

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM
PENGELOLAAN PROGRAM KARTU PENCARI KERJA
(AK-1) DI DINAS KETENAGA KERJAAN KOTA MEDAN**

SKRIPSI

GUNAWAN TUA SIHOTANG

188520089



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2022

KATA PENGANTAR

Dengan memanjat puji syukur kehadiran tuhan yang maha esa dimana atas berkat karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul “Analisis Manajemen Pelayanan Publik Dalam Pengelolaan Program Kartu Pencari Kerja(AK-1) di Dinas Ketenaga Kerjaan kota Medan”sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) jurusan administrasi publik

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

- 1) Bapak Ibu di rumah yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, nasihat dan semuanya. Penulis sangat mencintainya dan berharap menjadi anak yang bisa membanggakan.
- 2) Bapak Prof.Dr. Ir.Dadan Ramdan, M.Eng,M.Sc selaku Rektor.
- 3) Bapak Dr.Heri Kusmanto, Ma. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
- 4) Ibu Nina Angelia,S.Sos,M.Si, ibu Marlina Deliana,S.A.B,M.AB selaku dosen pembimbing saya yang selalu cepat respon, baik dan sabar dalam membimbing saya.
- 5) Teman-Teman serta semua pihak yang selalu mendukung saya.

Penyusun menyadari bahwa di dalam proposal ini masih banyak kekurangannya. unntuk itu penyusun sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membantu untuk karya kedepan lebih baik.mudah-mudahan skripsi ini bermamfaat

Medan, Januari 2022

Penulis,



Gunawan Tua Sihotang

ABSTRAK

Fenomena ataupun permasalahan yang ada di dinas ketenaga kerjaan kota medan ini terdapat beberapa penemuan masalah yang peneliti dapat yang menjadi dasar belum tercapainya manajemen pelayanan yang diharapkan oleh para pencari kerja, salah satunya lupa membawa pas foto yang ukurannya tidak sesuai dengan yang dianjurkan pada saat pembuatan dilakukan di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisa data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, diharapkan setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, berwujud, tanggap, mempunyai jaminan serta mempunyai empathy yang tinggi khususnya di dinas ketenagakerjaan kota medan bagian pengelolaan program kartu pencari kerja.

Peneliti juga disini menemukan beberapa yang menjadi faktor penghambat dalam manajemen pelayanan di dinas ketenagakerjaan kota medan salah satunya adalah kurangnya ke pahaman masyarakat dalam mendaftar secara online menggunakan website yang telah dibuat, kedisiplinan aparatur masih minim, karena pada saat pelayanan istirahat pukul 12.00-13.00 para aparatur bagian pelayanan belum memulai pelayanan nya pada pukul 13.00.oleh karena itu dengan adanya hambatan tersebut dapat menimbulkan ketidak lancaran manajemen pelayanan dalam pengelolaan program kartu pencari kerja di bagian kepengurusan kartu pencari kerja (ak-1) dikarenakan pemahaman dalam pendaftaran online merupakan suatu unsur yang sangat penting dalam meningkatkan kemudahan serta memperlancar pelayanan dalam pengelolaan program kartu pencari kerja.

ABSTRACT

The phenomena or problems that exist in the Manpower Office of the city of Medan, there are several problems that researchers can find which are the basis for not achieving the service management expected by job seekers, one of which is forgetting to bring a photo whose size is not in accordance with what was recommended at the time of manufacture. at the Manpower Office of Medan City.

The research method used by the researcher in this study is a descriptive method with qualitative data analysis, namely problem solving procedures investigated by observation by describing the current state of the research object based on the facts that appear or as they are.

Based on the results of the research that has been carried out, it is hoped that every service requires a form of service that is reliable, tangible, responsive, has guarantees and has high empathy, especially in the Medan City Manpower Office in the management of the job seeker card program.

Researchers here also found several inhibiting factors in the service management of the Medan City Manpower Service, one of which was the lack of understanding of the community in registering online using the website that had been created, the discipline of the apparatus was still minimal, because during service breaks at 12.00-13.00 the apparatus section the service has not started its service at 13.00. Therefore, the presence of these obstacles can cause service management problems in managing the job seeker card program in the job seeker card management section (ak-1) because understanding in online registration is a very important element in improving the convenience and expediting services in the management of the job seeker card program.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Analisis	6
2.1.1. Pengertian Analisis	6
2.1.2. Analisis Kebijakan	6
2.2. Manajemen	7
2.2.1. Pengertian Manajemen	7
2.2.2. Prinsip Prinsip Manajemen	8
2.2.3. Fungsi-Fungsi Manajemen	10
2.3. Pelayanan Publik	14
2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik	14
2.3.2. Tujuan Pelayanan Publik	17
2.3.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	18
2.4. Manajemen Pelayanan Publik	19
2.4.1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik.....	19
2.4.2. Aspek-Aspek Manajemen Pelayanan Publik.....	19
2.5. Pengelolaan	20
2.5.1. Pengertian Pengelolaan.....	20
2.5.2. Faktor-Faktor Pengelolaan.....	21
2.5.3. Fungsi-Fungsi Pengelolaan.....	21
2.6. Program	22
2.6.1. Pengetian Program	22

2.7. Penelitian Terdahulu	23
2.8. Kerangka Berpikir	29
BAB III.....	30
METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1. Jenis Penelitian.....	30
3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian	30
3.3. Informan Penelitian	31
3.4. Teknik Pengumpulan Data	33
3.5. Sumber Data.....	34
BAB IV	37
HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1. Hasil Penelitian.....	37
4.1.1. Sejarah Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan	37
4.1.2. Visi Dan Misi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan	38
4.1.3. Struktur Organisasi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.....	39
4.1.4. Tugas Pokok Dan Fungsi Bidang Penempatan Tenaga Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan	40
4.2. Pembahasan.....	57
4.2.1. Manajemen Pelayanan Publik Dalam Pengelolaan Program Kartu Pencari Kerja (ak-1).....	57
4.2.1. Hambatan-Hambatan Dalam Pengelolaan Program Kartu Pencari Kerja di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan	71
BAB V	73
KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1. Kesimpulan	73
5.2. Saran	76
DOKUMENTASI.....	77
PEDOMAN WAWANCARA.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1. Waktu Penelitian.....	31
Tabel 3.2. Informan Penelitian	32
Gambar 2.1. kerangka berpikir	29
<u>Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan</u>	39

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Permasalahan yang ada di Indonesia salah satunya adalah pengangguran. Pengangguran di Indonesia merupakan permasalahan yang serius yang harus dihadapi oleh negara. Hal ini dialami negara Indonesia sebelum adanya pandemi global Covid-19, yang juga melanda negara-negara lain, dapat diperkirakan selama dan beberapa bulan setelah pandemi, angka pengangguran di Indonesia bertambah drastis. Hal ini dikarenakan banyaknya perusahaan-perusahaan yang mengalami kerugian sehingga mengharuskan mereka memulangkan atau mem-PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) karyawannya dan gulung tikar.

Dengan bertambahnya jumlah pengangguran di Indonesia pada masa pandemi Covid-19 ini, maka pemerintah melalui Dinas Ketenagakerjaan, mengeluarkan kartu pencari kerja yang berfungsi membantu masyarakat yang belum mempunyai pekerjaan untuk mendapatkan pekerjaan yang ideal dengan kualitas dan kemampuan yang dimiliki. Kartu yang sering juga disebut sebagai AK-1 ini adalah kartu yang berfungsi sebagai tanda bahwa seseorang tengah mencari pekerjaan. membuat suatu upaya untuk mengurangi pengangguran tersebut. Kartu pencari kerja dikeluarkan secara resmi oleh Dinas Ketenagakerjaan (Disnaker) Kota Medan. Ak-1 ini berisikan data identitas diri pemiliknya mulai dari tahun kelahiran hingga pendidikan terakhir yang ditempuh.

Program ini merupakan kolaborasi antara Pemerintah, Kementerian Ketenagakerjaan dan Kementerian Sosial. yang didesain sedemikian rupa untuk memberikan nilai kepada pengguna. Hal ini merupakan suatu tanggung jawab dari pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat dalam menjalankan program

Kartu Pencari Kerja (ak-1). Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Fenomena ataupun permasalahan yang ada di dinas ketenagakerjaan kota medan ini terdapat beberapa penemuan masalah yang peneliti dapat yang menjadi dasar belum tercapainya manajemen pelayanan yang diharapkan oleh para pencari kerja, salah satunya dalam pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1) pada dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, Sering adanya para pembuat kartu kuning (ak-1) atau kartu tanda pencari kerja yang lupa membawa salah satu poin persyaratan, contoh nya lupa membawa pas foto yang ukurannya tidak sesuai dengan yang dianjurkan pada saat pembuatan dilakukan di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Medan. Meskipun pembuatan kartu kuning atau kartu tanda pencari kerja bisa dilakukan dengan menggunakan sistem online, namun kendala yang dirasakan adalah minimnya pemahaman masyarakat dalam mendaftar secara online, banyak nya masyarakat yang btidak punya ponsel untuk sebagai alat untuk mendaftar online menggunakan website yang telah dibuat, Dinas ketenagakerjaan kota medan juga tidak mempunyai komputer sendiri yang khusus bagi masyarakat yang tidak mempunyai ponsel pribadi. Pegawai/pejabatnya masih ada yang tidak bersikap ramah terhadap orang yang ingin membuat kartu kuning atau kartu tanda pencari kerja (ak-1) ini sehingga orang enggan bertanya untuk menerima sebuah informasi yang akan ditanyakan dan kedisiplinan aparatur masih minim, karena pada saat pelayanan istirahat pukul 12.00-13.00 para aparatur bagian pelayanan belum memulai pelayanan nya pada pukul 13.00 dan ada beban kerja yang sudah tidak kondusif dan tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur)nya sehingga, tanggung jawab untuk melayani secara maksimal belum tercapai. Adapun SOP yang dimaksud disini adalah SOP yang dibuat berdasarkan Peraturan Menteri

Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Kementerian Ketenagakerjaan.

berdasarkan informasi yang saya dapat dari dinas ketenaga kerjaan kota Medan program pembuatan kartu pencari kerja (ak-1) ini sudah cukup lama terlaksana kurang lebih sejak tahun 2016 namun walaupun sudah lama tetapi sebagian besar orang pencari kerja belum mengetahui sejauh mana pentingnya kartu kuning ini atau kartu tanda pencari kerja (ak-1), bagi kalangan orang yang susah mendapatkan pekerjaan atau pun orang yang baru lulus menengah akhir atau lulus perkuliahan. Maksud dari AK-1 ini yaitu sebagai tanda bukti bahwa pencari kerja telah mendaftarkan diri pada Dinas Ketenagakerjaan yang bertanggung jawab dibidang tenaga kerja Kota atau Kabupaten.

Berdasarkan <http://disnaker.pemkomedan.go.id/> selama tiga pekan belakangan ini, sedikitnya tercatat 3.000-an masyarakat yang telah mengurus berkasnya guna mendapatkan kartu kuning sebagai salah satu syarat untuk melamar di instansi pemerintah yang tengah membuka lowongan PNS. Untuk sepekan ini, sudah ada 1.000 lebih warga Medan yang mengurus kartu kuning. Tentunya, angka ini menunjukkan peningkatan yang cukup tinggi dibanding bulan lalu. Peningkatan warga yang mengurus kartu kuning diduga kuat karena ada beberapa instansi pemerintah yang sedang membuka lowongan kerja, Sedangkan untuk kategori tingkat pendidikan warga yang mengurus, sama rata antara lulusan SMA dan sarjana.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul “Analisis Manajemen Pelayanan Publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam Pengelolaan Program Kartu Pencari Kerja (AK-1)”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan di latar belakang masalah ini, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana Manajemen Pelayanan Publik dalam pengelolaan program kartu pencari kerja di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan
2. Apa saja hambatan dalam Pengelolaan Program Kartu Pencari Kerja di dinas ketenagakerjaan kota Medan

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu

1. untuk mengetahui bagaimana Manajemen Pelayanan Publik dalam pengelolaan program kartu pencari kerja di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan
2. untuk mengetahui apa saja hambatan hambatan dalam pengelolaan program kartu pencari kerja di dinas ketenagakerjaan kota medan

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dari penelitia ini adalah sebagai berikut:

- a. Secara Akademis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik terkhusus yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam Pengelolaan Program Kartu Pencari Kerja (AK-1). Dan dapat menambah referensi bagi kalangan penulis yang ingin meneliti hal yang sama.
- b. Secara Teoritis, untuk menambah wawasan atau pengetahuan penulis dan nantinya dapat mengaplikasikan teori-teori yang sudah diperoleh dalam proses perkuliahan.

- c. Secara Praktis, dapat menjadi masukan bagi pemerintah atau lembaga yang membutuhkan serta menjadi acuan dalam melaksanakan Manajemen Pelayanan Publik dalam Pengelolaan Kartu Pencari Kerja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Analisis

2.1.1. Pengertian Analisis

Analisis adalah suatu perbuatan untuk memahami secara cermat suatu objek hingga mengetahui keadaan yang sebenarnya. daryanto (2008:40), analisis adalah penyelidikan atau penguraian terhadap suatu masalah untuk mengetahui keadaan yang sebenar benarnya, proses pemecahan masalah yang dimulai dengan dugaan akan kebenarannya. dengan demikian proses analisis memiliki langkah yang Panjang, yang dimulai dari pra penelitian atau tinjauan awal hingga diperoleh hasil yang sesungguhnya. orang yang melakukan analisis lazim disebut dengan penganalisisan.

2.1.2. Analisis Kebijakan

Analisis kebijakan adalah aktivitas menciptakan pengetahuan tentang dan dalam proses pembuatan kebijakan. untuk menciptakan pengetahuan tentang proses pembuatan kebijakan, maka seorang analisis kebijakan meneliti sebab, akibat, dan kinerja kebijakan dan program publik. Pengetahuan tersebut betapapun tetap tidak lengkap kecuali jika hal tersebut dikerjakan kepada pengambil kebijakan dan publik terhadap siapa para analisis berkewajiban melayaninya

Suatu deskripsi mengenai analisis kebijakan yang disajikan oleh E.S. Quade (Alm), mantan kepala departemen matematika di perusahaan Rand, menyajikan dasar kebijakan untuk mendefinisikan analisis kebijakan. beliau mengatakan analisis kebijakan adalah: suatu bentuk analisis yang menghasilkan dan menyajikan informasi sedemikian rupasehingga dapat memeberikan landasan dari para pembuat kebijakan dalam membuat keputusan. dalam analisis kebijakan kata analisis, kata analisis digunakan dalam pengertian yang paling umum; termasuk

penggunaan intuisi dan pengungkapan pendapat dan mencakup tidak hanya pengujian kebijakan dengan memilah-milahnya kedalam sejumlah komponen komponen tetapi juga perancangan dan sintesis alternatif-alternatif baru.kegiatan kegiatan yang tercakup dapat direntangkan mulai dari penelitian untuk menjelaskan atau memberikan pandangan pandangan terhadap isu isu atau masalah masalah yang terantisipasi sampai mengevaluasi program yang lengkap.beberapa analisis kebijakan bersifat informal,meliputi tidak lebih dari proses berpikir yang keras dan cermat,sementara lainnya memerlukan pengumpulan data yang ekstensif dan perhitungan yang teliti dengan menggunakan proses matematis yang canggih.

2.2. Manajemen

2.2.1. Pengertian Manajemen

Menurut Andrew F. Sikukula (Dalam Hasibuan, 2009:6), mengemukakan bahwa manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan sebagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.

Menurut terry dan Laslie (Dalam Manullang, 1985:2) mendefenisikan manajemen sebagai suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan organisasional atau maksud nyata.

Menurut pandangan George R. Terry (Dalam Nawawi, 1998:39) yang mengatakan bahwa manajemen adalah pencapaian tujuan (organisasi) yang sudah ditentukan sebelumnya dengan mempergunakan bantuan orang lain. Pengertian tersebut mengatakan bahwa untuk mencapai tujuan organisasi, terdapat sejumlah manusia yang ikut berperan dan harus diperankan.

