

**KUALITAS PELAYANAN DINAS SOSIAL, TENAGA KERJA
DAN TRANSMIGRASI KOTA SURAKARTA
(Studi terhadap Pelayanan Pencari Kerja)**



SKRIPSI

**Disusun untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Sosial
Universitas Sebelas Maret**

Disusun oleh :

NIA SETYARNING

D1108514

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2010

commit to user

HALAMAN PERSETUJUAN

Disetujui untuk dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta



Surakarta, Agustus 2010

Drs. Sakur, SU
NIP. 194902051980121001

commit to user

HALAMAN PENGESAHAN

Telah diuji dan disahkan oleh Tim Penguji
 Pada Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara
 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Sebelas Maret
 Surakarta



Pada Hari :
 Tanggal :

Tim Penguji	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	<u>Drs. Budiarjo, M. Si</u> NIP. 195502021985031006	1.
2. Sekretaris	<u>A.W. Erlin Mulyadi, S.Sos, MPA</u> NIP. 197406012008012016	2.
3. Penguji	<u>Drs. Sakur, SU</u> NIP. 194902051980121001	3.

Mengetahui

Dekan,

Drs. H. Supriyadi SN, SU
 NIP. 195301281981031001

commit to user

Motto

Sesungguhnya Setelah Kesulitan Ada Kemudahan, Maka Apabila
Kamu Telah Selesai Dengan (Urusan Dunia) Maka Bersungguh-
Sungguhlah Dalam Beribadah, Dan Seharusnya Kepada Tuhanlah
Berharap

(Al – Insyirah 6-8)

Hidup Ini Tidak Ada Yang Tahu Akhirnya
Hidup Ini Bukan Sinetron Yang Bisa Ditebak Endingnya
Semua Ini Hanya Kuasa Allah Swt Yang Menentukan
Untuk Itu Kejarlah Pahala Yang Allah Berikan

(Penulis)



PERSEMBAHAN



Kupersembahkan karya sederhana ini untuk :

- ❖ Bapakku tercinta yang begitu berharap aku menjadi seorang Sarjana, walaupun Bapak sudah tiada, aku tahu Bapak selalu mendoakan yang terbaik untukku.
- ❖ Ibuku tercinta yang senantiasa selalu membimbing, mendoakan dan memberiku semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini
- ❖ Suamiku Adianto Haryo Utomo yang senantiasa menemani, menyayangi dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Kakakku Via yang juga mendukung dan mendoakan kesuksesanku.

commit to user

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan memperoleh sebutan Sarjana Sosial dan Ilmu Politik dalam bidang Ilmu Administrasi Universitas Sebelas Maret Surakarta, dengan judul :**KUALITAS PELAYANAN DINAS SOSIAL, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KOTA SURAKARTA” (Studi terhadap Pelayanan Pencari Kerja)**

Penulis menyadari selama menyusun skripsi ini menemui banyak kesulitan dan hambatan. Namun berkat bantuan, bimbingan dan kerjasama dari berbagai pihak sehingga dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Sakur, M.S, selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan dengan sabar dalam memberikan bimbingan, petunjuk dan bantuan yang sangat besar dalam penulisan Skripsi.
2. Bapak Drs. Budiarjo, M.Si dan Ibu A.W. Erlin Mulyadi, S.Sos, MPA, selaku tim penguji yang telah meluangkan waktu untuk menguji skripsi.
3. Bapak Drs. Supriyadi, SN, SU, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas maret Surakarta.
4. Bapak Rino Ardhian Nugroho, S.Sos, M.T.I, selaku pembimbing akademik.
5. KasubDin PTK dan Perluasan kerja baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pengumpulan data ini guna penulisan Skripsi ini.
6. Kasi PTK dan Perluasan kerja baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pengumpulan data ini guna penulisan Skripsi ini.
7. Pengantar Kerja Madya baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pengumpulan data ini guna penulisan Skripsi ini.
8. Bapakku Tersayang, sebentar lagi aku jadi Sarjana Bapak... Semoga Bapak turut bahagia di alam sana.

commit to user

9. Ibuku Tersayang. Terimakasih atas kasih sayangmu, doamu dan senantiasa setiap hari menelponku mendukung menyelesaikan skripsi ini.
10. Suamiku Tercinta Adianto Haryo Utomo, terimakasih atas doa, kasih sayangmu dan senantiasa mengantarkanku wira-wiri menyelesaikan skripsi ini.
11. Mertuaku tersayang, terimakasih atas doanya selama ini.
12. Mbak Via, Mbak Yuli, keponakanku Farhan, Naya, Atha, Faiz, Taqi, Diva...
Terimakasih semuanya
13. Teman-teman kos Imaz yang slalu ada saat suka maupun duka Erisa, Yuli, Rani, Tyas, Fuji, Tya, Rina, Silvia, Risa, Icha, Dinda, Fitria,dan Ganes... terima kasih atas persahabatannya selama ini, terimakasih semuanya.
14. Teman-teman AN'08 yang mau menerima aku apa adanya Mala, Lita, Ulva, Tika. Terima kasih atas persahabatannya selama ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan juga kesalahan dalam penulisan Skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharap kritik dan saran yang membangun demi menyempurnakan Skripsi ini. Besar harapan penulis, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Surakarta, Agustus 2010

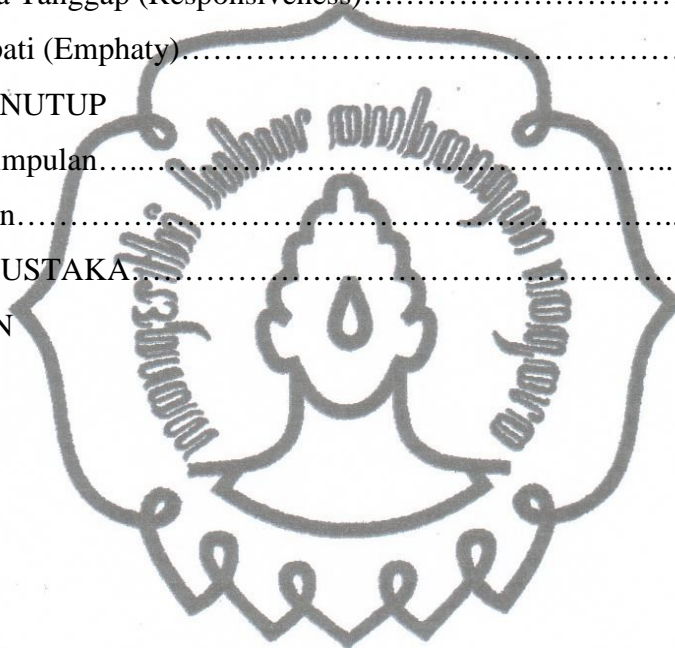
Penyusun

commit to user

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. 1. Arti Penting Pelayanan.....	5
2. Kualitas Pelayanan.....	12
F. Kerangka Pemikiran.....	16
G. Metode Penelitian.....	18
BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Singkat Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Surakarta.....	23
B. Visi dan Misi.....	24
C. Tujuan Dan Fungsi Dinas Sosial, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi	25
D. Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Surakarta Struktur Organisasi.....	26
E. Kepegawaian Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi	

