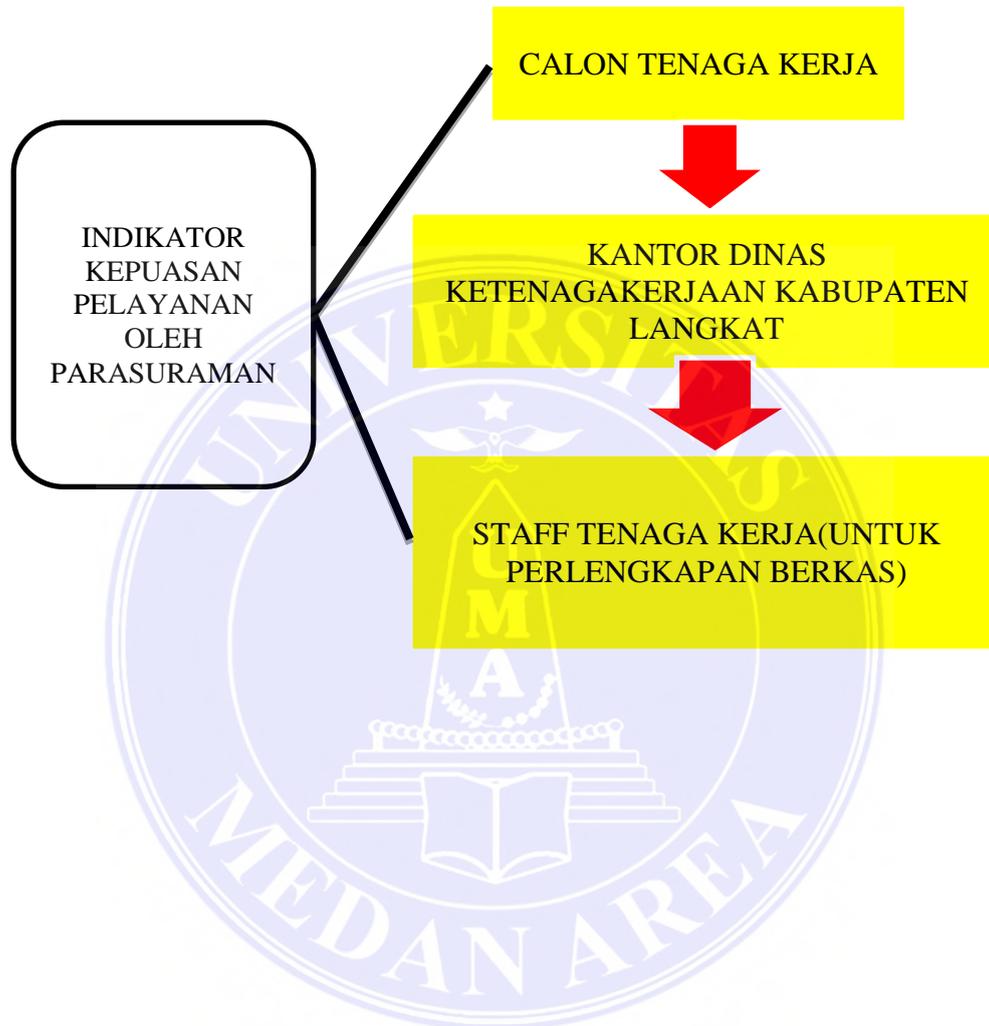
- a. Winda Febriani pada tahun 2012 melakukan penelitian dengan judul “Peningkatan Pelayanan Administrasi Calon Tenaga Kerja dalam rangka Pelaksanaan Sistem antar kerja (Studi pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Blitar) dengan metode penelitian Kualitatif. Dengan judul penelitian tersebut maka diketahui hasil penelitian yaitu : Peningkatan Pelayanan Administrasi melalui informasi dan perlindungan hukum mampu mengurangi jumlah TKI bermasalah sesuai dengan data jumlah pemulangan TKI bermasalah yang semakin berkurang.
- b. Fadhil Ikhwan Haulian pada tahun 2017 melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Strategi Dinas Tenaga Kerja dalam Penyaluran Tenaga Kerja di Kota Samarinda dengan metode penelitian kualitatif. Dengan judul tersebut dapat diketahui hasil penelitiannya ialah : penyaluran tenaga kerja sudah mengatasi sertifikat ISO 9001 tentang manajemen mutu, penyaluran tenaga dari tahun 2013-2015 mengalami peningkatan jumlah tenaga kerja yang ditempatkan.
- c. Aulia Fitriani pada tahun 2011 melakukan penelitian dengan judul “Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar” dengan menggunakan metode kualitatif. Dengan judul tersebut diketahui hasil penelitiannya ialah : Pelayanan Penempatan tenaga kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar sudah berjalan optimal.
- d. Ahmad Muslim pada tahun 2010 melakukan penelitian dengan judul “Strategi Rekrutmen Tenaga Kerja Indonesia ke Luar Negeri di Kota Surabaya dengan metode penelitian kualitatif. Adapun hasil penelitiannya ialah : strategi rekrutmen TKI ke Luar Negeri yang dilakukan oleh UPT P3TKI Surabaya,