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi sebelum mencapai suatu tujuan, yang melibatkan orang lain agar tujuan berjalan secara efektif dan efisien.

2.2.2. Prinsip Prinsip Manajemen

Menurut Henry Fayol dalam Malayu (2002), prinsip-prinsip umum manajemen (*general principles of management*), adalah:

a. Pembagian Kerja

Prinsip ini sangat penting, karena adanya *limit factors*, artinya adanya keterbatasan-keterbatasan manusia dalam mengerjakan semua pekerjaan, yaitu:

1. Keterbatasan waktu
2. Keterbatasan pengetahuan
3. Keterbatasan kemampuan
4. Keterbatasan perhatian

Keterbatasan-keterbatasan ini mengharuskan diadakannya pembagian pekerjaan. Tujuannya untuk memperoleh efisiensi organisasi dan pembagian kerja yang berdasarkan spesialisasi sangat diperlukan, baik pada bidang teknis maupun pada bidang kepemimpinan. Asas pembagian kerja ini mutlak harus diadakan pada setiap organisasi karena tanpa pembagian kerja berarti tidak ada organisasi dan kerja sama di antara anggotanya. Dengan pembagian kerja maka daya guna dan hasil guna organisasi dapat ditingkatkan demi tercapainya tujuan.

b. Kekuasaan dan Tanggung Jawab

Menurut asas ini perlu adanya pembagian wewenang dan tanggung jawab antara atasan dan bawahan, wewenang harus seimbang dengan tanggung jawab. Misalnya wewenang sebesar X maka tanggung jawab pun sebesar X. sehingga Hak dan kewajiban menyebabkan adanya interaksi atau komunikasi antara atasan dan bawahan.

c. Disiplin

Menurut asal ini, hendaknya semua perjanjian, peraturan yang telah ditetapkan, dan perintah atasan harus dihormati, dipatuhi, serta dilaksanakan sepenuhnya.

d. Kesatuan Arah

Setiap orang (sekelompok) bawahan hanya mempunyai satu rencana, satu tujuan, satu perintah, dan satu atasan, supaya terwujud kesatuan arah, kesatuan gerak, dan kesatuan tindakan menuju sasaran yang sama. *Unity of command* berhubungan dengan karyawan, sedangkan *unity of direction* bersangkutan dengan seluruh perusahaan.

e. Mengutamakan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi

Setiap orang dalam organisasi harus mengutamakan kepentingan bersama (organisasi), di atas kepentingan pribadi. Misalnya pekerjaan kantor sehari-hari harus diutamakan dari pada pekerjaan sendiri.

f. Pusat Wewenang

Setiap organisasi harus mempunyai pusat wewenang, artinya wewenang itu dipusatkan atau dibagi-bagikan tanpa mengabaikan situasi-situasi khas, yang akan memberikan hasil keseluruhan yang memuaskan. *Centralization* ini sifatnya dalam arti relatif, bukan absolut (mutlak).

g. Keadilan

Pemimpin harus berlaku adil terhadap semua karyawan dalam pemberian gaji dan jaminan sosial, pekerjaan dan hukuman. Perlakuan yang adil akan mendorong bawahan mematuhi perintah-perintah atasan dan gairah kerja. Jika tidak adil bawahan akan malas dan cenderung menyepelekan tugas-tugas dan perintah-perintah atasannya.

h. Inisiatif

Menurut asas ini, seorang pimpinan harus memberikan dorongan dan kesempatan kepada bawahannya untuk berinisiatif, dengan memberikan kebebasan agar bawahan secara aktif memikirkan dan menyelesaikan sendiri tugas-tugasnya.

i. Asas Kesatuan

Menurut asas ini, kesatuan kelompok harus dikembangkan dan dibina melalui sistem komunikasi yang baik, sehingga terwujud kekompakan kerja (*team work*) dan timbul keinginan untuk mencapai hasil yang baik. Pimpinan perusahaan harus membina para bawahannya sedemikian rupa, supaya karyawan merasa ikut memiliki perusahaan itu.

j. Kestabilan Jabatan

Menurut asas ini, pimpinan perusahaan harus berusaha agar mutasi dan keluar masuknya karyawan tidak terlalu sering, karena akan mengakibatkan ketidakstabilan organisasi, biaya-biaya semakin besar, dan perusahaan tidak mendapat karyawan yang berpengalaman. Pimpinan perusahaan harus berusaha, agar setiap karyawan betah bekerja sampai masa pensiunnya. Jika karyawan sering berhenti perlu manajer menyelidiki penyebabnya. Apakah karena gaji terlalu kecil, perlakuan yang kurang baik, dan lain sebagainya.

2.2.3. Fungsi-Fungsi Manajemen

Manajemen memiliki peranan yang sangat strategis dalam mengefektifkan usaha organisasi. Terry (1975) mengemukakan “*management provides effectiveness to human efforts. It helps achieve better equipment, plants, offices, products, services and human relations*”. Pendapat ini menjelaskan betapa pentingnya peranan manajemen dalam mencapai efektifitas usaha manusia terutama untuk membantu pencapaian

yang lebih baik dalam mendayagunakan peralatan, lahan, kantor, produk, pelayanan dan hubungan manusia dalam organisasi.

Pendapat lain mengemukakan empat fungsi manajemen sebagaimana dikemukakan Terry (1975), yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan.

Siagian (2004) mengemukakan bahwa fungsi manajemen mencakup perencanaan, pengorganisasian, pemotivasian, pengawasan, dan penilaian.

Dapat disimpulkan bahwa, manajemen memiliki fungsi yaitu: perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Untuk penjelasan lebih terperinci penulis menguraikan beberapa fungsi pokok manajemen sebagai berikut:

a. Perencanaan (*planning*).

Perencanaan merupakan tindakan awal dalam aktivitas manajerial pada setiap organisasi. Dengan perencanaan yang baik berarti kita dimungkinkan untuk dapat memilih tindakan-tindakan yang paling baik dalam arti yang paling ekonomis. Berdasarkan penjelasan di atas maka perlu kami tegaskan di sini bahwa untuk melaksanakan manajemen yang baik mutlak diperlukan perencanaan yang baik.

Terry (1975) mengemukakan “*Planning is the selecting and relating of facts and the making and using of assumption regarding the future ini the visualization and formulation of proposed activities, belive necessary to achieve desired results*”. Pendapat di atas menjelaskan bahwa terdapat tiga unsur pokok dalam kegiatan perencanaan yaitu pengumpulan data, analisis fakta dan penyusunan rencana yang konkrit.

Dengan kata lain proses perencanaan merupakan langkah awal kegiatan manajemen dalam setiap organisasi, karena melalui perencanaan ini ditetapkan apa yang akan dilakukan, kapan melakukannya, dan siapa yang akan melakukan kegiatan tersebut.

Akan tetapi sebelum sampai pada langkah-langkah ini diperlukan data dan informasi yang cukup serta analisis untuk menetapkan rencana yang konkrit sesuai kebutuhan organisasi.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen yang kedua dan merupakan langkah strategis untuk mewujudkan suatu rencana organisasi. Menurut Winadi (1990) pengorganisasian ialah suatu proses dimana pekerjaan yang ada dibagi dalam komponen-komponen yang dapat ditangani dan aktivitas-aktivitas mengkoordinasikan hasil yang dicapai untuk mencapai tujuan tertentu.

Pendapat di atas memberi pengertian bahwa pengorganisasian merupakan usaha penciptaan hubungan tugas yang jelas antara personalia, sehingga dengan demikian setiap orang dapat bekerja bersama-sama dalam kondisi yang baik untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.

c. Pengarahan(*directing*)

Koontz & O'Donnell (1976) mengemukakan: "directing is the interpersonal aspect of managing by which subordinates are led to understand and contribute effectively and effeciently to attainment of enterprise objectives, directing involves guiding and leading subordinates". Pendapat di atas menjelaskan bahwa melalui kegiatan pengarahan setiap orang dalam organisasi diajak atau dibujuk untuk memberikan kontribusinya melalui kerjasama dalam mencapai tujuan organisasi. Pengarahan meliputi pemberian petunjuk/memberi gambaran tentang kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan sehingga para manajer harus memotivasi staf dan personil organisasi agar secara sukarela mau melakukan kegiatan sebagai manifestasia rencana yang dibuat.

d. Koordinasi (*coordination*)

Pada setiap organisasi yang kompleks, setiap bagian harus bekerja secara terkoordinir agar masing-masing dapat menghasilkan yang diharapkan. Koordinasi di sini dipahami sebagai usaha penyesuaian bagian-bagian yang berbeda-beda agar kegiatan dari pada bagian-bagian itu selesai pada waktunya dan dapat memberikan sumbangan usahanya secara maksimal untuk mencapai tujuan secara keseluruhan.

Koontz dan O'Donnell (1972) menjelaskan: “ *the best coordination occurs when individuals see how their jobs contribute to the dominate goals of their enterprise*”. Setiap bidang pekerjaan memiliki kontribusi penting dalam rangka pencapaian tujuan organisasi melalui proses koordinasi antar bidang atau unit-unit yang ada dalam organisasi. Kesatuan usaha dari semua unit adalah bekerja untuk mencapai tujuan kelompok atau organisasi bukan terpisah-pisah dalam unit tersendiri.

Menurut Siagian (2004) koordinasi memiliki beberapa fungsi, yaitu: pencegahan konflik dan kontradiksi, pencegahan persaingan yang tidak sehat, pencegahan pemborosan, pencegahan kekosongan ruang dan waktu, dan pencegahan terjadinya perbedaan pendekatan dari pelaksanaan.

Koordinasi dapat diperlancar apabila masing-masing anggota organisasi memahami tujuan-tujuan, rencana-rencana, penerimaan mereka dan kesediaan mereka menyumbangkan tenaga untuk mengoptimalkan pencapaian tujuan. Karena itu tujuan, kebijakan, prosedur kerja, peraturan dan disiplin harus dimantapkan dan dikomunikasikan dengan baik untuk mencapai koordinasi yang diharapkan dalam pelaksanaan maupun pencapaian tujuan.

e. Pengawasan (*controlling*)

Terry (1973) menjelaskan bahwa “*controlling is determining what is being accomplish, that evaluating performance and, if necessary*

applying corrective measures so performance takes according to plans”. Pendapat di atas mengandung pengertian bahwa pengawasan merupakan usaha yang sistematis dalam menentukan apa yang telah dicapai yang mengarah kepada penilaian kinerja dan pentingnya mengkoreksi atau mengukur kinerja yang didasarkan pada rencana-rencana yang ditetapkan sebelumnya.

Pengawasan (*controlling*) merupakan proses pengamatan atau pemantauan terhadap pelaksanaan kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan pengawasan diharapkan penyimpangan dalam berbagai hal dapat dihindari sehingga tujuan dapat tercapai.

2.3. Pelayanan Publik

2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Lijan Poltak S (2006:5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.

Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari *public service*. Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan.

Sedangkan menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang

membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Menurut Sumaryadi (2010:70-71) Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar. yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Menurut Mahmudi (2007: 128) Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut (sinambela 2014: 5) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Moenir (2015: 26) Bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2006) menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.

Menurut Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah 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 di sediakan oleh pelayanan publik.

Menurut Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001:51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat.

Menurut fitzsimons dalam sinambela (2006:7) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator Pelayanan publik yaitu:

1. *Reliability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.

4. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

5. *Empaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Selanjutnya menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi. Yaitu :

- 1) *Tangible* (Berwujud)
- 2) *Reliability* (Kehandalan)
- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan)
- 4) *Assurance* (Jaminan)
- 5) *Empathy* (Empati)

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan yang diberikan oleh instansi atau penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan baik atas barang, jasa dan pelayanan administrasi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

2.3.2. Tujuan Pelayanan Publik

Pasal 3 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- a) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c) Terpenuhi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- d) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan publik.

2.3.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Beberapa prinsip pokok menurut Irfan Islamy (1999) yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik, maka prinsip-prinsip dalam pelayanan publik antara lain:

- a) Prinsip Aksestabilitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan).
- b) Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- c) Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan, proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem.
- d) Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
- e) Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat

2.4. Manajemen Pelayanan Publik

2.4.1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Winarsih dan Ratminto (2012), manajemen pelayanan publik yaitu, suatu upaya mengelola berbagai aspek (manajemen) dalam proses mempersiapkan, menyediakan atau menyerahkan, barang dan jasa kepada masyarakat, dan suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik.

Manajemen pelayanan umum/publik oleh Moenir (2006:204) didefinisikan sebagai “manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.” Selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan umum/publik harus dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.

Definisi manajemen pelayanan publik tidak dapat diartikan secara universal karena ruang lingkup yang begitu luas, namun sebuah definisi yang cukup kompleks yang dilontarkan oleh James A.F. Stoner (1982) dalam T. Hani Handoko (2000: 8), sebagai berikut: Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumberdaya - sumberdaya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa, manajemen pelayanan publik adalah suatu proses yang dilakukan dengan menggunakan prinsip-prinsip manajemen guna tercapainya tujuan dari pelayanan publik.

2.4.2. Aspek-Aspek Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan pada sektor publik adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang

secara operasional dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya baik pelayanan yang sifatnya langsung diberikan kepada masyarakat maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu.

Manullang M (1988) menguraikan Aspek-aspek manajemen pelayanan publik yang difokuskan kepada pengembangan kapasitas (*capacity building*), yaitu:

- a) Peningkatan efektivitas pengorganisasian pelayanan.
- b) Pengembangan prosedur pelayanan yang mudah, cepat dan transparan.
- c) Peningkatan kualitas dan kapabilitas personil penyelenggara pelayanan.
- d) Pengembangan kebijakan yang mendukung skema tindakan peningkatan pelayanan.

2.5. Pengelolaan

2.5.1. Pengertian Pengelolaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengelolaan adalah proses, cara, perbuatan mengelola, proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain, proses yang membantu merumuskan dan tujuan organisasi serta proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan.

Menurut Handoko, (2003:8) pengelolaan atau manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota, organisasi dan penggunaan sumber daya. Sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut Balderton (dalam Adisasmita, 2011:21), istilah pengelolaan sama dengan manajemen yaitu menggerakkan,

mengorganisasikan, dan mengarahkan usaha manusia untuk memanfaatkan secara efektif material dan fasilitas untuk mencapai suatu tujuan.

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan adalah suatu cara atau proses yang menggunakan tenaga orang lain sebagai penggerak dalam mencapai suatu tujuan. Dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan dan evaluasi dengan memanfaatkan fasilitas dan material yang ada.

2.5.2. Faktor-Faktor Pengelolaan

Menurut Marryh Parker Follet (1997) ada tiga faktor yang terlibat dalam pengelolaan yaitu:

1. Adanya suatu penggunaan yakni penggunaan sumber daya organisasi, dari penggunaan sumber daya manusia maupun faktor yang dapat meningkatkan organisasi tersebut.
2. Tahapan proses dimulai dari kegiatan perencanaan, pengorganisasian, kemudian pengarahan sampai pengawasan serta penilaian.
3. Adanya seni atau ilmu dalam penyelesaian suatu pekerjaan.

2.5.3. Fungsi-Fungsi Pengelolaan

Pengertian pengelolaan dalam beberapa literatur disamakan dengan manajemen. Georgy R. Terry (1975) merumuskan fungsi pengelolaan sebagai berikut:

- a. Perencanaan, diartikan sebagai keseluruhan proses pemikiran dan penentuan mengenai apa yang akan dilakukan dalam rangka pencapaian tujuan. Langkah – langkah dalam membuat perencanaan yang baik adalah mempunyai rencana strategis dilengkapi dengan pedoman pelaksanaan, serta dilengkapi dengan tindakan preventif, jika sesuatu yang tidak diinginkan terjadi.
- b. Pengorganisasian, diartikan sebagai fungsi sehingga organisasi memberi kesempatan kepada pengelola untuk membuat organisasi bergerak

dinamis, artinya organisasi bergerak dinamis dengan pembagian pekerjaan.