Kota Surakarta.....	33
BAB III HASIL PENELITIAN	
1. Pelayanan terhadap Pencari Kerja.....	37
2. Kualitas Pelayanan Dinsosnakertrans terhadap Pencari Kerja	
A. Bukti Langsung (Tangibles).....	47
B. Keandalan (Reability).....	52
C. Daya Tanggap (Responsiveness).....	57
D. Empati (Emphaty).....	60
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Data Pencari Kerja Menurut Tingkat Pendidikan th 2008-2009.....2

2. Tabel 1.2 Data Pencari Kerja Menurut Program Kerja Dinsosnakertrans
Tahun 2008-2009.....3

3. Tabel 2.1 Jumlah pegawai Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi
Kota Surakarta berdasarkan tingkat golongan bulan
maret 2010.....34

3. Tabel 2.2 Jumlah pegawai Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi
Kota Surakarta berdasarkan tingkat pendidikan.....35

5. Tabel 2.3 Struktur kepegawain Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi
Kota Surakarta.....35

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Model Analisis Deskriptif Interaktif.....22



commit to user

ABSTRAK

Nia Setyarning, D1108514. **“KUALITAS PELAYANAN DINAS SOSIAL, TENAGA KERJA, DAN TRANSMIGRASI KOTA SURAKARTA, (studi terhadap pelayanan pencari kerja)”** Skripsi. Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2010, 70 halaman.

Tujuan skripsi ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada tenaga kerja pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi kota Surakarta. Manfaat penelitian antara lain meliputi manfaat bagi Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan transmigrasi Kota Surakarta dan bagi peneliti berikutnya. Skripsi ini mengkaji tentang kualitas pelayanan terhadap tenaga kerja oleh Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Surakarta.

Jenis penelitian ini yakni deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi dokumen, observasi langsung ke Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Surakarta, wawancara dengan pegawai Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Surakarta dan studi pustaka. Sumber data yakni: sumber data primer dan sumber data sekunder. Validitas data yang digunakan adalah triangulasi data, dengan data yang sama yang berasal dari pencari kerja.

Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi kota Surakarta sebagai lembaga public yang menangani masalah ketenagakerjaan. Berdasarkan data dilapangan jumlah pencari kerja menurun dan yang ikut program kerja jumlahnya masih relatif kecil. Oleh karena itu dibutuhkan pelayanan yang berkualitas dengan indikator-indikator sebagai berikut bukti langsung (tangibles) meliputi kesiapan pegawai Dinsosnakertrans dan sarana komunikasi yang disediakan di Dinsosnakertrans, keandalan (realibility) meliputi kecekatan pelayanan, ketepatan pelayanan, dan batasan waktu dalam pelayanan, daya tanggap (responsiveness) meliputi kesedian pelayanan, dan tanggap pada keluhan pencari kerja, dan empati (emphaty) meliputi kebosanan dalam pelayanan dan penyampaian informasi kepada pencari kerja. Berdasarkan hal tersebut maka diharapkan Dinsosnakertrans mampu memberikan pelayanan yang berkualitas

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditaik kesimpulan bahwa pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Surakarta keadaan papan dan lowongannya kurang menarik, kesediaan dalam melayani, ketidaktepatan penulisan biodata pencari kerja dan kurangnya pada perhatian pencari. Saran penulis mengenai kelemahan tersebut yakni : perbaikan papan, lowongan dibuat lebih inovatif, bersedia melayani pencari kerja, ketepatan pelayanan, dan memberikan perhatian pada pencari kerja.

ABSTRACT

Nia Setyarning. D1108514. "SERVICE QUALITY OF SOCIAL, LABOR, AND TRANSMIGRATION GOVERNMENT OFFICE OF SURAKARTA, (Study of Jobseeker Service)" Research Paper. Administration Science Major, Faculty of Social Science and Political Science, Sebelas Maret University, Surakarta, 2010, 70 pages.

The research aims to know the service quality of labor in Social, Labor, and Transmigration Government Office of Surakarta. The benefit of the study includes the benefit for Social, Labor, and Transmigration Government Office of Surakarta and to the coming researcher. The research examines the service quality toward labor performed by Social, Labor, and Transmigration Government Office of Surakarta.

It is descriptive qualitative research. The technique for collecting data used are document, direct observation in Social, Labor, and Transmigration Government Office of Surakarta, and interview toward the officers of Social, Labor, and Transmigration Government Office of Surakarta, and literature. The data source are primary data and secondary data. Data validity used is data triangulation, using same data from labor.

Social, Labor, and Transmigration Government Office of Surakarta is a public institution handling employment. Based on the data, the number of jobseeker is decreased and those who follow work program is relatively small. It is, therefore, needed qualified service using indicators as direct proof (tangibles) involving the readiness of Social, Labor, and Transmigration Government Office officers, communication tools provided in Social, Labor, and Transmigration Government Office of Surakarta, the reliability involving service appropriateness, service proper, and time limit in service, responsiveness involving service availability, and respon to the jobseekers' complaints, and empathy involving boredom in serving and giving information to the jobseekers. Based on the above fact, it is expected that Social, Labor, and Transmigration Government Office is able to give qualified service.

Based on the result of the study, it can be concluded that in Social, Labor, and Transmigration Government Office of Surakarta, the availability of place and vacancy is less interesting, the availability of service, the less proper of biodata writing of jobseekers and the lack of attention of the jobseekers. The suggestion of the writes concerning the weaknesses are, improving board, innovative vacancy, availability in serving jobseekers, service properly, and giving attention to the jobseekers.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kondisi Indonesia selama terjadi reformasi menyebabkan serangkaian demonstrasi dengan maksud agar tercipta pelaksanaan pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good corporate governance*), termasuk juga menuntut perbaikan pelayanan publik yang selama ini terkesan dilayani publik. Pengelola pemerintahan dan perusahaan publik (dalam hal ini badan-badan usaha milik negara atau daerah), harus selalu menjaga dan meningkatkan performa kinerja dimata masyarakat membaik dan dapat berkembang serta bisa bertahan hidup. Pemerintahan ataupun BUMN/ BUMD harus memiliki produk dengan '*better quality*' serta '*better services*' dibandingkan dengan pesaingnya atau lawan politiknya. Hal ini berarti pengelola pemerintahan harus mampu mencapai tingkatan mutu dalam seluruh aspek, baik mutu produk, mutu sistem operasi, serta yang tidak bisa di tinggalkan mutu dari sumber daya insani (Ismail dalam dewimutu.blogspot.com)

Guna mencapai peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukan perbaikan. Joseph (dalam Nasution, 2001: 38) mengemukakan bahwa perbaikan kualitas pelayanan harus dilakukan secara *on-going* dan terus-menerus. Perbaikan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu upaya yang

commit to user

dilakukan oleh setiap instansi termasuk Dinas Sosial, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kota Surakarta. Tujuannya adalah untuk mengembangkan tata pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik yang bermutu, transparan, mudah, murah, cepat, patut, dan adil kepada seluruh masyarakat guna menunjang kepentingan masyarakat.