berupa penempatan TKI antar Pemerintah.

- e. Dahmiri pada tahun 2014 melakukan penelitian dengan judul “Peranan Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi dalam membantu Para Pencari Kerja di Kabupaten Sarolangun dengan menggunakan metode penelitian secara kualitatif. Adapun hasil penelitian ialah : peranan Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi dalam membantu para pencari kerja di Kabupaten Sarolangun yaitu dengan Pelayanan kartu kuning, penginformasian lowongan kerja, pelatihan dan pemagangan serta penempatan tenaga kerja.
- f. Ardiyan Hadi Syahputra dan M.Mustam pada tahun 2013 melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Calon Tenaga Kerja Indonesia di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati dengan metode penelitian secara Kualitatif. Adapun hasil penelitiannya ialah : banyaknya diketahui dari calon TKI yang mengalami permasalahan pada kelengkapan persyaratan administrasi.

2.3. Kerangka Pemikiran

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1.Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat, tepatnya di jalan Diponegoro Tromol Pos Stabat Kabupaten Langkat, Adapun alasan peneliti memilih tempat penelitian di Dinas Ketenagakerjaan karena Dinas Ketenagakerjaan merupakan Dinas yang banyak dikunjungi oleh masyarakat dalam hal tenaga kerja dan hal ini memicu peneliti untuk melakukan penelitian di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat. Selain itu waktu penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Maret s/d April 2018.

3.2.Bentuk Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian Kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memerlukan pemahaman yang mendalam dan menyeluruh berhubungan dengan obyek yang di teliti bagi menjawab permasalahan untuk mendapat data – data, kemudian dianalisis dan mendapat kesimpulan penelitian dalam situasi dan kondisi yang tertentu. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara *triangulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada *generalisasi* (Sugiyono, 2014:1)

3.3.Teknik Pengumpulan Data

Data atau informasi yang menjadi bahan baku penelitian untuk diolah merupakan data yang berwujud :

1. Observasi yaitu melakukan pengamatan langsung yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian.
2. Wawancara, yaitu mengumpulkan data dengan cara tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang sekiranya dapat memberikan keterangan yang dapat dipertanggungjawabkan. Yaitu Melakukan wawancara secara langsung dengan informan kunci melalui daftar pertanyaan yang disiapkan terlebih dahulu.
3. Dokumen, adalah pengumpulan data yang melalui penelaahan buku-buku, arsip, kumpulan Peraturan Perundang-undangan, makalah-makalah, hasil penelitian ilmiah yang berhubungan dengan penelitian ini.
4. Dokumentasi ialah berupa foto-foto atau rangkaian kegiatan yang berhubungan dengan hasil penelitian
5. Studi Pustaka, adalah kegiatan yang dimaksudkan untuk mendapatkan teori-teori sebagai bahan informasi yang berhubungan dengan penelitian. Dilakukan dengan mempelajari buku referensi, hasil laporan penelitian dan bahan lainnya yang relevan.