- c. Penggerakkan, diartikan suatu fungsi pembimbingan dan pemberian aturan dan perintah dari pimpinan yang diikuti oleh gerakan orang orang untuk mau bekerja sama.
- d. Pengendalian, diartikan suatu proses dimana pimpinan ingin mengetahui hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan kelompoknya sesuai dengan rencana, perintah, tujuan dan kebijakan yang ditentukan.
- e. Penilaian Kinerja, diartikan sebagai proses pengukuran akan efektifitas strategi yang digunakan dalam upaya mencapai tujuan. Butir penilaian yang sering digunakan adalah apa, mengapa, siapa, kapan, bagaimana, dan dimana.

2.6. Program

2.6.1. Pengetian Program

Menurut Arikunto dan Jabar (2009:3) ada dua pengertian untuk istilah “program”: Program dapat diartikan dalam arti khusus dan program dalam arti umum. Pengertian secara umum program adalah sebuah bentuk rencana yang akan dilakukan. ”Program” apabila dikaitkan langsung dengan evaluasi program, maka program diartikan sebagai unit atau kesatuan kegiatan yang merupakan realisasi atau implementasi dari kebijakan, berlangsung dalam proses yang berkesinambungan dan terjadi dalam suatu organisasi yang melibatkan sekelompok orang.

Menurut Jones (1984) dikutip dari skripsi Budi Brendan Simamora, pengertian program adalah cara yang disahkan untuk mencapai tujuan.

Menurut Sutomo (1985:162) dikutip dari skripsi R. Putri Arini Nasution, program adalah rangkaian aktivitas yang mempunyai saat permulaan yang harus dilaksanakan serta diselesaikan untuk mendapatkan suatu tujuan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa program adalah suatu implementasi dari kebijakan yang telah disahkan dan melibatkan sekelompok orang. Program dibuat guna untuk mewujudkan tujuan-tujuan kebijakan. Sebelum suatu program dilaksanakan, harus diketahui terlebih dahulu mengenai uraian kegiatan yang akan dilakukan. Seperti penyusunan kegiatan secara sistematis, tata cara pelaksanaan, jumlah anggaran yang dibutuhkan dan kapan waktu pelaksanaannya agar program yang direncanakan dapat mencapai target yang diharapkan.

2.7. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian yang integral seperti yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah, maka penulis melakukan analisis lebih awal terhadap pustaka atau karya-karya yang lebih terdahulu mempunyai relevansi terhadap topik yang diteliti.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

1	Penelitian terdahulu	Rizky Wiryadi
	Judul	Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan AK-1 Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat Pada Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil.
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui kualitas pelayanan pencatatan AK-1 dilihat dari indikator <i>tagible</i> (berwujud), <i>reliability</i> (kehandalan), <i>Responsiviness</i> (ketanggapan), <i>Assurance</i> (jaminan), dan <i>Emphaty</i> (empati) dalam memberikan kepuasan masyarakat pencari kerja pada dinas Transmigrasi dan tenaga kerja kabupaten singkil serta faktor factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam pencatatan Ak-1 bagi pencari kerja di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil.
	Metode Penelitian	Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif untuk memperoleh gambaran.

	Hasil Penelitian	Hasil dari penelitian menemukan beberapa indikator kualitas pelayanan yang belum terpenuhi dengan baik, hal ini dari hasil wawancara dan pengamatan penelitian di tempat penelitian. penyebabnya kurangnya alokasi anggaran dan alokasi sarana prasarana penunjang pelayanan dari dinas transmigrasi dan tenaga kerja terhadap bidang ketenagakerjaan yang bertanggung jawab terhadap pelayanan pencatatan ak-1. rekomendasi hasil penelitian diharapkan dinas transmigrasi dan tenaga kerja membentuk unit pelayanan pencatatan ak-1 yang memiliki sarana dan prasarana sendiri dan memenuhi sumber daya manusia yang terampil dalam bidang pelayanan.
	Persamaan	1. sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. 2. sama sama meneliti tentang pelayanan dalam pengurusan kartu pencari kerja (Ak-1)
	Perbedaan	kalau penelitian yang saya teliti lebih berfokus kepada manajemen pelayanan dalam pengelolaan program kartu pencari kerja sedangkan penelitian yang ini lebih berfokus pada kualitas pelayanan pencatatan AK-1 dilihat dari indikator <i>tagible</i> (berwujud), <i>reliability</i> (kehandalan), <i>Responsiveness</i> (ketanggapan), <i>Assurance</i> (jaminan), dan <i>Emphaty</i> (empati) dalam memberikan kepuasan masyarakat pencari kerja
2	Penelitian terdahulu	Alfian Eyan Dika
	Judul	Pembangunan aplikasi pelayanan kartu kuning (AK-1) pada dinas tenaga kerja di kabupaten tasikmalaya berbasis android
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui sistem yang berjalan dalam pembuatan surat antar kerja yang sering disebut kartu kuning (AK-1) dan permasalahan yang terjadi pada dinas tenaga kerja Kabupaten Tasikmalaya.
	Metode Penelitian	Metode deskriptif dimana memaparkan pengolahan data kependudukan sebagai data pencari kerja dalam pelayanan Kartu Kuning AK.1 berbasis android.

	Hasil Penelitian	Berdasarkan hasil penelitian, untuk menyelesaikan permasalahan tersebut diantaranya 1. Pihak instansi dapat mengaplikasikan pelayanan kartu kuning AK-1 di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Tasikmalaya. 2. Pemeliharaan perangkat lunak.
	Persamaan	1. sama sama membahas tentang pelayanan kartu kuning/kartu pencari kerja(ak-1) di dinas ketenaga kerjaan 2. sama sama menggunakan metode deskriptif
	Perbedaan	kalau penelitian yang saya teliti lebih berfokus kepada manajemen pelayanan dalam pengelolaan program kartu pencari kerja sedangkan penelitian yang ini lebih berfokus pada Pembangunan aplikasi pelayanan kartu kuning(AK-1) berbasis android.
3	Penelitian terdahulu	Anis Haryana
	Judul	Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Kartu Ak-1 (kartu pencari kerja) Kota Batam.
	Tujuan penelitian	Untuk mengetahui sistem informasi kartu AK-1 (kartu pencari kerja) pada dinas tenaga kerja Batam, apa saja kendala dan permasalahan yang terjadi.
	Metode penelitian	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif.
	Hasil penelitian	Hasil dari penelitian ini adalah dengan menganalisa sistem informasi kartu Ak-1 (kartu pencari kerja), proses pendaftaran pencari kerja telah terkomputerisasi secara online namun masih belum bisa di print out. hal ini membuktikan bahwa dinas ketenagakerjaan kota Batam memiliki sistem informasi pembuatan kartu, namun pencari kerja harus dibenahi.
	Persamaan	sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif
	Perbedaan	kalau penelitian yang saya teliti lebih berfokus kepada

		manajemen pelayanan dalam pengelolaan program kartu pencari kerja sedangkan penelitian yang ini lebih berfokus pada Perancangan Sistem Informasi Kartu Ak-1 (kartu pencari kerja).
4	Penelitian terdahulu	Sukirman,Rosmiati,Nur Alamsyah,Kamal
	Judul	Perancangan sistem informasi kartu kuning(Ak.1) untuk pencari kerja kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar
	Tujuan penelitian	Untuk merancang sistem informasi kartu kuning Ak-1 pada Dinas Ketenagakerjaan kota Makassar untuk memudahkan para pencari kerja dalam pembuatan kartu kuning.
	Metode penelitian	Penelitian ini menggunakan metode <i>Rapid Application Development</i> (RAD) dengan pengembangan melalui model <i>System Development Life Cycle</i> (SDLC)
	Hasil penelitian	Hasil penelitian ini adalah pelayanan pembuatan kartu kuning (Ak-1) akan lebih efektif dan efisien karena pelayanan pembuatan kartu kuning (Ak-1) dapat dilakukan dimana saja dan kapan pun. sistem informasi ini digunakan oleh tiga entitas yaitu admin, operator dan pencari kerja, lowongan pekerjaan, perusahaan yang disertai dengan grafik pengunjung sistem informasi. untuk operator dan pencari kerja tersedia menu untuk data pencari kerja,data Pendidikan,data pengalaman kerja dan data pelatihan.sistem informasi ini juga disertai dengan pencetakan kartu kuning dan menu perpanjangan masa kartu kuning.dengan adanya sitem informasi ini, pencari kerja cukup mengisi form data diri dan data pengalaman kerja dan dapat dilakukan dirumah menggunakan laptop atau smarphone dan jaringan internet.sistem informasi ini harus memverifikasi akun pencari kerja karena penyimpanan databasenya secara online sehingga membuat pegawai bekerja dengan lebih mudah dan cepat.
	Persamaan	Objek yang diteliti sama yaitu dinas ketenaga kerjaan
	Perbedaan	kalau penelitian yang saya teliti lebih berfokus kepada

		manajemen pelayanan dalam pengelolaan program kartu pencari kerja sedangkan penelitian yang ini lebih berfokus pada Perancangan Sistem Informasi Kartu Ak-1 (kartu pencari kerja).
5	Penelitian terdahulu	Fitri, Hakim Kahar, P Ramadhan Adityo
	Judul	Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning(Ak-1) pada Dinas TenagaKerja Pemuda Dan Olahraga Kota Bengkulu.
	Tujuan penelitian	Untuk mengetahui dan mendapatkan data selanjutnya mendeskripsikan tentang analisis pelayanan pembuatan kartu kuning (Ak-1) pada Dinas Tenaga Kerja Pemuda dan Olahraga kota Bengkulu.
	Metode penelitian	Metode dalam penelitian ini menggunakan Teknik kualitatif bersifat deskriptif
	Hasil penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari aspek kehandalan (<i>Reability</i>), tentang kemudahan proses dan kejelasan informasi pembuatan kartu kuning dan prosedur/proses pembuatan kartu kuning (AK.1) mengatakan bahwa proses pembuatan kartu kuning (AK.1) itu mudah dan tanpa adanya prosedur atau proses yang tidak berbelit-belit, transparan prosedur dan biaya pembuatan kartu kuning (AK.1) tidak transparan atau tidak sesuai dengan peraturan dan persyaratan yang telah ada. Aspek daya tanggap (<i>responsiveness</i>) yaitu ketepatan waktu pelayanan yang tidak menunggu lama, sudah sesuai dengan aturan yang ada. Jaminan (<i>assurance</i>) yaitu tentang merespon secara sopan dan ramah dalam pelayanan kartu kuning (AK.1) sudah sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan. Tentang keadilan dalam pemberian pelayanan dengan tidak membedakan dalam pembuatan kartu kuning (AK.1) dengan tidak membedakan perlakuan yang sama dari petugas atau pegawai lakukan. Empati (<i>Empathy</i>) ketanggapan pegawai dalam menanggapi keluhan pencari kerja dalam mengetahui informasi / bursa

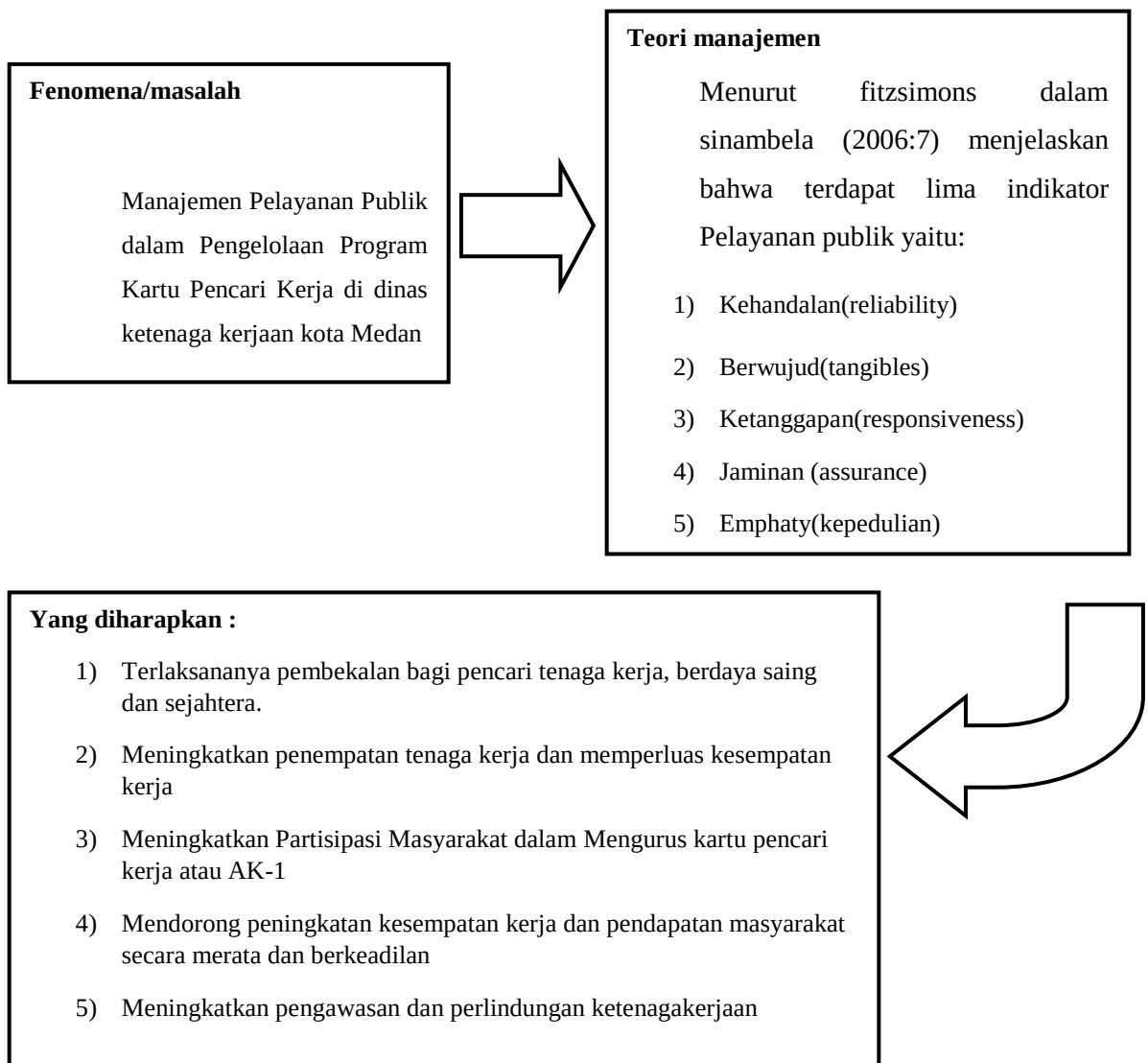
		kerja, mereka beranggapan pegawai atau petugas sudah baik dan cepat tanggap dalam membantu dan mendengar serta berkelakuan ramah terhadap mereka.
	Persamaan	Sama sama menggunakan metode penelitian ini Teknik kualitatif bersifat deskriptif
	Perbedaan	kalau penelitian yang saya teliti lebih berfokus kepada manajemen pelayanannya sedangkan penelitian yang ini berfokus pada pelayanannya saja

2.8. Kerangka Berpikir

Menurut sugiyono (2017:60) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah manajemen pelayanan publik dalam pengelolaan program kartu pencari kerja

Gambar 2.1. kerangka berpikir



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisa data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang yang diselidiki dengan pengamatan dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Menurut Sugiono (2006:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain.

Analisis kualitatif yaitu mengolah data dengan cara menyaring informasi kejadian yang ada, kemudian menghubungkannya serta menabulasikannya melalui teknik analisis kualitatif dengan teknik pengumpulan data secara studi kepustakaan dan studi lapangan.