Dapat dipahami bahwa upaya perbaikan kualitas pelayanan bagi seluruh bagi seluruh instansi publik harus dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan. Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Surakarta menjadi satu-satunya instansi publik di Surakarta yang memberikan pelayanan terkait dengan ketenagakerjaan. Pada tahun 2008 dan 2009 jumlah pencari kerja di Kota Surakarta yang terdaftar di Dinsosnakertrans mengalami penurunan yang cukup berarti. Kondisi ini sebagaimana disajikan dalam tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1
Data Pencari Kerja Menurut Tingkat Pendidikan
Tahun 2008-2009

Pendidikan	2008			2009		
	L	P	Jumlah	L	P	Jumlah
SD	24	1	25	11	3	14
SLTP	62	58	120	59	43	102
SLTA	1167	885	2052	1096	734	1830
DIPLOMA	521	903	1424	623	1024	1647
SARJANA	1557	2396	3953	1316	1779	3095
Jumlah	3331	4243	7574	3105	3583	6688

(Sumber : Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Surakarta)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa terdapat penurunan jumlah pencari kerja di Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Surakarta pada tahun 2008 sampai dengan 2009 yaitu sebanyak 886 orang. Penurunan ini mencapai 11,69 % dari jumlah pencari kerja tahun 2008. Penurunan jumlah pencari kerja ini terjadi pada setiap tingkat pendidikan kecuali tingkat pendidikan diploma.

Pencapaian program penempatan tenaga kerja tahun 2008 dan 2009 pada Dinsosnakertrans Kota Surakarta menunjukkan peningkatan yang belum signifikan yaitu belum mencapai 50%. Kondisi pencapaian ini sebagaimana disajikan dalam tabel 1.2 berikut :

Tabel 1.2
Data pencari kerja menurut program kerja
Tahun 2008-2009

Pendidikan	2008			2009		
	L	P	jumlah	L	P	jumlah
AKL	502	537	1089	1079	863	1942
AKAD	37	180	217	45	277	322
AKAN	3	17	20	0	33	33
Jumlah	542	734	1276	1124	1173	2297

(Sumber : Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Surakarta)

Berdasarkan tabel di atas, di satu sisi dapat diketahui adanya peningkatan jumlah pencapaian program pada tahun 2008 dan 2009. Namun demikian, dibandingkan dengan angka pencari kerja, pencapaian program penempatan kerja tahun 2008 hanya 16,85 % dari 7574 pencari kerja yang terdaftar. Pada tahun 2009 prosentase pencapaian penempatan tenaga kerja

adalah 34,34 % dari 6688 pencari kerja yang terdaftar. Dari data tersebut diketahui ada peningkatan 17,49 % pencapaian program penempatan tenaga kerja tahun 2008 dan 2009. Peningkatan pencapaian tersebut kurang bermakna dengan kenyataan bahwa pada tahun 2008 dan 2009 pencapaian program masih dibawah 50 %.

Berdasarkan paparan di atas, khususnya terkait dengan fenomena penurunan jumlah pencari kerja yang terdaftar dan belum maksimalnya program penempatan tenaga kerja di Dinsosnakertrans Kota Surakarta, penulis ingin melakukan studi mengenai kualitas pelayanan pada institusi publik tersebut. Penelitian mengenai kualitas pelayanan pada dinsosnakertrans ini difokuskan pada pelayanan pencari kerja.

B. RUMUSAN MASALAH

Masalah dalam penelitian dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana kualitas pelayanan terhadap pencari kerja oleh Dinas Sosial, Tenaga Kerja, Dan Transmigrasi Kota Surakarta?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap pencari kerja oleh Dinas Sosial, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kota Surakarta.
2. Untuk mendapatkan Gelar Sarjana Sosial Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sebelas Maret.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Dinas Sosial, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kota Surakarta: sebagaibahan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan terhadap pencari kerja.
2. Bagi masyarakat: sebagai sumber informasi, pengetahuan dan perbandingan sumber data.

E. TINJAUAN PUSTAKA

1. Arti Penting Pelayanan

Setiap manusia membutuhkan pelayanan dan ini tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Hal ini merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin luas dan kompetisi global yang sangat luas.

Groonross (Ratminto, 2007: 2) mendefinisikan pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkain aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.

commit to user

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain atau konsumen yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh yang melayani ataupun dilayani. Dalam hal ini terjadi komunikasi batin antara kedua belah pihak. Kepuasan yang diperoleh tergantung pada situasi saat terjadinya pelayanan. Jika dalam upaya saling memuaskan tersebut terjadi hubungan timbal balik, kesinambungan pada interaksi berikutnya dapat terhambat. (Sugiarto, 1999: 36)

Moenir (2000:16-17) mendefinisikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang bersifat langsung. Menurutnya ada dua macam layanan yang diperlukan manusia, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrasi yang diberikan oleh orang lain selaku anggota suatu organisasi.

Karakteristik jasa yang hampir sama dengan pendapat di atas dikemukakan oleh Kotler (2000:263-265). Menurut Kotler karakteristik jasa meliputi:

1. Tidak berwujud (*Intangibility*): Jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud. Tidak seperti produk fisik mereka tidak dapat dilihat, dirasa, didengar atau dibaui sebelum dibeli.
2. Tidak dapat dipisah (*Inseparability*): Jasa diproduksi secara bersamaan. Hal ini tidak berlaku bagi barang berwujud fisik yang

commit to user

diproduksi, disimpan, didistribusikan, melalui banyak distributor dan dikonsumsi selang beberapa waktu kemudian. Apabila jasa diberikan oleh seseorang, maka pemebri jasa dengan klien merupakan cirri khusus dari pemasaran jasa. Baik penyedia dan klien mempengaruhi hasil jasa.

3. Variabilitas: Kualitas jasa sangat berbeda-beda (variable) karena tergantung pada siapa yang memberikannya dan kapan dan dimana mereka diberikan
4. Tidak dapat disimpan: Jasa tidak dapat disimpan.

Moenir (2000:40–41) mengemukakan bahwa ada beberapa faktor yang turut mempengaruhi baik tidaknya suatu pelayanan. Pengaruh disini bisa bersifat positif jika adanya faaktor tersebut dapat semakin meningkatkan kualitas pelayanan dan sebaliknya bisa pula menghambat atau menjadi tantangan jika faktor tersebut tidak mendukung. Faktor tersebut yakni:

1. Kesadaran: Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Dari pengertian tersebut maka kesadaran merupakan hasil suatu proses yang kadang memerlukan waktu cukup lama untuk

menumbuhkannya, dalam kondisi yang tenang atau tidak dalam keadaan emosi.

2. Aturan: Perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Maka manusia bisa menjadi subjek maupun obyek aturan. Manusia sebagai subyek aturan dapat berdasarkan pertimbangan, kewenangan, pengetahuan, dan pengalaman, kemampuan berbahasa, pemahaman oleh pelaksana dan kedisiplinan.
3. Organisasi: Mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Didalam organisasi terdapat system, prosedur, dan metode yang berfungsi sebagai tata cara agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.
4. Pendapatan: Seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi baik dalam bentuk uang atau fasilitas
5. Kemampuan: Sesuatu yang perlu dikuasai dalam manajemen organisasi.
6. Sarana pelayanan: Segala peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama, alat pembantu atau penunjang pelaksanaan pekerjaan dan berfungsi social dalam rangka memenuhi kepentingan orang-orang yang berhubungan dengan organisasi tersebut.

Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat merupakan pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat harus selalu mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan. Hal ini perlu dilakukan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian pembaharuan dilihat dari kedua sisi belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang paling tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka. Oleh karena itu kita perlu mengetahui tentang arti pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2006:5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kurniawan (2005:4) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Pelayanan publik menjadi isu yang semakin strategis, oleh karena itu perbaikan pelayanan publik mutlak diperlukan agar image buruk dalam masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena

commit to user

perbaikan kualitas pelayanan publik yang semakin baik dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Memperhatikan perubahan kebutuhan pelanggan dan untuk memenangkan persaingan dari para kompetitor diperlukan adanya strategi, tujuannya adalah untuk menciptakan brand image yang mendalam bagi pengguna produk dan jasa pelayanan.

Pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan (Yamit, 2004:75). Menurut Nasution (2001:44) definisi pelanggan adalah orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performa perusahaan. Yamit (2004:77) juga mengemukakan bahwa terdapat tiga jenis pelanggan yaitu:

1. Pelanggan Internal (*Internal Customer*): Setiap orang yang ikut menangani proses pembuatan maupun penyediaan produk di dalam perusahaan atau organisasi.
2. Pelanggan Perantara (*Intermediate Customer*): Mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara untuk mendistribusikan produk kepada pihak konsumen atau pelanggan eksternal.
3. Pelanggan eksternal (*External Customer*): Pembeli atau pemakai, akhir, yang sering disebut sebagai pelanggan yang nyata (real customer)

Kepuasan pelanggan menjadi sasaran strategis agar perusahaan dapat tumbuh berkembang dan tetap eksis dalam menghadapi perubahan persaingan yang sangat ketat. Kepuasan pelanggan menjadi petunjuk arah dan pendorong motivasi untuk menciptakan langkah yang kreatif, inovatif yang dapat membentuk keadaan masa depan yang lebih baik. Menurut Yamit (2004:8) kepuasan pelanggan adalah hasil (outcome) yang dirasakan atas penggunaan produk atau jasa sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Tjiptono (1997:128) mengemukakan bahwa terdapat tiga kunci memberikan pelayanan yang unggul, yakni :

1. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.
2. Pengembangan database yang lebih akurat (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan)
3. Pemanfaatan informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategik.

Dijelaskan lebih lanjut oleh Tjiptono (1997:129) untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan empat hal. Empat hal yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi siapa pelanggannya
2. Memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas
3. Memahami strategi kualitas layanan pelanggan

4. Memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.

Pemerintah perlu mengidentifikasi pelanggannya, sementara itu kepuasan pelanggan tercapai bila kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi. Berdasarkan paparan diatas bahwa dalam suatu pelayanan terdapat beberapa jenis pelanggan, pelanggan disini ingin mendapatkan kepuasan. Hal ini turut menjadi fenomena dalam pelayanan publik, dimana pemerintah dituntut memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dapat dipahami bahwa pelayanan kepada masyarakat mempunyai arti yang sangat penting termasuk mengenai kepuasan pelanggan. Oleh karena itu itu pelaynan publik hatas mengutamakan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas tentu saja harus memperhatikan banyak aspek. Pelayanan dipengaruhi banyak konsep termasuk bahwa karakteristik pengguna pelayanan adalah beragam. Hal ini sesuai dengan pernyataan Tigineh Mersha, Veena Adlakha,(1992:34) yang menyatakan bahwa : *"It is generally agreed that services quality is a multidimensional concept and that it may differerent things to differerent people"*.

II. Kualitas Pelayanan

Secara ekstrim pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak

commit to user

sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Secara strategik Gaspersz (2005:4) mendefinisikan kualitas sebagai segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers). Feigenbaum (1989:7) juga menyatakan bahwa kualitas merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa dari pemasaran rekayasa, pembikinan dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa yang digunakan memenuhi harapan-harapan pelanggan.

Dari pernyataan diatas dapat dilihat bahwa keragaman definisi kualitas sangat tergantung pada konteks situasi dan konsumen yang berbeda. Banyak pakar yang memberikan definisi “kualitas” berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan Mikhailia, Burgess, W. Alex Grayand dan Nick J Fiddian (2007: 86) yang mengatakan : mengatakan bahwa *“Quality is not an easily definable term, as it is not absolute, it has many different facets, and its meaning varies across different situations, users”*.

Secara umum kualitas pelayanan adalah suatu konsep multidimensional yang memungkinkan perbedaan antara satu orang dengan orang lainnya. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, ini tercermin dari : (Sinambela, 2006:6)

1. **Transparansi** : Pelayanan yang bersifat mudah, terbuka, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas** : Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. **Kondisional** : Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan publik dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. **Partisipatif** : Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak** : Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**: Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Berry dan Parasuraman (Nasution,2001:18) yang menghasilkan lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu sebagai berikut :

1. **Bukti langsung (*Tangibles*)** : Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

commit to user

2. Keandalan (*Reliability*): Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*): Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*): Kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*Empathy*): Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menentukan kualitas suatu barang dan jasa bukan hal yang mudah karena setiap orang punya tingkat kepuasan dan harapan sendiri. Menurut Kotler dalam Nasution (2001:56) terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan, yakni :

1. Keandalan: Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya
2. Keresponsivitas: Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa secara tepat
3. Keyakinan: Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan
4. Empati : Syarat untuk peduli memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan

5. Berwujud : Penampilan fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi

Berdasarkan paparan diatas, secara umum untuk mengukur kualitas pelayanan terdapat empat indikator yaitu bukti langsung (*Tangibles*), keandalan (*Realibility*), daya tanggap (*Responsiveness*), dan empati (*Empahty*). Dalam penelitian kualitas pelayanan Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigasi Kota Surakarta (studi terhadap pelayanan pencari kerja) ini, pengukuran kualitas pelayanan mengacu pada indikator-indikator tersebut.

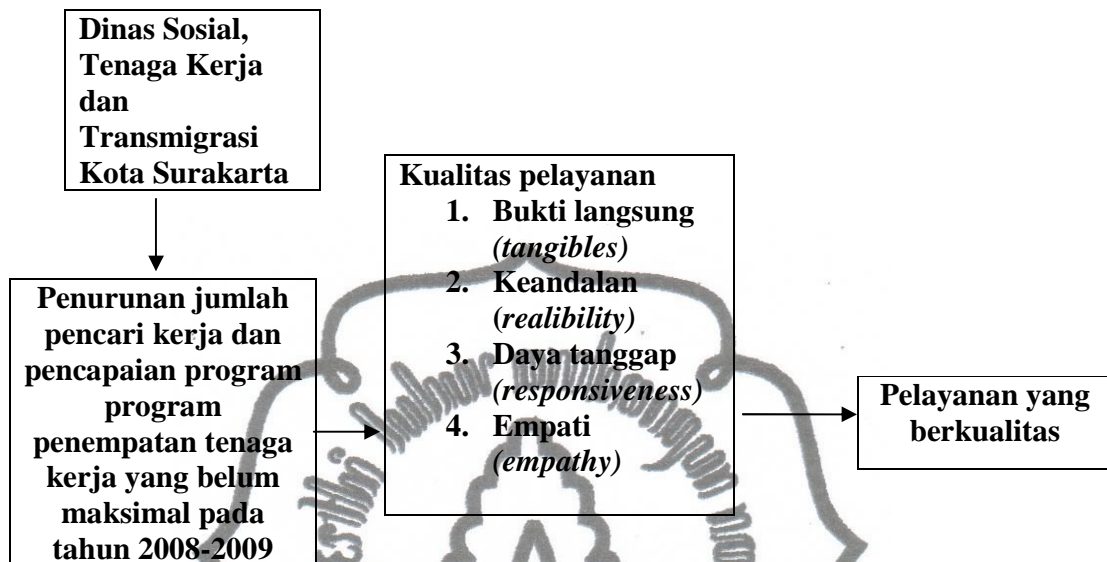
F. KERANGKA PEMIKIRAN

Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigasi Kota Surakarta merupakan instansi publik yang menangani masalah ketenagakerjaan. Saat ini pada Dinsosnakertrans tercatat penurunan jumlah pencari kerja pada tahun 2008 dan 2009, yang mencapai 11,69 %. Pelaksanaan program penempatan tenaga kerja pada tahun 2008 mencapai 16,85 %, sedangkan tahun 2009 mengalami peningkatan menjadi 34,34 %. Dapat diketahui bahwa selain fakta penurunan jumlah pencari kerja yang terdaftar pada Dinsosnakertrans, pada tahun 2008 dan 2009 pencapaian program penempatan tenaga kerja tidak mencapai 50%. Hal tersebut di atas menjadi dasar pemikiran dalam penelitian ini melalui rumusan masalah yang terkait dengan fenomena tersebut.