3.4. Informan Penelitian

Subjek penelitian ini menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian, informan penelitian ini meliputi beberapa macam sebagai berikut :

a. Informan Kunci

Informan kunci yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Adapun informan kunci dalam penelitian ini adalah :

- 1) Bidang Penempatan Tenaga Kerja
- 2) Bidang Pembinaan Tenaga Kerja
- 3) Calon Tenaga Kerja

b. Informan Tambahan

Informan tambahan yaitu mereka yang memberikan informasi walaupun tidak terlibat di dalam interaksi sosial yang diteliti. Adapun informan tambahan dalam penelitian ini adalah staff pegawai Kantor Dinas ketenagakerjaan Kabupaten Langkat.

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Dimana menurut Miles dan Huberman (2010:255) analisis data kualitatif tentang mempergunakan kata-kata yang selalu disusun dalam sebuah teks yang diperluaskan atau dideskripsikan.

Analisis data kualitatif bertolak dari fakta atau informasi dilapangan kemudian diseleksi dan dikembangkan menjadi pertanyaan-pertanyaan yang penuh makna (Sujana dalam Sujarweni, 2014)

Sedangkan untuk analisis data sangat perlu, sebagaimana dinyatakan analisis data sebagai proses yang mencari usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan ide seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk

memberikan bantuan dan tema padaide itu (Bogdan dan Taylor,2010:254 dalam Sujarweni 2014).

Analisis data dalam metode kualitatif dilakukan secara bersamaan melauai proses pengumpulan data. Menurut Miles dan Humberman (2010 : 255 dalam Sujarweni 2014) analisis data meliputi :

1. Pengumpulan Data

Penelitian mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara dilapangan.

2. Reduksi Data

Reduksi data yaitu memilih hal – hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian.Reduksi merupakan suatu bentuk analisis data yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data –data yang telah di reduksi, memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencarinya jika sewaktu – waktu diperlukan.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun, memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

4. Pengambilan keputusan atau verifikasi

Setelah data disajikan, maka dilakukan pengambilan keputusan dan verifikasi. Untuk itu diusahakan untuk mencari pola, model, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering muncul, dan lain sebagainya. Jadi dari data tersebut diusahakan untuk mengambil suatu kesimpulan.Verifikasi dapat dilakukan dengan

keputusan, didasarkan pada reduksi data, dan penyajian data yang merupakan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.