3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. Yang berada di Jl. K.H. Wahid Hasyim No.14, Kecamatan Medan Baru, Provinsi Sumatera Utara 20154. Dengan waktu penelitian dimulai pada tanggal 20 Oktober 2021 sampai dengan tanggal 08 Januari 2022

No	Uraian Kegiatan	Okt 2021	Nov 2021	Des 2021	Jan 2022	Feb 2022	Mar 2022	Apr 2022	Mei 2022
1	Pengajuan Judul								
2	Bimbingan								

	Proposal								
3	Seminar Proposal								
4	Pelaksanaan Penelitian								
5	Pengolahan Data								
6	Penyusunan Laporan								
7	Seminar Hasil								

Tabel 3.1. Waktu Penelitian

3.3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan, atau data-data yang dapat membantu dalam memahami permasalahan yang akan diteliti. Untuk itu adapun yang menjadi informan pada Penelitian ini yaitu:

1. Informan kunci

Informan kunci merupakan para ahli yang sangat memahami dan dapat memberikan penjelasan berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian dan tidak dibatasi dengan wilayah tempat tinggal, tokoh masyarakat maupun akademisi (Sugiyono, 2019: 25). yang menjadi Informan Kunci dalam penelitian saya ini adalah Kepala Dinas di Dinas Ketenaga kerjaan Kota Medan Pemberdayaan Bapak Hannalore Simanjuntak.

2. Informan Utama

Informan utama merupakan orang yang mengetahui secara teknis dan detail dengan masalah penelitian yang akan dipelajari (Sugiyono, 2019: 25) informan

utama dalam penelitian saya ini yaitu Kepala bidang penempatan tenaga kerja yaitu bapak Timbul Antonius ,S.H

3. Informan Tambahan

Informan tambahan yaitu siapa saja yang ditentukan di wilayah penelitian yang diduga dapat memberikan informasi tentang masalah yang diteliti (Sugiyono, 2019:25).Informan Tambahan dalam penelitian ini yaitu masyarakat,dimana masyarakat yang dimaksud disini adalah penduduk yang sedang mencari pekerjaan khususnya penduduk kota medan yang tergolong dalam usia pencari kerja yang mana minimal usia 18 tahun (tidak boleh kurang) sesuai dengan pasal 68 UU No.13 Th.2013.seperti penduduk yang sudah tamat SMA,SMK,D3,dan S1.

Tabel 3.2. Informan Penelitian

No	Informan Penelitian	Jumlah	Keterangan
1	Kepala Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan	1 Orang	Bertanggung jawab dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang ketenaga kerjaan khususnya pada bidang kartu pencari kerja berdasarkan kewenangan dan peraturan perundang-undangan yang ada.
2	Kepala Bidang Pemempatan Tenaga Kerja	1 Orang	Bertanggung jawab dalam penyusunan program dan rencana kegiatan bidang pemempatan tenaga kerja.
3	Masyarakat Yang Mengurus Kartu Pencari Kerja (AK-1) Di Dinas Ketenagakerjaan Kota	2 Orang	Sebagai wadah yang menjadi tempat bagi saya untuk mengetahui secara lebih dalam bagaimana sistem berjalannya program kartu pencari kerja (AK-1) ini.

	Medan		
	Jumlah Keseluruhan	4 Orang	

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data diperlukan untuk pengadaan dan penelitian. Seperti yang dikemukakan oleh Ali (1997:1998) bahwa teknik pengumpulan data yang tepat untuk mendapatkan data kualitatif pada umumnya agak berbeda dengan pengumpulan data melalui data kuantitatif. Oleh karena itu pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindera mata sebagai alat bantu utama, selain panca indera lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit. Dari observasi atau pemahaman yang dimaksud metode observasi adalah penelitian melalui pengamatan dan penginderaan (Bungin,2017:118).

Dalam observasi berperan serta, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang di gunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang di kerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang di peroleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap prilaku yang nampak (Sugiyono,2014:310).

2. wawancara (*interview*)

Secara umum, wawancara adalah kegiatan tanya jawab untuk memperoleh informasi atau data. Wawancara digunakan dalam penelitian lapangan karena memiliki sejumlah kelebihan, antara lain: dapat digunakan

oleh peneliti untuk lebih cepat memperoleh informasi yang di butuhkan, lebih meyakinkan peneliti bahwa responden menapsirkan pertanyaan dengan benar, memberi kemungkinan besar atas keluwesan dalam proses pengajuan pertanyaan, informasi dapat lebih siap diperiksa kesahihannya atas dasar isyarat nonverbal (Widodo,2017:74).

3. Dokumentasi

Pada intinya metode dokumenter adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Sebagian data yang digunakan adalah berbentuk surat-surat, catatan harian, cenderamata, laporan, dan sebagainya (Bungin,2017: 124-125).

Dokumen berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitaitaif (Sugiyono,2015:239).

3.5. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ialah subjek darimana data ditemukan (Arikunto, 2010:172). Sumber data yang utama dalam peneltian kualitatif ialah kata-kaya dan tindakan, selebihnya ialah data tambahan seperti dokumen dan literature lain (Moleong, 2005:157). Peneliti menggunakan dua sumber data dalam memperoleh dan mengumpulkan sumber data dalam penelitian ini antara lain:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012: 139). Peneliti mencari dan menemukan data kepada informan melalui wawancara atau pengamatan langsung ke lapangan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk

menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh dengan cara menggali sumber asli langsung dari responden, pencatatan sumber data. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti nantinya akan bisa menjawab beberapa pertanyaan dari tujuan penelitian. Hasil wawancara inilah yang akan disesuaikan oleh peneliti terkait tujuan penelitian utama melalui wawancara atau pengamatan diperoleh melalui hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengarkan dan bertanya.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari, dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen (Sugiyono, 2012: 141). Sumber data dalam penelitian ini tidak hanya berupa kata-kata, bahasa, dan tindakan-tindakan dari informan melainkan melalui studi kepustakaan dengan media buku dan media internet dalam mendukung analisis dan pembahasan. Selain itu juga akan mengambil data dari arsip-arsip dan foto-foto dalam penelitian berlangsung. Supaya penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan, maka sumber data menjadi sangat penting sehingga akan diperoleh hasil penelitian secara detail.

3.6. Teknik Analisa Data

Analisis data menurut Moleong (2003:103), adalah proses mengatur urusan data. Dalam penelitian kualitatif, analisis dilakukan sepanjang penelitian berlangsung sejak pengumpulan data dimulai, analisis data dilangsungkan secara terus menerus hingga pembuatan laporan penelitian. Adapun teknik analisa data yang penulis ambil yaitu:

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh di lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu dilakukannya analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya serta menghilangkan yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian Data (data display)

Data yang disusun dari hasil reduksi, kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data bisa berbentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dari penyajian data ini diharapkan peneliti mampu memahami yang terjadi, sehingga dapat menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan.

3. Penarikan Kesimpulan

Menurut Miles dan Huberman (2007), penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dimulai dengan mencari arti benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan hal yang belum ada sebelumnya. Temuan dapat berupa gambaran objek, yang awalnya tidak jelas menjadi jelas, berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Sejarah Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

Sebagai ibukota provinsi Sumatera Utara, Indonesia, sekaligus sebagai kota metropolitan terbesar di luar pulau Jawa dan kota terbesar ketiga di Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya, kota Medan memiliki kedudukan yang unik dan strategis, baik ditinjau dari aspek sosial, ekonomi, politik maupun pertahanan dan keamanan.

Kedudukan yang demikian unik dan strategis tersebut telah menempatkan kota Medan sebagai salah satu kompleksitas kehidupan berbangsa dan bernegara termasuk kompleksitas permasalahan di bidang demografi, sosial dan ekonomi ada umumnya serta ketenagakerjaan pada khususnya. Jumlah penduduk yang demikian besar dengan latar belakang dan strata sosial-ekonomi yang beraneka ragam disertai disparitas sosial ekonomi yang tinggi menjadi tantangan tersendiri bagi dinas ketenagakerjaan kota Medan. Sehingga kota Medan diharapkan memiliki tingkat produktivitas tenaga pada sektor sekunder dan tersier yang semakin baik.

Dengan meningkatnya kualitas dan produktivitas tenaga kerja di kedua sektor tersebut diharapkan kota Medan dapat meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat secara berkesinambungan yang sejalan dengan peningkatan perlindungan tenaga kerja dan penyelesaian perselisihan buruh dan menjadi perusahaan yang lebih baik. Adapun aspek kesejahteraan masyarakat dibagi menjadi dua fokus yaitu fokus kesejahteraan pemerataan ekonomi dan fokus kesejahteraan sosial.

Berdasarkan peraturan kota Medan nomor 15 tahun 2016 tentang pembentukan pemerintahan daerah pada pemerintahan kota Medan dan peraturan Walikota Medan tentang rincian tugas pokok dan fungsi dinas ketenagakerjaan kota Medan maka dinas ketenagakerjaan kota Medan mempunyai tugas untuk melaksanakan kewenangan desentralisasi di bidang tenaga kerja dan tugas lainnya yang diberikan kepala daerah.

Dahulu dinas ketenagakerjaan kota Medan bergabung bersama dinas sosial kota Medan yang disebut dengan dinas sosial dan tenaga kerja kota Medan yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah kota Medan nomor 3 tahun 2009 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja perangkat daerah kota Medan yang merupakan tindak lanjut dari peraturan pemerintah daerah nomor 41 tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah. Dinas sosial dan tenaga kerja kota Medan adalah salah satu satuan kerja perangkat daerah kota Medan yang melaksanakan kewenangan pemerintahan di bidang sosial

dan tenaga kerja di kota medan sesuai dengan peraturan pemerintah daerah kota medan nomor 2 tahun 2009 tentang urusan pemerintahan kota medan.

Namun ditahun 2017, pemerintahan kota medan(pemko) Medan memecah dinas sosial dan ketenagakerjaan menjadi dua dinas yang berdiri sendiri, yakni dinas sosial dan dinas ketenagakerjaan. Pemecahan ini dilakukan sesuai permintaan kementerian sosial demi efektivitas kerja kementerian tersebut dengan pemisahan ini diharapkan dinas tenaga kerja medan akan lebih fokus dalam bekerja mengatasi persoalan persoalan perburuan.

Dinas ketenagakerjaan kota medan juga merupakan sebuah Lembaga/instansi pemerintahan yang berfungsi untuk pengurusan berkas berkas calon tenaga kerja maupun tenaga kerja di dalam negeri dan luar negeri serta melindungi tenaga kerja sesuai undang undang yang berlaku. Dinas ketenagakerjaan kota medan juga mengevaluasi program dan kegiatan yang berkaitan dengan urusan ketenagakerjaan kota medan.

4.1.2. Visi Dan Misi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

1. Visi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

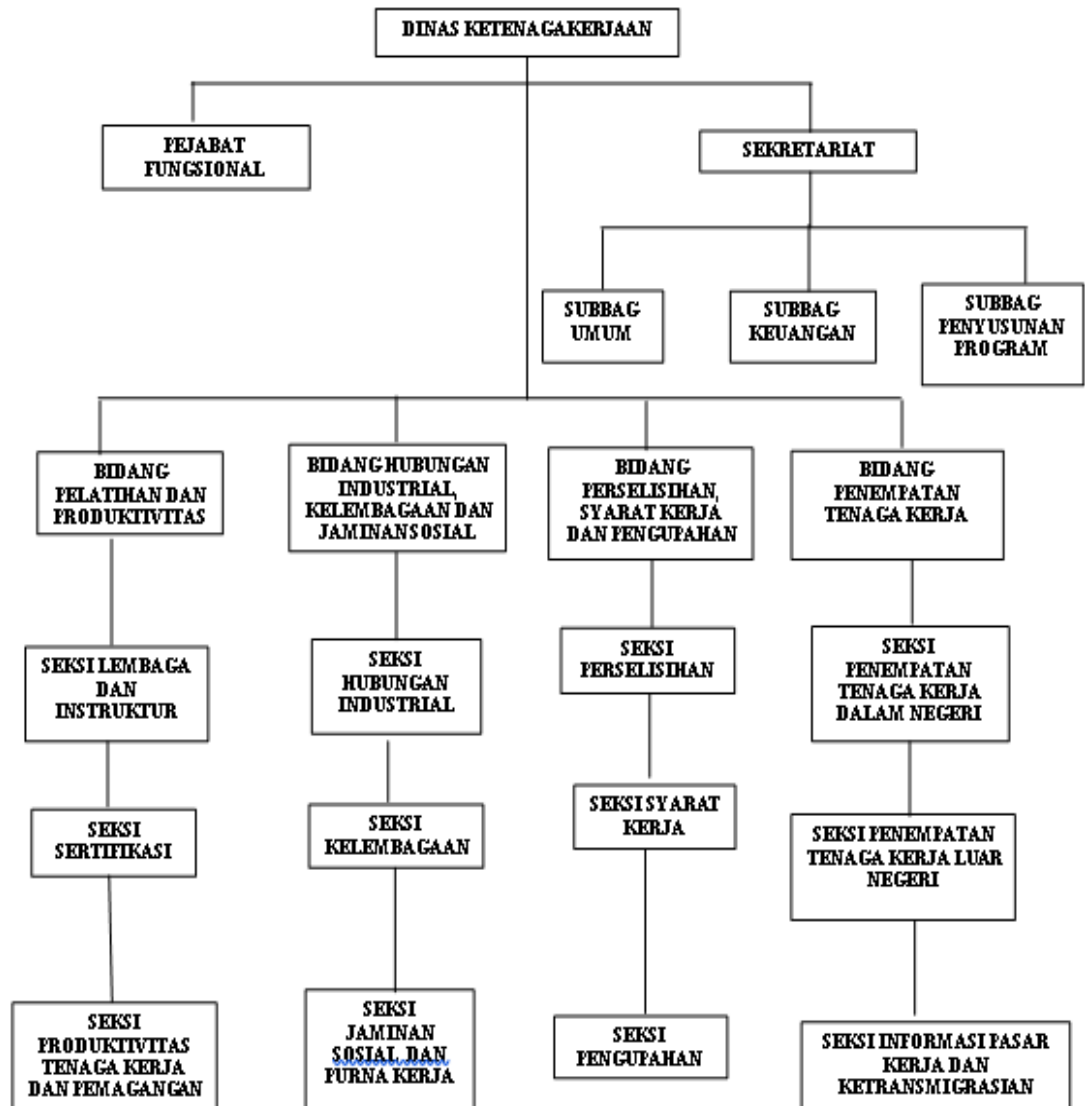
“Terwujudnya Medan Kota Masa Depan Dengan tenaga kerja dan masyarakat yang berdaya saing,sejahtera dan Religius”

2. Misi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

- a) Meningkatkan menciptakan hubungan industrial terutama antara pekerja dan perngusaha yang semakin kokoh dengan Pancasila.
- b) Meningkatkan dan mengembangkan kualitas sumber daya manusia
- c) Meningkatkan pengawasan dan perlindungan tenaga kerja
- d) Meningkatkan penempatan tenaga kerja dan memperluas kesempatan kerja
- e) Mendorong peningkatan kesempatan kerja dan pendapatan masyarakat seacara merata dan berkeadilan
- f) Meningkatkan kualitas pemberdayaan Lembaga-lembaga social
- g) Meningkatkan penanganan masalah masalah kesejahteraan social
- h) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan
- i) Mengembangkan kepribadian masyarakat kota berdasarkan etika dan moralitas keberagamaan agama dalam bingkai ke bhinekaan.