Pengukuran kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan indikator yaitu: bukti langsung (*Tangibles*), keandalan (*Realibility*), daya tanggap (*Responsiveness*), dan empati (*Empahty*)

1. Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas yang disediakan dan kesiapan pegawai Dinsosnakertrans.
2. Keandalan (*realibility*) meliputi kecekatan pelayanan, ketepatan pelayanan, dan batasan waktu dalam pelayanan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) meliputi kesedian pelayanan dan tanggap pada keluhan pencari kerja.
4. Empati (*emphaty*) meliputi kebosanan dalam pelayanan dan penyampaian informasi kepada pencari kerja.

Hasil temuan penelitian mengenai kualitas pelayanan pada Dinsosnakertrans kota Surakarta dengan menggunakan empat indikator diatas diharapkan dapat menjadi masukan untuk pelaksanaan pelayanan yang berkualitas kepada pencari kerja. Kerangka pikir penelitian sebagaimana dipaparkan diatas, secara ringkas digambarkan dalam bagan sebagai berikut.



G. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau fenomena sosial tertentu sebagaimana adanya dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan atau permasalahan yang mungkin dihadapi.

2. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Tenaga Kerja, Sosial dan Transmigrasi (Dnsosnakertrans) Kota Surakarta yang terletak di Jalan Slamet Riyadi No. 306 Telp (0271) 714800/Fax 719825 Surakarta. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini yakni ;

- a. Dinsosnakertrans adalah instansi yang berwenang dalam mengatur masalah ketenagakerjaan di Kota Surakarta.

- b. Data-data pendukung mengenai fenomena tentang pencari kerja terdapat di Dinsosnakertrans.
 - c. Mendapatkan ijin untuk mengadakan penelitian dilokasi tersebut
3. Jenis data

Dalam melakukan penelitian diperlukan adanya dua jenis data guna memecahkan permasalahan dalam suatu penelitian. Sumber data penelitian ini diperoleh dari informan, dokumen terkait serta hasil observasi. Jenis data dimaksud meliputi:

- a. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber data oleh penyelidik untuk tujuan khusus (Surakhmad, 1998:163). Data primer penelitian ini bersumber dari beberapa informan yang diwawancarai yaitu:
 1. Kasubdin Penta dan Perluasan Kerja
 2. Kasi PTK dan Perluasan Kerja
 3. Pengantar Kerja Madya
 4. Pengantar Kerja Muda
- b. Data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan terlebih dahulu dan dilaporkan oleh orang diluar diri penyelidik sendiri (Surakhmad,1998:163). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :
 1. Profil ketenagakerjaan Kota Surakarta 2008
 2. Profil ketenagakerjaan Kota Surakarta 2009

3. Renstra 2005-2010 Dinas Sosial, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kota Surakarta
4. Peraturan Walikota Nomor 19-F Tahun 2009 Tentang Pedoman Tugas Jabatan Struktural Pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi.
5. Referensi buku dan jurnal yang terkait dengan permasalahan penelitian.

4. Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini digunakan tehnik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Studi Dokumen: Cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mencatat arsip, dokumen-dokumen, maupun laporan-laporan yang dimaksudkan untuk memperoleh informasi (Sugiyono, 2005:83). Studi dokumen dilakukan pada data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini.
- b. Observasi: Alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki (Narbuko, 1997:70). Hasil obeservasi berasal dari data dilapangan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan di Dinsosnakertrans Surakarta.
- c. Wawancara: Cara pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab langsung kepada responden. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data yang sesuai dengan kenyataan yang diketahui responden yang berkaitan dengan penempatan tenaga kerja di Surakarta. (Arikunto,

commit to user

1996:44). Peneliti melakukan wawancara kepada pegawai Dinsosnakertrans serta pada pencari kerja.

5. Validitas Data

Validitas data yang digunakan dalam penelitian ini yakni triangulasi data. Meleong (2000:178) menyatakan bahwa triangulasi data merupakan pengumpulan data yang sama diperoleh dari beberapa sumber data. Data yang satu akan dikontrol oleh data yang sama dari sumber yang berbeda. Dalam hal ini validitas data dilakukan dengan kontrol terhadap data yang diperoleh dari sumber lain yaitu pengguna jasa (pencari kerja) dengan pengumpulan data yang sama.

6. Model Analisis Data

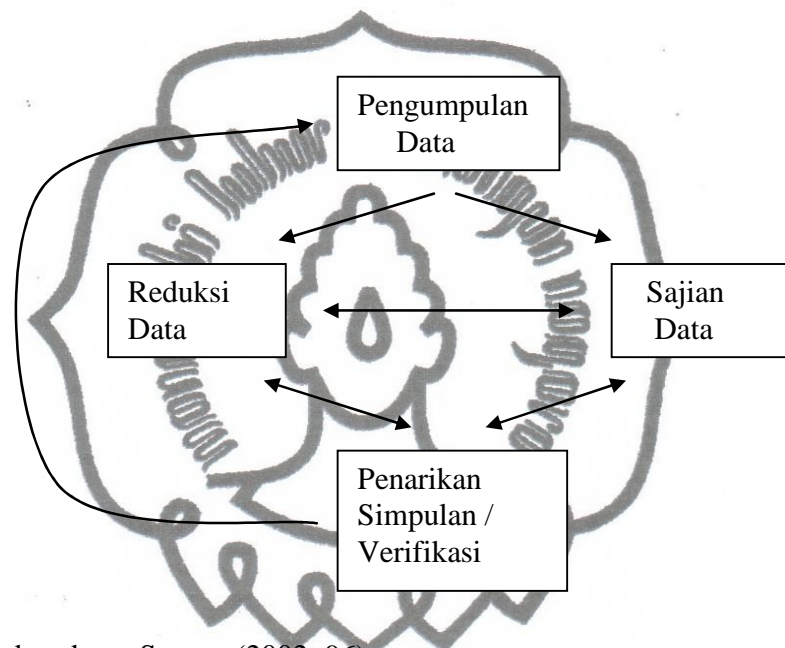
Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif. (Sutopo, 2002:22). Dalam model ini terdapat tiga komponen data yaitu:

- a. Reduksi Data: merupakan suatu bentuk analisis data yang menyeleksi, memfokuskan dan menyederhanakan data serta mengatur data untuk membuat kesimpulan.
- b. Penyajian Data: merupakan rangkaian informasi yang memungkinkan suatu kesimpulan dapat diambil.
- c. Penarikan simpulan: merupakan tahap pengambilan kesimpulan dari rangkaian data yang diambil dari laporan.