3.6. Definisi Operasional

Adapun yang mengacu pada Definisi Konseptual dalam penelitian ini ialah terkait dengan “Analisis Pelayanan Publik Terhadap Peran Calon Tenaga Kerja Pada Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat”. Maka dari itu penelitian mencoba menganalisis pelayanan publik dengan teori Parasuraman yang mengemukakan bahwa perwujudan kepuasan pengguna layanan dapat diidentifikasi melalui 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Aspek *tangible*, kualitas pelayanan yang berupa tampilan fisik perkantoran
2. Aspek *reliability*, kemampuan untuk mewujudkan janji
3. Aspek *responsiveness*, ketanggapan dalam memberikan layanan
4. Aspek *empathy*, kemampuan memahami kebutuhan pelanggan
5. Aspek *Assurance*, jaminan dalam pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Abdurrahman, Muslan. 2006. **Ketidakpatuhan TKI**. UMM PRESS : Malang
- Dwi Yuwono, Ismantoro. 2011. **Hak dan kewajiban Hukum Tenaga Kerja Indonesia di Negeri**. Pustaka Yustisi : Yogyakarta
- Hardiyansyah. 2011. **Kualitas Pelayanan Publik Konsep,Dimensi,indikator dan Implementasinya**. Gava Media : Yogyakarta
- Jiptono, Fandy. 2012. **Service Manajemen Menuju Layanan Prima**. Andi : Yogyakarta.
- Kadir, Abdul. 2016. **Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik**.CV. Dharma Persada Dharmasraya,Medan.
- Kurniawan, Agung. 2005. **Transformasi Pelayanan Publik**. Pembaruan, Jakarta,
- Lukman, Sampara. 2000. **Manajemen Kualitas Pelayanan**. STIA LAN Press, Jakarta.
- Mulyadi, Deddy. 2015. **Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik**.Alfabeta,Bandung.
- Mutiarin, Dyah. 2014. **Manajemen Birokrasi dan Kebijakan**.Pustaka Pelajar,Yogyakarta.
- Nia Setyarning. 2010. **Kualitas Pelayanan Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Surakarta, Program studi Ilmu Administrasi**. Surakarta : Universitas Sebelas Maret
- Nurcholis, Hanif. 2007. **Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah**PT.Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta.
- _____.2010. **Administrasi Pemerintahan Daerah**. Universitas Terbuka, Jakarta.
- Sujarweni, Wiratna . 2014. **Metodologi penelitian**. Pustakabarupress,Yogyakarta.
- Sugiyono.2011. **Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D**Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2014. **Memahami Penelitian Kualitatif**. Alfabeta, Bandung.
- Tjokroamidjoj, Bintoro. 2001. **Pengantar Administrasi Pembangunan**. LP3ES, Jakarta.

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Mandar Maju, Bandung.

JURNAL :

Hasil Penelitian Winda Febriani, tahun 2012 dengan Judul “Peningkatan Pelayanan Administrasi Calon Tenaga Kerja dalam rangka Pelaksanaan Sistem Antar Kerja (Studi pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Blitar).

Hasil Penelitian Ikhwan Haulian, tahun 2011 dengan Judul “ Evaluasi Strategi Dinas Tenaga Kerja dalam Penyaluran Tenaga Kerja di Kota Samarinda”.

Hasil Penelitian Aulia Fitriani, tahun 2011 dengan Judul “Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar”.

Hasil Penelitian Ahmad Muslim, tahun 2010 dengan Judul “Strategi Rekrutmen Tenaga Kerja Indonesia Ke Luar Negeri di Kota Surabaya”.

Hasil Penelitian Dahmiri, tahun 2014, dengan Judul “Peranan Dinas Sosial dan Tenaga Kerja dan Transmigrasi dalam membantu Pencari Kerja di Kabupaten Sarolangun”.

Hasil penelitian Ardiyan Hadi Syahputra dan M.Mustam, tahun 2013 dengan Judul “ Analisis Kualitas Pelayanan Calon Tenaga Kerja Indonesia di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati”.

Jurnal Administrasi Negara, volume 1, Nomor 1, 2013:225-239

Jurnal Administrasi Publik, Volume 2, Nomor 1 Hal 60-65

Jurnal Administrasi Publik, Volume 1, Nomor 3

Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol 1, No 1

E-Journal Administrasi Negara, Vol 5 No 1, 2017 : 5378 – 5392

Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol 1, No 4, 2011

Jurnal Ilmiah Faktor Exacta Vol 4 No 4 tahun 2011

Jurnal Populasi 17 (1) 2006, ISSN

E-Journal Ilmu Pemerintahan 2017, 5 (3)

PERATURAN :

Undang-Undang RI No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

UU RI No 13 Tahun 2013 tentang Ketenagakerjaan

Keputusan Menteri PAN No.26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi No 07/MEN/IV/2008 tentang Penempatan Tenaga Kerja

Permenakerstrans RI No 7 Tahun 2015 tentang Penempatan Tenaga Kerja

WAWANCARA :

1. Bidang Penempatan Tenaga kerja
2. Bidang Pembinaan Tenaga Kerja
3. Pengantar kerja madya
4. Calon tenaga kerja