4.1.3. Struktur Organisasi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

STRUKTUR ORGANISASI DINAS KETENAGAKERJAAAN KOTA MEDAN



Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

4.1.4. Tugas Pokok Dan Fungsi Bidang Penempatan Tenaga Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

A. Kepala bidang penempatan kerja

Kepala bidang penempatan tenaga kerja mempunyai tugas Memimpin dan melaksanakan tugas bidang penempatan tenaga kerja baik diluar negeri dan dalam negeri serta informasi pasar kerja serta membina dan mengendalikan pengawasan terhadap Penempatan Tenaga kerja dan Informasi Pasar Kerja dengan mempedomani rencana umum kota, renstra kota medan;

a) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud kepala bidang penempatan ketenagakerjaan menyelenggarakan fungsi:

1. Perencanaan program dan kegiatan bidang dengan mempedomani rencana umum kota, RENSTRA dan RENJA dinas untuk terlaksananya sinergitas perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
2. Pelaksanaan penyusunan bahan kebijakan, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar lainnya lingkup bidang untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal dan berdasarkan peraturan perundang-undangan
3. Pendistribusian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan dan penegakan/pemrosesan kedisiplinan pegawai (*reward and punishment*) lingkup bidang berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kelancaran tugas
4. Penyusunan program dan rencana kegiatan bidang penempatan tenaga kerja
5. Penyusunan petunjuk teknis lingkup penempatan tenaga kerja dalam negeri, luar negeri dan informasi pasar kerja
6. Pemberian bimbingan pengurusan, penyaluran, dan penempatan tenaga kerja serta perluasan tenaga kerja dalam dan luar negeri
7. Pemberian informasi ketenagakerjaan

8. Pelaksanaan proses perijinan dan pelayanan lainnya lingkup penggunaan tenaga kerja asing sesuai dengan urusan sesuai dengan urusan pemerintahan kota
9. Pelaksanaan pembinaan, pengawasan dan pengendalian lingkup penempatan tenaga kerja dan dan informasi pasar kerja
10. Pelaksanaan monitoring evaluasi dan pelaporan lingkup bidang pembinaan dan penempatan tenaga kerja
11. Pengendalian, evaluasi, dan penilaian lingkup Bidang meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur-unsur lainnya yang dikoordinasikan oleh Sekretaris berdasarkan peraturan perundang-undangan
12. pelaksanaan kebijakan lainnya berdasarkan peraturan perundang – undangan
13. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada atasan; dan
14. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas terkait dengan tugas dan fungsinya.

b) Untuk melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud, kepala bidang penempatan tenaga kerja mempunyai uraian tugas:

1. Menyusun rencana operasional di Penempatan Tenaga Kerjaserta petunjuk pimpinan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
 - a. Menelaah program kerja unit eselon II;
 - b. Merancang tahap-tahap pelaksanaan program kerja;
 - c. Merencanakan alokasi sumber daya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan program kerja;
 - d. Merumuskan kerangka acuan kerja sebagai panduan operasional dalam pelaksanaan program kerja.

- e. Menyusun petunjuk teknis lingkup Penempatan Tenaga Kerja.
 - f. Melaksanakan pemantauan terhadap penempatan tenaga kerja didalam dan diluar negeri dan informasi pasar kerja
 - g. Melaksanakan bimbingan terhadap Perusahaan yang menyalurkan tenaga kerja diluar negeri maupun didalam negeri
 - h. Melaksanakan proses perijinan dan pelayanan lainnya lingkup penggunaan tenaga kerja asing sesuai dengan urusan pemerintah kota
 - i. Melaksanakan pembinaan, evaluasi dan penilaian lingkup bidang penempatan tenaga kerja meliputi unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur-unsur lainnya.
2. Mendistribusikan tugas kepada bawahan di lingkungan Penempatan Tenaga Kerja pokok dan tanggung jawab yang ditetapkan agar tugas yang diberikan dapat berjalan efektif dan efisien;
- a. Menjabarkan rencana operasional menjadi kegiatan-kegiatan yang harus dilaksanakan;
 - b. Mengklasifikasi kegiatan berdasarkan tugas pokok dan tanggung jawab bawahan;
 - c. Menentukan waktu penyelesaian untuk pelaksanaan tugas.
3. Memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di lingkup Bidang Penempatan Tenaga Kerjasesuaidengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas;

- a. Menjelaskan kegiatan yang akan dilaksanakan oleh bawahan;
 - b. Menghimpun saran dan masukan yang terkait dengan pelaksanaan tugas unit;
 - c. Memberikan arahan/petunjuk pelaksanaan tugas berdasarkan acuan/pedoman tugas kepada bawahan.
- 4. Menyelia pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Penempatan Tenaga Kerjasecara berkala sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku untuk mencapai target kinerja yang diharapkan;
 - a. Menentukan jadwal penyeliaan tugas bawahan;
 - b. Menentukan standar kualitas dan kuantitas hasil kerja;
 - c. Mengidentifikasi permasalahan/kesalahan dalam hasil kerja sesuai dengan standar yang telah ditentukan;
 - d. Membuat koreksi pada hasil kerja bawahan.
- 5. Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Penempatan Tenaga Kerjadengan cara membandingkan antara rencana operasional dengan tugas-tugas yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan perbaikan kinerja di masa yang akan datang;
 - a. Menentukan jadwal evaluasi berkala;
 - b. Mempelajari laporan pelaksanaan kegiatan bawahan;
 - c. Menganalisis permasalahan dan upaya penyelesaiannya;
 - d. Melaporkan hasil evaluasi kepada pimpinan.
- 6. Menyusun laporan pelaksanaan tugas Penempatan Tenaga Kerja sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan secara berkala sebagai bentuk akuntabilitas kinerja;

- a. Menelaah laporan capaian pelaksanaan tugas bawahan;
 - b. Mereview konsep laporan;
 - c. Mengkonsultasikan konsep laporan kepada pimpinan;
 - d. Memfinalisasi laporan.
7. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan baik lisan maupun tertulis.
- a. Mempelajari penugasan yang diberikan pimpinan;
 - b. Menyiapkan bahan-bahan pelaksanaan tugas;
 - c. Menjalankan tugas sesuai dengan arahan dan a turan yang ada;
 - d. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas.

B. Seksi Penempatan Tenaga Kerja Dalam Negeri

- a) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, seksi penempatan tenaga kerja dalam negeri menyelenggarakan fungsi:

Seksi Penempatan Tenaga Kerja dalam Negeri dipimpin oleh Kepala seksi, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Penempatan Tenaga Kerja dalam Negeri. Seksi Penempatan Tenaga Kerja Dalam Negeri mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang penempatan tenaga kerja lingkup penempatan tenaga kerja dalam negeri. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Seksi Penempatan Tenaga Kerja Dalam Negeri menyelenggarakan fungsi:

1. Perencanaan program dan kegiatan Sub Bidang dengan mempedomani Rencana Umum Kota, RENSTRA dan RENJA Dinas untuk terlaksananya sinergitas perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan;

2. Penyusunan bahan kebijakan, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar lainnya lingkup Seksi untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal dan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
3. Pembagian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan dan penegakan / pemrosesan kedisiplinan pegawai (*reward and punishment*) lingkup Seksi berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kelancaran tugas;
4. Penyiapan rencana program, dan kegiatan Seksi penempatan tenaga kerja dalam negeri;
5. Penyusunan bahan petunjuk teknis lingkup penempatan tenaga kerja dalam negeri;
6. Pengumpulan dan pengolahan data lingkup penempatan tenaga kerja dalam negeri;
7. Pelaksanaan proses perijinan dan pelayanan lainnya lingkup tenaga kerja asing sesuai dengan putusan Pemerintahan Kota;
8. Penyiapan bahan pelaksanaan penempatan tenaga kerja Antar Kerja Antar Daerah (AKAD) Dan Antar Kerja Lokal (AKL);
9. Penyiapan bahan monitoring dan evaluasi penggunaan tenaga kerja warga negara asing;
10. Pendaftaran dan fasilitasi pembentukan Tenaga Kerja Mandiri (TKM);
11. Penyiapan bahan pelaksanaan pembinaan, pengawasan lingkup penempatan tenaga kerja dalam negeri;
12. Penyiapan bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
13. Penyusunan bahan pengendalian, evaluasi, dan penilaian lingkup Seksi meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur-unsur lainnya yang dikoordinasikan oleh Kepala Bidang berdasarkan peraturan perundang-undangan;

14. Penyusunan bahan pelaksanaan kebijakan lainnya berdasarkan peraturan perundang – undangan;
15. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada atasan; dan
16. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang terkait dengan tugas dan fungsinya.

b) Untuk melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud seksi penempatan tenaga kerja dalam negeri mempunyai uraian tugas:

1. Merencanakan Program dan Kegiatan seksi Penempatan Tenaga Kerja Dalam Negeri berdasarkan rencana operasional Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
 - a. Menelaah rencana operasional unit eselon III;
 - b. Mengidentifikasi kriteria hasil kerja untuk setiap kegiatan dalam rencana operasional;
 - c. Menyusun detail rencana pelaksanaan kegiatan yang akan dilakukan;
 - d. Menetapkan rencana kegiatan setelah mendapat persetujuan dari atasan.
2. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas Seksi Penempatan Tenaga Kerja Dalam Negeri;
 - a. Menjabarkan rencana kegiatan menjadi tugas-tugas yang harus dilaksanakan;
 - b. Mendelegasikan tugas kepada bawahan;
 - c. Menghimpun saran dan masukan dari bawahan;
 - d. Memberikan petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan;
 - e. Menentukan target waktu penyelesaian.
3. Membimbing pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Seksi Penempatan Tenaga Kerja Dalam Negeri sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan agar pekerjaan berjalan tertib dan lancar;

- a. Mengidentifikasi kesulitan yang dialami bawahan;
 - b. Menganalisis permasalahan dengan atasan untuk menentukan solusi terbaik;
 - c. Memberikan arahan kepada bawahan terkait permasalahan yang dialami.
- 4. Memeriksa hasil kerja bawahan di lingkungan Seksi Penempatan Tenaga Kerja Dalam Negeri sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku agar terhindar dari kesalahan;
 - a. Menelaah hasil kerja yang dilakukan bawahan;
 - b. Menentukan standar kualitas/kuantitas hasil kerja;
 - c. Mengidentifikasi kesalahan hasil kerja sesuai dengan standar yang telah ditentukan;
 - d. Membuat koreksi pada hasil kerja berupa catatan tertulis.
- 5. Menyusun bahan kebijakan, standar operasional prosedur, dan standar lainnya lingkup Seksi Penempatan Tenaga Kerja Dalam Negeri berdasarkan peraturan dan pedoman serta ketentuan yang berlaku;
 - a. Memeriksa bahan dan data kebijakan, standar operasional prosedur, dan standar lainnya yang akan disusun;
 - b. Membuat resume bahan kebijakan, standar operasional prosedur, dan standar lainnya;
 - c. Mengusulkan bahan kebijakan, standar operasional prosedur, dan standar lainnya.
- 6. Menyusun bahan petunjuk teknis lingkup penempatan tenaga kerja dalam negeri.
- 7. Menyusun bahan Proses perijinan dan pelayanan lainnya lingkup tenaga kerja dalam negeri dengan cara mengidentifikasi hambatan yang ada dalam rangka perbaikan kinerja di masa mendatang;
 - a. Menentukan target kerja sesuai dengan rencana kegiatan;
 - b. Mempelajari laporan pelaksanaan kegiatan bawahan;

- c. Mendiskusikan kemajuan pelaksanaan kegiatan dengan bawahan;
 - d. Memberikan langkah-langkah perbaikan dalam pelaksanaan kegiatan.
8. Melaporkan pelaksanaan kinerja di lingkungan Seksi Penempatan Tenaga Kerja Dalam Negeri sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku sebagai akuntabilitas kinerja dan rencana kegiatan mendatang;
- a. Menganalisis capaian kinerja bawahan;
 - b. Membuat konsep laporan hasil pelaksanaan tugas;
 - c. Mengkonsultasikan konsep laporan kepada atasan;
 - d. Memfinalisasi laporan pelaksanaan tugas.
9. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan baik lisan maupun tertulis.
- a. Mempelajari penugasan yang diberikan pimpinan;
 - b. Menyiapkan bahan-bahan pelaksanaan tugas;
 - c. Menjalankan tugas sesuai dengan arahan dan aturan yang ada;
 - d. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas.

C. Seksi Penempatan Tenaga Kerja Luar Negeri

- a) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud seksi penempatan tenaga kerja luar negeri menyelenggarakan fungsi:

Seksi Penempatan Tenaga Kerja Luar Negeri dipimpin oleh Kepala seksi, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Penempatan Tenaga Kerja. Seksi Penempatan Tenaga Kerja Luar Negeri mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang pembinaan dan penempatan tenaga kerja lingkup penempatan tenaga kerja luar negeri. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Seksi Penempatan Tenaga Kerja Luar Negeri menyelenggarakan fungsi:

1. Perencanaan program dan kegiatan Seksi dengan mempedomani Rencana Umum Kota, RENSTRA dan RENJA Dinas untuk terlaksananya sinergitas perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
2. Penyusunan bahan kebijakan, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar lainnya lingkup Seksi untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal dan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
3. Pembagian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan dan penegakan / pemrosesan kedisiplinan pegawai (*reward and punishment*) lingkup Seksi berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kelancaran tugas;
4. Penyiapan rencana program dan kegiatan seksi penempatan tenaga kerja luar negeri;
5. Penyusunan bahan petunjuk teknis lingkup penempatan tenaga kerja luar negeri;
6. Pengumpulan dan pengolahan data lingkup penempatan tenaga kerja luar negeri;
7. Pelaksanaan proses perijinan asrama penampungan calon tenaga kerja indonesia (CTKI), rekomendasi pembuatan passport CTKI sesuai dengan urusan Pemerintahan Kota;
8. Penyiapan bahan pelaksanaan pembinaan, pengawasan lingkup tenaga kerja luar negeri;
9. Penyiapan bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
10. Penyusunan bahan pengendalian, evaluasi, dan penilaian lingkup Sub Bidang meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur-unsur lainnya yang dikoordinasikan oleh Kepala Bidang berdasarkan peraturan perundang-undangan;
11. Penyusunan bahan pelaksanaan kebijakan lainnya berdasarkan peraturan perundang – undangan;

12. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada atasan; dan
 13. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang terkait dengan tugas dan fungsinya.
- b) Untuk melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud seksi penempatan tenaga kerja luar negeri mempunyai uraian tugas:
1. Merencanakan Program dan Kegiatan seksi Penempatan Tenaga Kerja Luar Negeri berdasarkan rencana operasional Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
 2. Menelaah rencana operasional unit eselon III;
 - a. Mengidentifikasi kriteria hasil kerja untuk setiap kegiatan dalam rencana operasional;
 - b. Menyusun detail rencana pelaksanaan kegiatan yang akan dilakukan;
 - c. Menetapkan rencana kegiatan setelah mendapat persetujuan dari atasan.
 3. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas Seksi Penempatan Tenaga Kerja Luar Negeri;
 - a. Menjabarkan rencana kegiatan menjadi tugas-tugas yang harus dilaksanakan;
 - b. Mendelegasikan tugas kepada bawahan;
 - c. Menghimpun saran dan masukan dari bawahan;
 - d. Memberikan petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan;
 - e. Menentukan target waktu penyelesaian.
 4. Membimbing pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Seksi Penempatan Tenaga Kerja Luar Negeri sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan agar pekerjaan berjalan tertib dan lancar;

- a. Mengidentifikasi kesulitan yang dialami bawahan;
 - b. Menganalisis permasalahan dengan atasan untuk menentukan solusi terbaik;
 - c. Memberikan arahan kepada bawahan terkait permasalahan yang dialami.
- 5. Memeriksa hasil kerja bawahan di lingkungan Seksi Penempatan Tenaga Kerja Luar Negeri sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku agar terhindar dari kesalahan;
 - a. Menelaah hasil kerja yang dilakukan bawahan;
 - b. Menentukan standar kualitas/kuantitas hasil kerja;
 - c. Mengidentifikasi kesalahan hasil kerja sesuai dengan standar yang telah ditentukan;
 - d. Membuat koreksi pada hasil kerja berupa catatan tertulis.
- 6. Menyusun bahan kebijakan, petunjuk teknis, standar operasional prosedur, dan standar lainnya lingkup penempatan tenaga kerja luar negeri, berdasarkan peraturan dan pedoman serta ketentuan yang berlaku agar tercapai pelaksanaan tugas;
 - a. Memeriksa bahan dan data kebijakan, standar operasional prosedur, dan standar lainnya yang akan disusun;
 - b. Membuat resume bahan kebijakan, standar operasional prosedur, dan standar lainnya;
 - c. Mengusulkan bahan kebijakan, standar operasional prosedur, dan standar lainnya.
- 7. Merekomendasikan pembuatan pasport Calon Tenaga Kerja Indonesia (CTKI) sesuai dengan Peraturan dan ketentuan yang berlaku dalam rangka meningkatkan pengawasan pembuatan pasport,
 - a. Mengumpulkan data pemohon pengurus pasport
 - b. Memverifikasi kelayakan pemohon pasport