Model analisis interaktif tersebut dipaparkan dalam gambar berikut:

Gambar 2.1

Model Analisis Deskriptif Interaktif



Sumber data: Sutopo (2002: 96)

Pada penelitian ini data-data diperoleh direduksi dulu dengan dipilah-pilah dan disederhanakan agar data yang digunakan sesuai dengan penelitian kualitas pelayanan pada Dinsosnakertrans. Setelah melakukan reduksi, data tersebut baru disajikan dan dipaparkan sesuai dengan kelompok pembahasan didukung dengan triangulasikan data yang diperoleh dari pencari kerja. Hasil reduksi data dan penyajian selanjutnya menjadi dasar penarikan kesimpulan terkait dengan aspek yang dianalisis.

BAB II

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. SEJARAH DINAS SOSIAL, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KOTA SURAKARTA

Sebelumnya Kota Surakarta yang lebih dikenal dengan nama Kota Solo, dimasa lampau merupakan pusat pemerintahan kerajaan sejak tahun 1745 dengan nama keraton Surakarta Hadiningrat setelah kepindahannya dari keraton Kartosura. Sejak saat itulah Kota Solo menjadi pusat pemerintahan, perdagangan, dan berkembangnya seni budaya khususnya tradisi Jawa. Kemudian pada saat itu Pemerintah Kolonialis Belanda mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap daerah Surakarta. Dengan dilaksanakannya Perjanjian Giyanti (1755) dan Perjanjian Salatiga (1757), maka kerajaan Mataram dibagi menjadi tiga bagian, yaitu susuhan Surakarta, Kasultanan Yogyakarta dan Mangkunegaran. Namun pada tahun 1874, pemerintah Kolonial Belanda melakukan reorganisasi terhadap daerah Surakarta yang diatur dalam Staat Bladd No. 37 tahun 1847 dan No. 9 Tahun 1848. Sehingga praktis segala pelaksanaan pemerintahan daerah Surakarta berada di bawah kebijaksanaan pemerintah Kolonial Belanda.

Pemerintah Daerah Kota Surakarta dibentuk pada tahun 1950 berdasarkan Undang-undang No. 16 Tahun 1950 tentang pembentukan daerah-daerah kota besar dalam lingkungan propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, dan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Dalam rangka membantu

commit to user

kepala daerah untuk menentukan kebijaksanaan dibidang ketenaga kerjaan, Dinas Tenaga Kerja Surakarta bernama kementerian perburuhan RI yang terdiri dari jawatan penempatan tenaga kerja, jawatan hubungan perburuhan dan keselamatan kerja. Adanya masalah-masalah perburuhan maka berdasarkan UU No 18 tahun 1956 maka RI ikut serta dalam persetujuan konferensi organisasi perburuhann Internasional.

Pembentukan Departemen Tenaga Kerja guna mengatasi masalah tentang keselamatan kerja, kesejahteraan social, jaminan social tenaga kerja, keimigrasian, ketrasmigrasian, mengenai usia minimum untuk diperbolehkan bekerja, ketenagakerjaan dan penyelesaian hubungan industrial. Berdasarkan UU Nomor 10 tahun 2004 maka terjadi pembentukan Peraturan Perundang-undangan untuk mengurus masalah-masalah di atas. Berdasarkan Peraturan walikota Surakarta Nomor 13 tahun 2008 yang dimana memuat tentang penjabaran tugas, pokok, fungsi dan tata kerja Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi kota Surakarta maka dibentuk Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Surakarta.

B. VISI DAN MISI DINAS SOSIAL, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KOTA SURAKARTA

Visi

Terwujudnya Kesejahteraan Melalui Pembangunan Bidang Sosial, Ketenaga Kerjaan Dan Ketrasmigrasian.

Misi

Misi merupakan suatu pernyataan atau pedoman dalam mencapai tujuan yang diinginkan sesuai Visi yang telah ditetapkan. Misi Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Surakarta yakni :

1. Peningkatan kualitas pelayanan bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial melalui rehabilitasi, jaminan social, pemberdayaan social dan perlindungan social.
2. Meningkatkan sumber daya manusia melalui pelatihan kerja dan produktivitas.
3. Peningkatan kualitas pelayanan bagi pencari kerja serta calon transmigrasian
4. Menciptakan hubungan industrial yang harmonis antara pengusaha, pekerja, pemerintah guna mewujudkan kesejahteraan pekerja dan kelangsungan usaha.
5. Meningkatkan pembinaan dan pengawasan terhadap norma kerja serta keselamatan dan kesehatan kerja.

C. TUJUAN DAN FUNGSI DINAS SOSIAL, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KOTA SURAKARTA

1. Meningkatkan pembinaan / penyuluhan dan mebingkatkan taraf hidup bagi penyandang masalah social.
2. Melaksanakan peningkatan kualitas dan kuantitas pelatihan tenaga kerja untuk mewujudkan tenaga kerja yang trampil dan profesioanal.

3. Meningkatkan perluasan dan pengembangan kesempatan kerja / mengurangi pengangguran.
4. Menciptakan hubungan industrial yang harmonis untuk meningkatkann kesejahteraan pekerja.

Fungsi dari Dinas Sosial, Tenaga kerja, dan Transmigrasi Kota Surakarta yakni Penyelenggaraan kesekretariatan dinas; Penyusunan rencana program, pengendalian, evaluasi dan pelaporan, Penyelenggaraan rehabilitasi dan bantuan sosial; Penyelenggaraan informasi, pelatihan dan penempatan tenaga kerja dalam dan luar negeri, Pembinaan pengusaha dan organisasi pekerja, penyelesaian perselisihan dan pengupahan pekerja, Pengawasan norma kerja, kesehatan dan keselamatan kerja; Penyelenggaraan Ketransmigrasian; Penyelenggaraan sosialisasi; Pembinaan jabatan fungsional; Pengelolaan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD).

D. SUSUNAN ORGANISASI DAN URAIAN TUGAS DINAS SOSIAL, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KOTA SURAKARTA

Berdasarkan peraturan walikota Surakarta Nomor 19-F tahun 2009 maka Susunan organisasi dan uraian tugas Dinas Sosial, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kota Surakarta yakni :

1. Struktur Organisasi
 - a. Kepala.
 - b. Sekretariat, membawahi :
 1. Subbagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan
commit to user

2. Subbagian keuangan
 3. Subbagian Umum dan Kepegawaian
- c. Bidang Sosial, membawahi :
1. Seksi kesejahteraan social
 2. Seksi rehabilitasi sosial
- d. Bidang penempatan tenaga kerja dan perluasan kerja, membawahi :
1. Seksi informasi dan penempatan tenaga kerja dalam negeri dan luar negeri.
 2. Seksi pembinaan dan pelatihan tenaga Kerja
 3. Seksi ketransmigrasian.
- e. Bidang hubungan industrial dan kesejahteraan pekerja, membawahi :
1. Seksi bina pengusaha dan organisasi pekerja
 2. Seksi penyelesaian perselisihan.
 3. Seksi perumusan pengupahan dan kesejahteraan pekerja
- f. Bidang pengawasan, membawahi :
1. Seksi norma kera
 2. Seksi kesehatan dan keselamatan kerja
- g. Unit pelaksana teknis (UPT)
- h. Kelompok jabatan fungsional.

➤ Uraian Tugas

Berdasarkan susunan organisasi Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Surakarta maka uraian tugas dari bidang-bidang tersebut yakni :

- a. Kepala.

Mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang Sosial, ketenagakerjaan, dan ketransmigrasian.

b. Kepala Sekretariat

Mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pengkoordinasian penyeenggaraan tugas secara terpadu, pelayanan administrasi, dan pelaksanaan di bidang perencanaan, evaluasi, dan pelaporan, keuangan, umum, kepegawaian sesuai kebijakan teknis yang ditetapkan Kepala Dinas.

membawahi :

1. Kepala Subbagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan

Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pengkoordinasian penyeenggaraan tugas secara terpadu, pelayanan administrasi, dan pelaksanaan di bidang perencanaan, evaluasi, dan pelaporan.

2. Kepala Subbagian keuangan

Mempunyai tugas pengelolaan administrasi keuangan

3. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian

Mempunyai tugas pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian

c. Kepala Bidang Sosial

Mempunyai tugas melaksanakan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, dan pelaksanaan di bidang kesejahteraan sosial dan rehabilitasi sosial.

membawahi

1. Kepala Seksi kesejahteraan social

Mempunyai tugas melakukan penyipan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, dan pelaksanaan di bidang kesejahteraan sosial yang meliputi : pengaturan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan dalam rangka pengembangan usaha-usaha kesejahteraan sosial.

2. Kepala Seksi rehabilitasi sosial

Mempunyai tugas melakukan penyipan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, dan pelaksanaan di bidang rehabilitasi social : pengaturan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pengentasan penyandang masalah kesejahteraan sosial.

- d. Kepala Bidang penempatan tenaga kerja dan perluasan kerja,

Mempunyai tugas melaksanakan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang informasi dan penempatan tenaga kerja dalam dan luar negeri, pembinaan dan pelatihan tenaga kerja dan ketransmigrasian.

membawahi :

1. Kepala Seksi informasi dan penempatan tenaga kerja dalam negeri dan luar negeri.

Mempunyai tugas melaksanakan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang informasi dan penempatan tenaga kerja dalam dan luar negeri yang meliputi : penempatan tenaga kerja dan kerluasan kesempatan kerja dalam negeri dan luar negeri serta pengelolaan dan pelayanan TKI

2. Kepala Seksi pembinaan dan pelatihan tenaga Kerja

Mempunyai tugas melaksanakan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang pembinaan dan pelatihan tenaga kerja , meliputi : pembinaan, pnyuluhan, pemberian ijin dan pemantauan lembaga pelatihan swasta, perusahaan dan Balai latihan Kerja Luar negeri (BLKLN) serta pengesahan sertifikat lembaga pelatihan Non Pemerintah yang menyelenggarakan ujian dan pelatihan produktvitas.

3. Kepala Seksi ketransmigrasian.

Mempunyai tugas melaksanakan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang ketransmigrasian, meliputi : perumusan kebijakan daerah dalam urusan penyelenggaraan transmigrasi, koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi program transmigrasi, pelaksanaan kegiatan forum komunikasi, informasi dan edukasi bidang ketransmigrasian.

e. Kepala Bidang hubungan industrial dan kesejahteraan pekerja

Mempunyai tugas melaksanakan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang bina pengusaha dan organisasi pekerja, penyelesaian perselisihan dan perumusan pengupahan dan kesejahteraan pekerja.

membawahi :

1. Kepala Seksi bina pengusaha dan organisasi pekerja

Mempunyai tugas melaksanakan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang bina pengusaha dan organisasi pekerja, meliputi : pembinaan hubungan industrial, penelitian dan pengesahan peraturan perusahaan (PP), penelitian dan pendaftaran perjanjian kerja bersama (PKB), penelitian dan pencatatan serikat pekerja / serikat Buruh, pembinaan dan pemantauan perjanjian kerja waktu tertentu(PKWT) dan perjanjian kerja waktutidak tertentu (PKWTT) dan mendata jumlah perusahaan serta penelitian dan pemberian ijin Outchoursing, pembinaan lembaga kerjasama (LKS) Biparit dan Lemabga Kerja sama (LKS) Tripait

2. Kepala Seksi penyelesaian perselisihan

Mempunyai tugas melaksanakan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang penyelesain perselisihan, meliputi: menampung masalah-masalah ketenagakerjan, mengadakan koordinasi dan kerjasama dengan organisasi pekerja, pengusaha, instansi terkait dan menjembatani penyelesaian perselisihan hubungan industrial antara pekerja dengan perusahaan atau pemberi kerja.

3. Kepala Seksi perumusan pengupahan dan kesehjeeraan pekerja

Mempunyai tugas melaksanakan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang pengupahan dan kesehjeeraan pekerja, meliputi: merumuskan pengupahan pekrja, dan penyusunan

program peningkatan kesejahteraan dan jaminan social tenaga kerja
(JAMSOSTEK)

f. Kepala Bidang pengawasan

Mempunyai tugas melaksanakan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang norma kerja dan kesehatan dan keselamatan kerja

membawahi :

1. Kepala Seksi norma kerja

Mempunyai tugas melaksanakan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang norma kerja dan jaminan sosial tenaga kerja, meliputi : pembinaan, perlindungan, dan pengawasan pelaksanaan peraturan norma kerja yang berlaku bagi perusahaan.

2. Kepala Seksi kesehatan dan keselamatan kerja

Mempunyai tugas melaksanakan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang kesehatan dan keselamatan kerja, meliputi : mengupayakan perlindungan kesehatan dan keselamatan kerja, pemeriksaan kesehatan pekerja serta mengawasi pelaksanaan jaminan sosial.

g. Unit pelaksana teknis (UPT)

h. Kelompok jabatan fungsional.

2. KEPEGAWAIAN DINAS SOSIAL, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KOTA SURAKARTA

Jumlah keseluruhan pegawai Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Surakarta sebanyak 93 orang dan secara ringkas dapat digambarkan sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas : 1 orang
- b. Kepala Bagian sekretariat : 1 orang
- c. Kepala Subbagian : 3 orang
- d. Kepala Bidang : 4 orang
- e. Kepala Seksi : 10 orang
- f. Staff : 74 orang

Seluruh pegawai di atas terbagi dalam beberapa Sub bagian dan beberapa bidang Bidang. Dalam bagian sekretariat terdiri dari Subbagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan, Subbagian keuangan dan Subbagian Umum dan Kepegawaian. Sedangkan dalam bidang terdiri dari empat bidang yakni bidang sosial, bidang penempatan tenaga kerja dan perluasan kerja, bidang hubungan industrial dan kesejahteraan pekerja serta bidang pengawasan. Dimana masing-masing bidang membawahi seksi, antara lain : seksi kesejahteraan sosial, seksi rehabilitasi sosial, seksi informasi dan penempatan tenaga kerja dalam dan luar negeri, seksi pembinaan dan pelatihan kerja seksi ketransmigrasian, seksi bina penusaa dan organisasi pekerja, seksi norma kerja dan seksi kesehatan dan keselamatan kerja.