- c. Merekomendasikan pembuatan pasport ke atasan
- 8. Memfasilitasi pelayanan penempatan tenaga kerja di luar negeri sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku dalam rangka ketepatan penempatan tenaga kerja
 - a. Mengumpulkan data tenaga kerja di luar negeri
 - b. Merumuskan fasilitas pelayanan penempatan tenaga kerja di luar negeri
 - c. Membentuk fasilitas pelayanan penempatan tenaga kerja di luar negeri
- 9. Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan dengan cara mengidentifikasi hambatan yang ada dalam rangka perbaikan kinerja di masa mendatang;
 - a. Menentukan target kerja sesuai dengan rencana kegiatan;
 - b. Mempelajari laporan pelaksanaan kegiatan bawahan;
 - c. Mendiskusikan kemajuan pelaksanaan kegiatan dengan bawahan;
 - d. Memberikan langkah-langkah perbaikan dalam pelaksanaan kegiatan.
- 10. Melaporkan pelaksanaan kinerja di lingkungan Seksi Penempatan Tenaga Kerja Luar Negeri sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku sebagai akuntabilitas kinerja dan rencana kegiatan mendatang;
 - a. Menganalisis capaian kinerja bawahan;
 - b. Membuat konsep laporan hasil pelaksanaan tugas;
 - c. Mengkonsultasikan konsep laporan kepada atasan;
 - d. Memfinalisasi laporan pelaksanaan tugas.
- 11. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan baik lisan maupun tertulis.
 - a. Mempelajari penugasan yang diberikan pimpinan;
 - b. Menyiapkan bahan-bahan pelaksanaan tugas;
 - c. Menjalankan tugas sesuai dengan arahan dan aturan yang ada

D. Seksi Informasi Pasar Kerja Dan ke Transmigrasian

- a) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud seksi informasi pasar kerja dan ke transmigrasian menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

Seksi Informasi Pasar Kerja dan Ketransmigrasian dipimpin oleh Kepala Seksi, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang penempatan tenaga kerja. Seksi Informasi Pasar Kerja mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang penempatan tenaga kerja lingkup informasi pasar kerja dan ketransmigrasian. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Seksi Informasi Pasar Kerja dan Ketransmigrasian menyelenggarakan fungsi:

1. Perencanaan program dan kegiatan Seksi dengan mempedomani Rencana Umum Kota, RENSTRA dan RENJA Badan untuk terlaksananya sinergitas perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
2. Penyusunan bahan kebijakan, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar lainnya lingkup Sub Bidang untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal dan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
3. Pembagian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan dan penegakan / pemrosesan kedisiplinan pegawai (*reward and punishment*) lingkup Sub Bidang berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kelancaran tugas;
4. Penyiapan rencana program dan kegiatan Seksi Informasi Pasar Kerja dan Ketransmigrasian;
5. Penyusunan bahan petunjuk teknis Lingkup Informasi Pasar Kerja dan Ketransmigrasian;
6. Pengumpulan dan pengolahan data lingkup Informasi Pasar Kerja dan Ketransmigrasian;
7. Pelaksanaan proses penerbitan Kartu Pencari Kerja (AK.1);

8. Pelaksanaan proses perijinan pendirian LPTKS, BKK, dan rekomendasi bursa kerja sesuai dengan urusan Pemerintahan Kota;
9. Penyiapan bahan pelaksanaan pembinaan, penyebarluasan dan analisis Informasi Pasar Kerja Dan Ketransmigrasian;
10. Penyiapan bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
11. Penyusunan bahan pengendalian, evaluasi, dan penilaian lingkup Seksi meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur-unsur lainnya yang dikoordinasikan oleh Kepala Bidang berdasarkan peraturan perundang-undangan;
12. Penyusunan bahan pelaksanaan kebijakan lainnya berdasarkan peraturan perundang – undangan;
13. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada atasan; dan
14. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang terkait dengan tugas dan fungsinya.

b) Untuk melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud, seksi informasi pasar kerja dan ke transmigrasian mempunyai uraian tugas :

1. Merencanakan Program dan Kegiatan seksi Informasi Pasar berdasarkan rencana operasional Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
 - a. Menelaah rencana operasional unit eselon III;
 - b. Mengidentifikasi kriteria hasil kerja untuk setiap kegiatan dalam rencana operasional;
 - c. Menyusun detail rencana pelaksanaan kegiatan yang akan dilakukan;
 - d. Menetapkan rencana kegiatan setelah mendapat persetujuan dari atasan.

2. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas Seksi Informasi Pasar Kerja dan Transmigrasi;
 - a. Menjabarkan rencana kegiatan menjadi tugas-tugas yang harus dilaksanakan;
 - b. Mendelegasikan tugas kepada bawahan;
 - c. Menghimpun saran dan masukan dari bawahan;
 - d. Memberikan petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan;
 - e. Menentukan target waktu penyelesaian.
3. Membimbing pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Seksi Informasi Pasar Kerja dan Transmigrasi dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan agar pekerjaan berjalan tertib dan lancar;
 - a. Mengidentifikasi kesulitan yang dialami bawahan;
 - b. Menganalisis permasalahan dengan atasan untuk menentukan solusi terbaik;
 - c. Memberikan arahan kepada bawahan terkait permasalahan yang dialami.
4. Memeriksa hasil kerja bawahan di lingkungan Seksi Penempatan Tenaga Kerja Dalam Negeri sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku agar terhindar dari kesalahan;
 - a. Menelaah hasil kerja yang dilakukan bawahan;
 - b. Menentukan standar kualitas/kuantitas hasil kerja;
 - c. Mengidentifikasi kesalahan hasil kerja sesuai dengan standar yang telah ditentukan;
 - d. Membuat koreksi pada hasil kerja berupa catatan tertulis.
5. Menyusun bahan kebijakan, standar operasional prosedur, dan standar lainnya lingkup Seksi Informasi Pasar Kerja dan

Transmigrasi berdasarkan peraturan dan pedoman serta ketentuan yang berlaku;

- a. Memeriksa bahan dan data kebijakan, standar operasional prosedur, dan standar lainnya yang akan disusun;
 - b. Membuat resume bahan kebijakan, standar operasional prosedur, dan standar lainnya;
 - c. Mengusulkan bahan kebijakan, standar operasional prosedur, dan standar lainnya.
6. Menyusun bahan petunjuk teknis lingkup penempatan tenaga kerja dalam negeri.
7. Menyusun bahan Kebijakan, standarOperasional Prosedur dengan cara mengidentifikasi hambatan yang ada dalam rangka perbaikan kinerja di masa mendatang;
 - a. Menentukan target kerja sesuai dengan rencana kegiatan;
 - b. Mempelajari laporan pelaksanaan kegiatan bawahan;
 - c. Mendiskusikan kemajuan pelaksanaan kegiatan dengan bawahan;
 - d. Memberikan langkah-langkah perbaikan dalam pelaksanaan kegiatan.
8. Melaporkan pelaksanaan kinerja di lingkungan Seksi Informasi Pasar Kerja dan Transmigrasisesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku sebagai akuntabilitas kinerja dan rencana kegiatan mendatang;
 - a. Menganalisis capaian kinerja bawahan;
 - b. Membuat konsep laporan hasil pelaksanaan tugas;
 - c. Mengkonsultasikan konsep laporan kepada atasan;

- d. Memfinalisasi laporan pelaksanaan tugas.
- 9. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan baik lisan maupun tertulis.
 - a. Mempelajari penugasan yang diberikan pimpinan;
 - b. Menyiapkan bahan-bahan pelaksanaan tugas;
 - c. Menjalankan tugas sesuai dengan arahan dan aturan yang ada;
 - d. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Manajemen Pelayanan Publik Dalam Pengelolaan Program Kartu Pencari Kerja (ak-1)

Menurut Winarsih dan Ratminto (2012), manajemen pelayanan publik yaitu, suatu upaya mengelola berbagai aspek (manajemen) dalam proses mempersiapkan, menyediakan atau menyerahkan, barang dan jasa kepada masyarakat, dan suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik.

Menurut fitzsimons dalam sinambela (2006:7) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator Pelayanan publik yaitu:

1. *Reliability*(kehandalan) yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles*(berwujud) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness*(ketanggapan) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance*(jaminan) yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Empaty*(empati) yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

1. Keandalan(*Reliability*)

Kehandalan (*realibility*), adalah suatu kemampuan sebuah instansi ataupun perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001: 48).

Menurut Kotler dan Keller (2009:53) “Kehandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara andal dan akurat. ”Atribut yang ada dalam dimensi keandalan ini seperti memberikan pelayanan sesuai janji, pertanggungjawaban tentang penanganan pelanggan akan masalah pelayanan dan memberikan pelayanan tepat waktu. Hubungan keandalan (*reliability*), terhadap kepuasan pelanggan. Jadi layanan yang akurat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan termasuk memiliki karyawan-karyawan yang handal dibidangnya, maka para pelanggan akan merasa puas terhadap perusahaan. (Kotler dan Keller 2009:53).

Pelayanan yang handal dengan dilengkapi prosedur pelayanan yang akurat harus dimiliki oleh instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, termasuk Kantor Dinas Ketenaga Kerjaan Kota Medan. manajemen pelayanan dalam pengelolaan kartu ak-1 di dinas ketenaga kerjaan kota medan dilihat dari segi kehandalan, kepala bidang penempatan ketenagakerjaan di Dinas ketenagakerjaan kota medan yaitu bapak Timbul Antonius, S.H menyatakan bahwa:

“kehandalan dalam penyelesaian pelayanan di dinas ketenagakerjaan kota medan khususnya di bidang kepengurusan ak-1 sudah cukup baik, prosedur pelayanannya cukup mudah dan tidak berbelit belit, terus pelayanannya juga

dilaksanakan sesuai dengan prosedur serta tidak ada biaya tambahan/syarat lain dalam mengurus ak-1 selain yang telah ditentukan”(wawancara pada hari Senin, 14 februari 2022 pukul 09.30 WIB)

Kehandalan dalam pelayanan sangat diperlukan dalam kemajuan suatu instansi ataupun organisasi. oleh karena itu, kehandalan dalam pelayanan yang baik tentu akan dapat meningkatkan produktivitas perusahaan maupun instansi. Indikator pelayanan yang handal dalam pengelolaan program kartu pencari kerja (ak-1) di dinas ketenagakerjaan kota medan, staff pengelola informasi pasar kerja di dinas ketenagakerjaan kota medan yaitu ibu Baikuni W.A pasaribu,S.E. menyatakan bahwa:

“Kehandalan ataupun ketepatan pelayanan khususnya pelayanan pengelolaan program kartu pencari kerja (ak-1) ini cukup mudah terbukti dengan tersedia nya arsip arsip yang ditempel di dinding serta wifi gratis yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat untuk mendaftar secara online bagi yang ingin mengurus kartu pencari kerja (ak-1) ini.”(wawancara pada hari selasa, 15 Februari 2022 pukul 10.20 WIB)”

Regina Tasya Maharani,S.T. salah satu masyarakat yang mengurus kartu pencari kerja (ak-1) di dinas ketenagakerjaan kota medan menyatakan bahwa:

“Kehandalan ataupun ketepatan di dinas ketenagakerjaan kota medan khususnya di bidang kepengurusan kartu pencari kerja (ak-1) dalam memberikan pelayanan sudah baik karena setiap dokumen yang diurus akan selesai sehari itu juga asalkan semua persyaratan yang dibutuhkan telah tersedia.” (wawancara dilakukan pada hari rabu 16 februari 2022 pukul 14.00 WIB)

Yunitamulya Dewi salah satu masyarakat yang mengurus kartu pencari kerja (ak-1)di dinas ketenagakerjaan kota medan menyatakan bahwa:

“kehandalan dalam pelayanannya cukup baik sangat patut dianjungkan jempol dikarenakan saat saya mengurus kartu ak-1 disini semuanya sangat dipermudah mulai dari diberikannya pemahaman dalam mendaftar online serta mengisi data data yang tidak kita mengerti terus pembuatan kartu pencari kerjanya itu pun sangat cepat

dan tidak berbelit belit”(wawancara dilakukan pada hari kamis 17 februari 2022 pukul 09.25 WIB)

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai manajemen pelayanan publik dilihat dari segi kehandalan, hasil wawancara yang didapat dari informan kunci, informan utama, dan informan tambahan saling berkaitan. Menurut hasil analisis peneliti bahwa manajemen pelayanan di dinas ketenagakerjaan khususnya dibidang penempatan ketenagakerjaan sudah cukup memuaskan serta memiliki kesadaran dalam mematuhi peraturan yang berlaku. Kinerjanya sudah cukup baik serta sudah cukup handal dalam mengerjakan dan menyelesaikan tugas dalam pengelolaan program kartu pencari kerja (ak-1) dengan tertib, tepat waktu dan dan jarang terjadi kesalahan.

2. Berwujud(*Tangibles*)

Berwujud (*tangibles*) adalah salah satu bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung,komputer dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Menurut albarq (2013:702) tangible meliputi tampilan fisik pelayanan, seperti fasilitas fisik, alat, atau perlengkapan dan juga penampilan pekerja. demikian juga menurut sokachae(2014:34) bahwa *tangibles* dapat dilihat dari dimensi fisik, segala sesuatu yang dapat terlihat dimulai dari fasilitas, perlengkapan dan karyawan. Sedangkan menurut Na dalam Eshetie et al (2016:75) Tangible terlihat dari suasana dan tampilan umum dari fasilitas fisik, gedung kantor, peralatan teknologi seperti komputer dan karyawan. defenisi tangible menurut wang dan wang dalam felix(2017:5) adalah peralatan yang baru, fasilitas yang menarik,

penampilan profesional, dan materi yang berkaitan dengan pelayanan. Menurut Kotler dan Keller (2009:53) “Bukti fisik atau wujud merupakan penampilan fisik, perlengkapan, karyawan, dan bahan komunikasi. ”Bukti fisik salah satu dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan oleh perusahaan, karena aktifitas usaha dalam jasa banyak bergantung pada sifat pelanggan dalam berinteraksi langsung dengan perusahaan. Hubungan bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pelanggan.

Dari teori yang telah disampaikan maka dapat disimpulkan bahwa *tangibles* adalah salah satu faktor penilaian bagi masyarakat yang didasarkan dari penampilan fisik, baik fasilitas , peralatan, kebersihan dan pegawai dalam dinas ketenagakerjaan kota medan. kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya sangat berpengaruh dalam kepuasan masyarakat. kepala bidang penempatan ketenagakerjaan di Dinas ketenagakerjaan kota medan yaitu bapak Timbul Antonius, S.H menyatakan bahwa:

“Mengenai tampilan fisik ataupun wujud (*tangibles*) dalam sebuah instansi khususnya di instansi dinas ketenagakerjaan kota medan ini terutama dibidang penempatan tenaga kerja sudah cukup bagus dibuktikan dengan fasilitas fisik seperti gedung yang bersih, tempat parkir yang rapi, alat komputer yang bagus, toilet yang bersih, jaringan wifi gratis serta pegawai yang ramah dan mengerjakan pekerjaannya baik dan benar sesuai dengan ketentuan yang dibuat. Sehingga dapat disimpulkan bahwasannya segala urusan terutama dalam kepengurusan kartu pencari kerja (ak-1) dapat berjalan dengan baik dan mudah”.(wawancara pada hari Senin,14 februari 2022 pukul 09.30 WIB)

staff pengelola informasi pasar kerja di dinas ketenagakerjaan kota medan yaitu ibu Baikuni W.A pasaribu,S.E. menyatakan bahwa:

“Menurut saya bukti fisik yang dapat dilihat dari dimensi fisik, segala sesuatu yang dapat terlihat dimulai dari fasilitas, perlengkapan dan pegawai yang ada di dinas ketenagakerjaan kota medan khususnya dibagian pengelolaan program kartu pencari kerja ini sudah dapat dikatakan baik terbukti dari gedung yang bersih, halaman parkir

yang rapi, toilet yang bersih, komputer yang bagus, wifi gratis dan lain lain.”(wawancara pada hari Selasa, 15 Februari 2022 pukul 10.20 WIB)”

Regina Tasya Maharani, S.T. salah satu masyarakat yang mengurus kartu pencari kerja (ak-1) di dinas ketenagakerjaan kota medan menyatakan bahwa:

“kalau masalah bukti fisik ataupun wujud (*tangible*) disini saya pribadi tidak banyak komen karena seperti yang saya lihat sendiri bahwasannya bukti fisik yang ada disini sudah cukup baik terbukti dari gedungnya, fasilitas lainnya seperti komputer, wifi gratis dan lain sebagainya. menurut saya bukti fisik ataupun wujud pelayanan di dinas ketenagakerjaan kota medan khususnya di bidang pengelolaan program kartu pencari kerja (ak-1) dalam pelayanan sudah cukup bagus” (wawancara dilakukan pada hari Rabu 16 Februari 2022 pukul 14.00 WIB)

Yunitamulya Dewi salah satu masyarakat yang mengurus kartu pencari kerja (ak-1) di dinas ketenagakerjaan kota medan menyatakan bahwa:

“Bukti fisik, meliputi penampilan fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi seperti komputer dan penampilan pegawai di dinas ketenagakerjaan kota medan khususnya di bidang kepengurusan kartu pencari kerja (ak-1) sudah cukup baik, pegawainya juga semua ramah dalam melayani kepengurusan kartu pencari kerja (ak-1).” (wawancara dilakukan pada hari Kamis 17 Februari 2022 pukul 09.25 WIB)

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai manajemen pelayanan publik dilihat dari segi bukti fisik, hasil wawancara yang didapat dari informan kunci, informan utama, dan informan tambahan saling berkaitan. Sehingga dari hasil analisis tersebut peneliti menarik kesimpulan dilihat dari segi penampilan fisiknya seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi seperti komputer dan penampilan pegawai di dinas ketenagakerjaan kota medan khususnya di bidang

kepengurusan kartu pencari kerja (ak-1) sudah cukup memuaskan terus para pegawainya juga sudah memiliki kesadaran dalam mematuhi peraturan yang berlaku.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*responsiveness*) adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan masyarakat menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

Menurut Kotler dan Keller (2009:53) “Daya tanggap merupakan kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.” Dalam dimensi ini suatu perusahaan harus memberikan pelayanan dan menanggapi permintaan dari sudut pandang pelanggan bukan sudut pandang perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2009:53) yang menyatakan bahwa “Daya tanggap berkenaan dengan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat, apabila karyawan cepat tanggap melayani pelanggan maka perusahaan akan mendapat simpati dari pelanggan itu sendiri”.

kepala bidang penempatan ketenagakerjaan di Dinas ketenagakerjaan kota medan yaitu bapak Timbul Antonius, S.H menyatakan bahwa:

“*Respons* ataupun ketanggapan pegawai di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam membantu masyarakat atau memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup cepat dan tanggap, yang mana meliputi kesiapan para pegawai dalam melayani masyarakat, serta kecepatan pegawai dalam menangani transaksi dan menangani keluhan masyarakat khususnya di bidang penempatan ketenagakerjaan

dalam mengurus kartu pencari kerja (ak-1) di dinas ketenagakerjaan kota medan”.(wawancara pada hari Senin, 14 februari 2022 pukul 09.30 WIB)

staff pengelola informasi pasar kerja di dinas ketenagakerjaan kota medan yaitu ibu Baikuni W.A pasaribu,S.E. menyatakan bahwa:

“Menurut saya daya tanggap yang berarti respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dalam melayani pelanggan disini sudah cukup baik, disini juga ada petugas yang berperan sebagai pemandu di area pelayanan yang siap dan sigap membantu pengguna layanan pencari kerja (ak-1) yang mengalami kesulitan.”(wawancara pada hari selasa, 15 Februari 2022 pukul 10.20 WIB)”

Regina Tasya Maharani,S.T. salah satu masyarakat yang mengurus kartu pencari kerja (ak-1) di dinas ketenagakerjaan kota medan menyatakan bahwa:

“ketanggapan atau respon para pegawai didinas ketenagakerjaan kota medan khususnya di bagian kepengurusan kartu pencari kerja (ak-1) sudah cukup baik dibuktikan ada petugas yang berperan sebagai pemandu di area pelayanan yang siap dan sigap membantu pengguna layanan pencari kerja (ak-1) yang mengalami kesulitan terus itu petugas juga selalu menghampiri pengguna yang mengalami kesulitan/bingung serta memberikan solusinya. yang menjadi hambatannya disini yaitu kedisiplinan aparatur masih minim, karena pada saat pelayanan istirahat pukul 12.00-13.00 para aparatur bagian pelayanan belum memulai pelayanan nya pada pukul 13.00 dengan adanya kendala ini membuat para masyarakat menunggu lama dalam mengurus kartu pencari kerja”(wawancara dilakukan pada hari rabu 16 februari 2022 pukul 14.00 WIB)

Yunitamulya Dewi salah satu masyarakat yang mengurus kartu pencari kerja(ak-1)di dinas ketenagakerjaan kota medan menyatakan bahwa:

“kalau menurut saya ketanggapan ataupun respon pelayanan di dinas ketenagakerjaan kota medan khususnya dibidang kepengurusan kartu pencari kerja (ak-1) masih kurang bagus dibuktikan dengan minimnya kedisiplinan pejabatnya atas

ketepatan waktu, karena pada saat pelayanan istirahat pukul 12.00-13.00 para aparatur bagian pelayanan belum memulai pelayanan nya pada pukul 13.00 terus itu komputer yang khusus untuk mendaftarkan secara online juga belum tersedia karena tidak bisa kita pastikan bahwasannya semua masyarakat kota medan mempunyai ponsel sebagai alat untuk mendaftar online”(wawancara dilakukan pada hari kamis 17 februari 2022 pukul 09.25 WIB)

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai manajemen pelayanan didinas ketenagakerjaan kota medan dilihat dari segi ketanggapan (responsiveness), hasil wawancara yang didapat dari informan kunci, informan utama dan informan tambahan menurut hasil analisis peneliti bahwa manajemen pelayanan di dinas ketenagakerjaan kota medan khususnya dibidang pengelolaan program kartu pencari kerja. respon ataupun ketanggapan dalam pelayanan disebuah instansi merupakan salah satu aspek usaha dalam mencapai sukses bagi pencapaian tujuan organisasi. respon ataupun ketanggapan para pegawai saat ini sudah menjadi kebutuhan setiap pekerjaan salah satunya pekerjaan dibidang pelayanan seperti yang ada di dinas ketenagakerjaan kota medan, respon didinas ketenagakerjaan kota medan ini sudah cukup baik dibuktikan dengan adanya petugas yang berperan sebagai pemandu di area pelayanan yang siap dan sigap membantu masyarakat dalam layanan pencari kerja (ak-1) yang mengalami kesulitan pegawai selalu menghampiri pengguna yang mengalami kesulitan/bingung dengan proses dalam pembuatan kartu pencari kerja(ak-1) seperti kesulitan dalam pendaftaran online, syarat syarat yang belum diketahui, serta apa aja lowongan yang ada saat ini. Dinas ketenagakerjaan kota medan berharap agar setiap pegawai dapat lebih sigap dan lebih tanggap lagi dalam mengatasi segala kesulitan/kebingungan masyarakat, dengan adanya kesigapan dan ketanggapan pegawai sesuai tugas dan fungsinya masing masing ini akan sangat membantu kepuasan masyarakat dalam pelayanan.

4. Jaminan(*assurance*)

Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai dalam sebuah instansi ataupun perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada instansi tersebut. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

Menurut (Kotler dan Keller 2009:53)., menyatakan bahwa “karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman kepada pelanggan”. Jadi, dengan adanya kepercayaan yang diberikan terhadap pelanggan dengan rasa aman, maka pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan perusahaan tersebut. Hubungan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pelanggan. Jadi ,dengan kepercayaan yang diberikan terhadap pelanggan dengan rasa aman, maka pelanggan pun akan merasa puas dengan pelayanan tersebut

jaminan yang dimaksud disini juga bisa berupa upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal, misalnya jaminan waktu dalam pelayanan dan jaminan biaya.

kepala bidang penempatan ketenagakerjaan di Dinas ketenagakerjaan kota medan yaitu bapak Timbul Antonius, S.H menyatakan bahwa:

“Standar waktu yang diberikan yaitu 1 hari seharusnya sudah siap namun pada kenyataannya banyak masyarakat yang mau mengurus belum melengkapi persyaratan persyaratan yang ada seperti p pas foto 3 kali 4, fotovopy ktp, ijazah terakhir dan lain lain, sehingga menyebabkan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan karttu pencari kerja(ak-1) bisa mencapai dua hari atau lebih. Keterlambatan

ini dikarenakan persyaratan yang tadi dalam pembuatan kartu pencari kerja, dan masyarakat juga banyak yang belum paham bagaimana cara mendaftar online, bahkan ada juga yang tidak mempunyai ponsel android untuk mendaftarkannya secara online. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan Kartu pencari kerja(ak-1) tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu 1 hari saja.”(wawancara pada hari Senin,14 februari 2022 pukul 09.30 WIB)

Pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama. Berdasarkan observasi dan kesimpulan yang Penulis dapatkan dari hasil wawancara bersama Ibu Nurani. SH dan Ibu Hidayah. SH serta salah satu masyarakat, dalam hal pemberian jaminan tepat waktu oleh petugas dalam pelayanan memang tidak ada kepastian, sehingga Penulis menyimpulkan bahwa tidak ada jaminan tepat waktu dalam hal pelayanan di kantor camat, staff pengelola informasi pasar kerja di dinas ketenagakerjaan kota medan yaitu ibu Baikuni W.A pasaribu,S.E. menyatakan bahwa:

“menurut saya Secara keseluruhan semua pelayanan yang ada di kantor dinas ketenagakerjaan ini tidak membutuhkan biaya sama sekali atau gratis, kecuali untuk urusan tertentu dan ijin gangguan.”(wawancara pada hari Selasa, 15 Februari 2022 pukul 10.20 WIB)”

Regina Tasya Maharani,S.T.salah satu masyarakat yang mengurus kartu pencari kerja (ak-1) di dinas ketenagakerjaan kota medan menyatakan bahwa:

“Saya pernah melakukan pelayanan dalam hal pembuatan karu pencari kerja (ak-1), berdasarkan pemberitahuan kartu pencari kerja akan selesai hari itu juga, memang kenyataannya benar selesai hari itu juga kecuali jika persyaratan kita yang kurang seperti fotocopy ktp,ijazah,dan pas foto” (wawancara dilakukan pada hari Rabu 16 februari 2022 pukul 14.00 WIB)

Yunitamulya Dewi salah satu masyarakat yang mengurus kartu pencari kerja(ak-1)di dinas ketenagakerjaan kota medan menyatakan bahwa:

“Dalam hal pengurusan dan pembuatan kartu pencari kerja (ak-1) memang tidak ada dikenakan biaya atau gratis, sehingga dalam hal pengurusan kartu pencari kerja kita hanya perlu mempersiapkan persyaratan yang diperlukan.” (wawancara dilakukan pada hari kamis 17 februari 2022 pukul 09.25 WIB)

Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya. Oleh karena itu berdasarkan observasi serta analisa Penulis, dalam hal proses pelayanan secara keseluruhan memang tidak dikenakan biaya, kecuali untuk pengurusan tertentu dan ijin gangguan, sehingga Penulis menyimpulkan bahwa dengan adanya jaminan biaya dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas atau pegawai dikantor dinas ketenagakerjaan kota medan itu sangat membantu sekali bagi masyarakat yang mau mengurus kartu pencari kerja.

5. Empati(*empaty*)

Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupa memahami keinginan masyarakat. Di mana suatu instansi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat.

Menurut (Kotler dan Keller 2009:53) menyatakan bahwa “perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman”. Hubungan empati dengan kepuasan pelanggan adalah apabila pelanggan telah merasa puas dengan empati yang diberikan perusahaan maka pelanggan pun akan loyal dengan jasa yang diberikan perusahaan tersebut.

Untuk mengukur *emphaty* (empati) dalam upaya mengetahui manajemen pelayanan dalam pengelolaan program kartu pencari kerja (ak-

1) di dinas ketenagakerjaan kota medan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. dalam proses pelayanan.jika pegawai pelaynan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan,karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. selain ramah sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan. Keramahan dan sikap sopan santun pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Namun ketika peneliti mengamati belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada beberapa pegawai yang lain ngobrol ketika melayani pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak kepala bidang penempatan ketenagakerjaan di Dinas ketenagakerjaan kota medan yaitu bapak Timbul Antonius, S.H menyatakan bahwa:

“Menurut saya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat semua petugas sudah merespon dan menghargai masyarakat dengan baik, karena selama ini saya tidak pernah menerima laporan bahwa ada petugas ataupun pegawai yang kurang merespon ataupun tidak menghargai masyarakat dalam proses pelayanan”.
(wawancara pada hari Senin, 14 februari 2022 pukul 09.30 WIB).

staff pengelola informasi pasar kerja di dinas ketenagakerjaan kota medan yaitu ibu Baikuni W.A pasaribu, S.E. menyatakan bahwa:

“Menurut saya semua pegawai dikantor camat ini sudah melakukan pelayanan dengan baik dan tidak memperlakukan masyarakat dengan cara membedakan, karena hal itu bertentangan dengan etika serta aturan yang ada kalau dalam hal keramahan dan kesopanan atau sikap menghargai, Petugas pelayanan memang tidak semuanya bisa menunjukan sikap yang baik, contohnya ketika ada masyarakat yang baru datang dan membutuhkan pelayanan dikantor camat, sikap petugas tidak memberikan sapaan terlebih dahulu sebelum bertanya tentang keperluan masyarakat tersebut, sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan merasa tidak dihargai” (wawancara pada hari selasa, 15 Februari 2022 pukul 10.20 WIB)

Emphaty dalam sebuah instansi ataupun sebuah pelayanan sangat diperlukan dalam kemajuan suatu instansi ataupun organisasi. oleh karena itu sikap emphaty dalam pelayanan yang baik tentu akan dapat meningkatkan produktivitas perusahaan maupun instansi. Indikator pelayanan yang handal dalam pengelolaan program kartu pencari kerja (ak-1) di dinas ketenagakerjaan kota medan,

Regina Tasya Maharani, S.T. salah satu masyarakat yang mengurus kartu pencari kerja (ak-1) di dinas ketenagakerjaan kota medan menyatakan bahwa:

“menurut saya dan seperti yang saya dengar dengar dari teman juga bahwasannya dengan mengikuti proses dan prosedur yang ditetapkan, saya yakin bahwa urusan yang sedang diselesaikan itu dapat terselesaikan dengan cepat asalkan semua persyaratannya telah tersedia semua, memang benar ternyata dalam pembuatan kartu pencari kerja ak 1 bisa selesai dalam satu hari itu juga terus itu saya juga merasa aman dan nyaman dalam melakukan urusan di dinas ketenagakerjaan kota medan karena emphaty ataupun kepedulia dari pegawai yang ada di dinas ketenagakerjaan ini sangat kuat khususnya para pegawai di bidang kepengurusan kartu pencari kerja ini mereka sangat peduli dalam membantu kesulitan kesulitan dan mempermudah kita untuk mengurus kartu pencari kerja(ak-1) ini.” (wawancara dilakukan pada hari rabu 16 februari 2022 pukul 14.00 WIB)

Yunitamulya Dewi salah satu masyarakat yang mengurus kartu pencari kerja(ak-1)di dinas ketenagakerjaan kota medan menyatakan bahwa:

“Menurut saya kepedulian ataupun empathy didinas ketenagakerjaan ini sudah cukup baik khususnya di bagian kepengurusan kartu pencari kerja(ak-1) dibuktikan dengan adanya kemampuan komunikasi pegawai yang sangat mudah untuk di mengerti dan tidak berbelit belit, pegawainya juga mampu menjawab segala pertanyaan yang kita rasa sangat membingungkan kita sendiri seperti pada saat mendaftar online jadi peserta pencari kerja mereka sangat mampu menjawab semua pertanyaan kita dengan tepat”(wawancara dilakukan pada hari kamis 17 februari 2022 pukul 09.25 WIB).

4.2.1. Hambatan-Hambatan Dalam Pengelolaan Program Kartu Pencari Kerja di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

Hambatan-hambatan manajemen pelayanan publik dalam pengelolaan program kartu pencari kerja di dinas ketenagakerjaan kota medan. Kepala bidang penempatan tenaga kerja yaitu bapak Timbul Antonius, S.H menyatakan bahwa:

“faktor yang menghambat manajemen pelayanan salah satunya karena saat ini sudah bersifat online, kurang fasilitas dan kurangnya pemahaman masyarakat dalam mendaftar secara online. mengenai jaringan pelayanan pegawainya menurut saya sudah cukup memadai” (wawancara pada hari Senin,14 februari 2022 pukul 09.30 WIB).

Hambatan-hambatan manajemen pelayanan publik dalam pengelolaan program kartu pencari kerja di dinas ketenagakerjaan kota medan. staff pengelola informasi pasar kerja di dinas ketenagakerjaan kota medan yaitu ibu Baikuni W.A pasaribu,S.E. menyatakan bahwa:

“Menurut saya faktor yang paling menghambat dalam pelayanan kepengurusan kartu pencari kerja yaitu yang pertama banyaknya masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan mislanya dipersyaratkan diminta pasfoto 3x4 tapi yang

dibawa 4x6, selanjutnya itu masih banyak masyarakat yang belum paham cara mendaftar online.” (wawancara pada hari selasa, 15 Februari 2022 pukul 10.20 WIB)

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai faktor yang menghambat manajemen pelayanan dalam pengelolaan program kartu pencari kerja(ak-1) di dinas ketenagakerjaan kota medan.hasil wawancara yang didapat dari informan utama, informan kunci, informan tambahan saling berkaitan. Menurut hasil analisis peneliti bahwa faktor penghambatannya adalah kurangnya ke pahaman masyarakat dalam mendaftar secara online menggunakan website yang telah dibuat.dengan adanya hambatan tersebut dapat menimbulkan ketidak lancaran manajemen pelayanan dalam pengelolaan program kartu pencari kerja di bagian kepengurusan kartu pencari kerja (ak-1) dikarenakan pemahaman dalam pendaftaran online merupakan suatu unsur yang sangat penting dalam meningkatkan kemudahan serta memperlancar pelayanan dalam pengelolaan program kartu pencari kerja. Memahami pendaftaran online serta persyaratan yang sesuai akan sangat membantu/mempermudah dalam penyelesaian kartu pencari kerja. Hambatan yang ada akan membuat pekerjaan tertunda. Para pegawai dibidang kepengurusan kartu pencari kerja (ak-1) berharap agar hambatan tersebut dapat terselesaikan dengan menemukan solusi dengan tepat. oleh karena itu,dinas ketenaga kerjaan sedang mengupayakan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat dalam mendaftar online serta mempermudah info tentang syarat syarat apa saja yang dibutuhkan dalam mengurus kartu pencari kerja(ak-1) demi mendukung kecepatan dan ketepatan untuk kepengurusan kartu pencari kerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh dinas ketenagakerjaan kota medan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, manajemen pelayanan dalam pengelolaan program kartu pencari kerja (ak-1) di dinas ketenagakerjaan kota medan dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Manajemen pelayanan publik dalam pengelolaan program kartu pencari kerja di dinas ketenagakerjaan kota medan dilihat dari segi

a. Kehandalan(*reliability*)

setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal khususnya di dinas ketenagakerjaan kota medan bagian pengelolaan program kartu pencari kerja artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesah yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. sebuah pelayanan disini adalah hal yang perlu diperhatikan oleh instansi, karena aktifitas yang dilakukan banyak bergantung pada sifat masyarakat dalam berinteraksi langsung dengan instansi.

b. Berwujud(*tangibles*)

Dari segi berwujud (*tangibles*) dari hasil wawancara peneliti terhadap salah satu masyarakat yang mengurus kartu pencari kerja (ak-1) di dinas ketenagakerjaan kota medan menyatakan bahwa: “kalau masalah bukti fisik ataupun wujud (*tangibles*) disini sudah cukup baik dilihat dari segi gedungnya, parkir, toilet, serta fasilitas lainnya seperti computer, wifi gratis dan lain sebagainya.

c. Ketanggapan(*responsiveness*)

Dari segi respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan juga sudah cukup cepat terbukti dengan adanya petugas yang berperan sebagai pemandu di area pelayanan yang siap dan sigap membantu pengguna layanan pencari kerja (ak-1) yang mengalami kesulitan di dinas ketenagakerjaan khususnya dibidang pengolaan program kartu pencari kerja,

d. jaminan(*assurance*)

dari segi jaminan dinas ketenagakerjaan kota medan khususnya dibagian pengelolaan program kartu pencari kerja juga menyediakan beberapa jaminan yang diberikan terhadap masyarakat misalnya jaminan waktu dan jaminan biaya, jaminan yang dimaksud disini juga bisa berupa upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi masyarakat terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal misalnya jaminan pelayanan yang ada di dinas ketenagakerjaan kota medan yaitu dalam pembuatan kartu pencari kerja tidak membutuhkan biaya sama sekali atau gratis dengan adanya jaminan biaya tersebut otomatis masyarakat lebih merasa mudah dalam hal mengurus kartu pencari kerja tanpa perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.

e. Empati(*emphaty*)

Pegawai maupun pejabat di dinas ketenagakerjan bidang pengelolaan kartu pencari kerja ini juga mempunyai kemampuan dan sikap *emphaty* yang tinggi Contoh ketika pegawai ataupun pejabatnya dengan tulus mau mengajak bicara terlebih dahulu masyarakat yang ingin mengurus kartu pencari kerja . mengajak bicara disini Bukan berarti untuk menginterogasi, namun orang yang memiliki sikap empati tinggi menganggap orang lain lebih menarik ketimbang dirinya sendiri.

2. Hambatan dalam pengelolaan program kartu pencari kerja di dinas ketenagakerjaan kota medan

a. masyarakat

yang paling penghambat dalam pelayanan kepengurusan kartu pencari kerja yaitu yang pertama banyaknya masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan misalnya dipersyaratkan diminta pasfoto 3x4 tapi yang dibawa 4x6, selanjutnya itu masih banyak masyarakat yang belum paham cara mendaftar online bahkan ada pulak masyarakat yang tidak mempunyai ponsel yang menjadi alat untuk mendaftar secara online.

b. Dinas ketenagakerjaan kota medan

Dari dinas ketenagakerjaan sendiri yang menjadi penghambat yaitu pertama kurangnya info persyaratan yang dapat mempermudah masyarakat untuk mengaksesnya seperti di buatnya di internet sesuai dengan web resminya, selanjutnya itu tidak ada fasilitas komputer yang dapat membantu mendaftarkan secara online bagi masyarakat yang ketinggalan ponsel ataupun masyarakat yang tidak punya ponsel sama sekali, terus minimnya kedisiplinan para aparatur terhadap waktu misalnya pada saat jam istirahat 12.00-13.00 tetapi pada saat jam 13.00 belum jugs dimulai pelayanan sehingga membuat masyarakat menjadi lama untuk menyelesaikan dalam pembuatan kartu ak-1

dengan adanya hambatan tersebut dapat menimbulkan ketidak lancaran manajemen pelayanan dalam pengelolaan program kartu pencari kerja di bagian kepengurusan kartu pencari kerja (ak-1) dikarenakan pemahaman dalam pendaftaran online, kedisiplinan waktu, serta perlengkapan fasilitas pelayanan merupakan suatu unsur yang sangat penting dalam meningkatkan kemudahan serta memperlancar pelayanan dalam pengelolaan program kartu pencari kerja.

5.2. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai manajemen pelayanan publik dalam pengelolaan kartu pencari kerja di dinas ketenagakerjaan kota medan penulis memberikan saran sebagai berikut:

- a) Penulis berharap dinas ketenagakerjaan kota medan khususnya dibidang pengelolaan program kartu pencari kerja dapat lebih mengembangkan koresponsivenya lagi misalnya dengan lebih tepat waktu dalam melakukan pelayanan sehingga masyarakat yang mengurus tidak terlalu lama untuk menunggu.
- b) Perlu disediakan sebuah komputer khusus bagi masyarakat yang tidak mempunyai android sendiri, mempublikasikan segala persyaratan dalam mengurus kartu pencari kerja di website resmi dinas ketenagakerjaan kota medan untuk mempermudah masyarakat yang ingin mengurusnya sehingga tidak menjadi kendala pada saat pembuatan maupun pendaftaran online.

DOKUMENTASI



Gambar 1.1. Foto Dokumentasi Gedung Dinas ketenagakerjaan kota medan



**Gambar 1.2. Foto Dokumentasi Bersama Pejabat dan Pegawai
dibagian Penempatan tenaga kerja di dinas ketenagkerjaan kota
medan**



Gambar 1.3. foto dokumentasi wawancara dengan informan



Gambar 1.4. foto dokumentasi kegiatan pelayanan dalam pengelolaan program kartu pencairi kerja (ak-1)

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana ketepatan dalam penyelesaian pelayanan di dinas ketenagakerjaan kota medan?
2. Apakah pelayanan dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan? Apakah ada biaya tambahan/syarat lain selain yang telah ditentukan?
3. Apakah prosedur pelayanan cukup mudah dan jelas serta tidak berbelit-belit?
4. Apakah petugas selalu berusaha untuk melakukan pekerjaannya dengan baik dan hati-hati untuk menghindari adanya kesalahan?
5. Bagaimana tampilan fisik gedung Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya?
6. Bagaimana fasilitas bagi pengguna layanan dinas ketenagakerjaan kota medan, seperti ruang tunggu, toilet, musholah, dan area parkir?
7. Bagaimana kapasitas ruang/area tunggu di dinas ketenagakerjaan kota medan? Dan bagaimana kenyamanan ruang/area tunggu di dinas ketenagakerjaan kota medan?
8. Bagaimana kerapihan dan kebersihan pegawai di dinas ketenagakerjaan kota medan?
9. Bagaimana Kejelasan Informasi tertulis terkait layanan kartu pencari kerja di dinas ketenagakerjaan kota medan, seperti waktu pelayanan, syarat-syarat, biaya, alur pengurusan dan lain-lain?
10. Apakah ada petugas yang berperan sebagai pemandu di area pelayanan yang siap dan sigap membantu pengguna layanan pencari kerja (ak-1) yang mengalami kesulitan?
11. Apakah petugas selalu menghampiri pengguna yang mengalami kesulitan/bingung dengan proses pelayanan?
12. Apakah petugas menanggapi dengan cepat setiap pertanyaan masyarakat yang ingin mengurus kartu pencari kerja (ak-1)?
13. Apakah petugas selalu siap dan tanggap serta berada pada posisi/kursi masing masing pada jam pelayanan?
14. Apakah dengan mengikuti proses dan prosedur yang ditetapkan, saudara yakin bahwa urusan yang sedang dapat diselesaikan ?

15. Apakah saudara merasa aman dan nyaman dalam melakukan urusan di dinas ketenagakerjaan kota medan?
16. Apakah komunikasi petugas sangat mudah dan tidak berbelit belit?
17. Apakah petugas mampu menjawab pertanyaan saudara dengan tepat?
18. Apakah jam operasi pelayanan di dinas ketenagakerjaan kota medan sudah cukup memadai dan cukup Panjang?
19. Apakah petugas menanggapi dengan sopan setiap pengguna pelayanan?
20. Apakah tersedia sarana bagaimana pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran, seperti kotak pengaduan/petugas pelayanan pengaduan?

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agus Dwiyanto, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Albi Anggito, 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: Cv Jejak.
- Arikunto, Suharsimi. 2017. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Dr. Muhammad Sadi Is, S.H .I., M.H., Dr . Sobandi, S.H., M.H. 2020 *Hukum Ketenagakerjaan Di Indonesia*, Jakarta: Kencana
- Dr. Rukin, S.P.d, M.Si, 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Dr. Zuchri Abdussamad, 2021. *Mengukut Kepuasan Masyarakat Dengan Pelayanan Publik*, Selayo: Cv Insan Cendekia Mandiri.
- Drs. Indra Muda, MAP, Beby Mashito Batubara, S.Sos. MAP 2019 *Analisis Manajemen*
- Dwiyanto, Agus. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. Yogyakarta: UGM Press.
- Erika Revida dkk, 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*, Yayasan kita menulis.
- Fira Husaina, 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia
- Hasibuan. Malayu. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayat, S.AP., M.si, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Henny Pongantung dan Asrijal Bakri, 2019. *Pedoman Penulisan Skripsi*, Surakarta: CV OASE GROUP.
- Hery, 2018. *Pengantar Manajemen*, Jakarta: PT Grasindo.
- Husni, Lalu. 2017. *Pengantar Hukum Ketenagakerjaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ismail Solihin 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- L. Daft, Rizhard. 2012. *Era Baru Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.

- Lely Indah Mindarti, 2016. *Manajemen Pelayanan Publik (Menuju Tata Kelola Yang Baik)*, Malang: UB Press.
- Moenir, H. A. S. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Muhammad Fitri Rahmadana, 2020. *Pelayanan Publik*, Yayasan kita penulis.
- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyadi, Dedy. 2016. *Administrasi publik untuk pelayanan publik (konsep dan praktik administrasi dalam penyusunan SOP, standart pelayanan, etika pelayanan, inovasi untuk kinerja birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Nazaruddin Malik, 2016. *Dinamika Pasar Tenaga Kerja Indonesia*, Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Ratminto Atik Septi Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rheza Pratama, 2020. *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: Cv Budi Utama.
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Informasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Malang: Aditiya Publising. Hal 45.
- Said saggap, 2018. *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*, Makassar: Cv Sah Media .
- Simbolon, Maringan Masry. 2004. *Dasar Dasar Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sonny Sumarsono, 2003. *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Ketenagakerjaan*, Universitas Michigan
- Sonny Taufan, S.H., M.H. & Swisca Yolanda H., S.Pd. 2015 *Ketenagakerjaan Indonesia*, Bandung: Cv. Rasi Terbit
- Sonny Taufan, 2015. *Ketenaga Kerjaan Indonesia*, Bandung: Cv Rasi Terbit.
- Sugiono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Taufiqurokhman dan Evi Satispi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang: UMJ Press.
- Widodo Suryandono, 2017. *Tenaga Kerja Asing: Analisis Politik Hukum*, Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Yulianto Kadji, 2016. *Metode Penelitian Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Sumber lain

Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 2002 tentang Konvensi ILO Nomor 88 Mengenai Lembaga Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja.

Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Kementerian Ketenagakerjaan.

Peraturan Wali Kota Medan Nomor 62 Tahun 2017 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

UU No.13 Th.2013 Tentang Ketenaga Kerjaan

Jurnal

Afrizal, Dedy dan Chalid Sahuri. 2012. *Analisis Manajemen Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Pembangunan*. 1(1): 47- 48. (Diakses pada tanggal 29 November 2021).

Alfian Eyan Dika, Pembangunan aplikasi pelayanan kartu kuning (ak-1) (diakses pada 12 Januari 2022).

Anis Hariana, Analisis dan perancangan sistem informasi kartu ak-1 (diakses pada 12 Januari 2022).

Fitri, Hakim Kahar, P Ramdhan Aditya, Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (diakses pada 12 Januari 2022).

Retno Ayu Yuniarti. *Pelayanan Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda*.jurnal Administrasi Negara.Volume 2,Nomor 1,2014 (diakses pada tanggal 29 November 2021).

Rizky Wiryadi, *Analisis Kualitas Pelayanan pencatatan ak-1 dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat*, *Jurnal Administrasi Negara* (diakses pada 12 Januari 2022).

Sukiman, Rosmiati, Nur alamsyah, Kamal, perancangan sistem informasi kartu kuning (ak-1) untuk pencari kerja (diakses pada 12 Januari 2022).

Internet

disnaker.pemkomedan.go.id/website

<https://disnaker.sumutprov.go.id>

<https://glosarium.org/arti-pencari-kerja-di-ekonomi>

<http://repository.uin-suska.ac.id/17119/7/7.%20BAB%20II%20%281%29.pdf>