Tabel 2.1

Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Golongan

Bulan Maret 2010

Golongan	jumlah	Prosentase
IV	11	11.96
III	68	72.82
II	13	14.13
I	1	1.09
Jumlah total	93	100

(Sumber : Sub Bagian Kepegawaian Dinas Sosial, Tenaga kerja, dan Transmigrasi Kota Surakarta 2010)

Sesuai dengan tabel di atas dapat kita lihat, bahwa dari keseluruhan pegawai Dinas Sosial, tenaga kerja dan Transmigrasi memiliki jangkauan golongan paling tinggi adalah golongan IV dan Paling rendah golongan I. Mengenai jumlah yang paling banyak adalah pegawai golongan III yakni sebesar 72.82 %. Sedangkan jumlah pegawai yang memiliki golongan paling rendah adalah pegawai golongan I yakni 1,09 %. Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi berdasarkan pendidikannya adalah sebagai berikut :

Tabel 2.2**Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase
SD	2	2.15
SMP	2	2.15
SMA	36	38.71
DIPLOMA	3	3.23
SARMUD	4	4.30
S1	40	43.01
S2	6	6.45
Jumlah total	93	100

(Sumber : Sub Bagian Kepegawaian Dinas Sosial, Tenaga kerja, dan Transmigrasi Kota Surakarta 2010)

Berdasarkan tabel di atas dapat kita lihat pegawai Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Surakarta memiliki jangkauan pendidikan paling tinggi adalah S-2 dan paling rendah adalah SD. Dari tabel di atas pegawai paling banyak berpendidikan S-1 yakni 40 orang dan paling sedikit adalah SD dan SMP yakni masing-masing 2 orang orang. Berdasarkan status kepegawaian adalah sebagai berikut :

Tabel 2.3**Struktur Kepegawaian Dinas Sosial, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi****Kota Surakarta Berdasarkan Status Kepegawaian**

Status Kepegawaian	Jumlah	Persen
PNS	91	97.84
CPNS	1	1.08
Honorer	1	1.08
Jumlah	93	100

(Sumber : Sub Bagian Kepegawaian Dinas Sosial, Tenaga kerja, dan Transmigrasi Kota Surakarta 2010)

Berdasarkan tabel di atas maka jumlah pegawai PNS memiliki jumlah yang lebih banyak yakni 97.84 % (91 orang) bila dibandingkan dengan pegawai CPNS dan Honorer yang jumlahnya sama yakni sebanyak 1.08 % (1 orang)



BAB III

HASIL PENELITIAN

A. Pelayanan terhadap Pencari Kerja

Sebagai lembaga pelayanan publik, Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Surakarta memberikan pelayanan kepada masyarakat agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi, khususnya berhubungan dengan masalah ketenagakerjaan. Pelayanan Dinsosnakertrans terhadap pencari kerja meliputi pelayanan kartu kuning, informasi pasar kerja, dan program penempatan tenaga kerja.

1. Pelayanan Kartu Kuning

Kartu kuning atau sering disebut AK1 merupakan kartu yang diperuntukkan bagi pencari kerja, sekaligus juga sebagai database Depnakertrans/Dinas Tenaga Kerja setempat untuk mengukur prosentase pencari kerja di wilayahnya. Kartu kuning diperlukan bagi semua pencari kerja terutama untuk melamar sebagai pegawai negeri karena merupakan salah satu syarat wajib. Pembuatan kartu kuning tidak dipungut biaya atau bisa diperoleh secara gratis. Syarat Pembuatan Kartu Kuning sebagai berikut:

- a. Foto Copy KTP Surakarta
- b. Foto Copy Ijazah SD - terakhir
- c. Foto Berwarna 3x4

d. Mengisi Formulir Pendaftaran

Sarana yang disediakan oleh Dinsosnakertrans Kota Surakarta untuk memberikan kemudahan kepada pencari kerja meliputi papan pengumuman, telepon, faximile, serta pelayanan secara langsung. Hal ini sesuai dengan pernyataan KasubDin Penta Kerja dan perluasan kerja sebagai berikut :

“Sarana yang tersediakan untuk pencari kerja antara lain telpon, faximili, online (internet), papan pengumuman, surat atau bisa juga wawancara langsung dengan petugas.” (Hasil wawancara 16 Juli 2010)

Hal yang sama dengan penuturan diatas, juga diungkapkan oleh Kasi Penta dan Perluasan Kerja bahwa “yang kami sediakan ya seperti telpon, saluran internet, papan informasi, dan surat” (Hasil wawancara 19 Juli 2010).

Pelayanan pembuatan kartu kuning di Dinsosnakertrans Kota Surakarta tidak memerlukan waktu yang lama, bahkan dapat diselesaikan dalam satu hari pelayanan apabila semua persyaratan dilengkapi. Hal ini sebagaimana dituturkan oleh KasubDin Penta Kerja dan perluasan kerja: “Pelayanan AK I membutuhkan waktu kurang lebih 5 sampai 10 menit tapi bila syarat-syaratnya lengkap” (Hasil wawancara, 16 Juli 2010).

Cara mendapatkan kartu kuning pada Dinsosnakertrans Kota Surakarta dapat dilakukan melalui dua cara yaitu:

1. Secara Langsung: Pembuatan kartu kuning secara langsung dapat dilakukan dengan cara mendatangi langsung kantor Dinsosnakertrans Kota Surakarta. Pencari kerja datang dengan membawa persyaratan

tertentu yang diwajibkan oleh Dinsosnakertrans Kota Surakarta. Persyaratan tersebut diberikan pada pegawai Dinsosnakertrans Kota Surakarta. Pencari kerja dapat menunggu selama pelayanan kartu kuning diproses.

2. Secara Online: Pembuatan kartu kuning secara online dilakukan dengan mengakses pada website Dinsosnakertrans Kota Surakarta yaitu www.bko.dinsnaker.go.id. Bentuk pelayanan ini disebut Kartu Kuning Online atau kartu AK1 Online. Prosedur pembuatan AK1 secara online tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pada web Dinsosnakertrans tersebut Klik kolom/icom Kartu Kuning Online
2. Begitu jendela formulir terbuka, catat nomor pendaftaran yang terletak di pojok kiri atas.
3. Kemudian isilah data dalam formulir secara benar berdasarkan data-data dokumen resmi pencaker (sesuai KTP, Ijazah dll).
4. Setelah formulir terisi semua, klik tombol daftar yang terletak di pojok kanan bawah.
5. Kartu AK1 Anda akan diproses sistem dan dapat diambil pada hari berikutnya di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta.
6. Saat mengambil kartu AK1 Pencaker diwajibkan membawa:
 - a. Nomor pembuatan kartu AK1 online Pencaker
 - b. KTP (asli)Ijazah lengkap seluruh jenjang pendidikan yang

commit to user

ditempuh (asli atau fotocopy dilegalisir)

c. Pas Photo warna ukuran 3 X 4 (1 lembar)

7. Kartu AK1 langsung jadi saat itu juga setelah dicocokkan datanya dengan dokumen yang dibawa Pencaker.

Pelayanan kartu kuning Online memberikan kemudahan pencari kerja. Namun, kartu kuning Online tersebut tidak bisa dicetak sendiri oleh pencari kerja, sehingga perlu pengambilan pada kantor Dinsosnakertrans Surakarta.

Berdasar pemaparan diatas, dapat diketahui bahwa Dinsosnakertrans telah menyediakan berbagai sarana penunjang pelayanan bagi pencari kerja. Waktu pelayanan dilakukan secara efisiensi dan dapat diselesaikan dalam satu hari pelayanan jika dokumen persyaratan telah dipenuhi secara lengkap. Untuk mendukung kemudahan pelayanan bagi pencari kerja, Dinsosnakertrans Kota Surakarta memfasilitasi pembuatan kartu kuning dengan dua cara yaitu secara langsung dan secara online.

2. Informasi Pasar Kerja

Informasi pasar kerja (IPK) adalah keterangan mengenai karakteristik kebutuhan dan persediaan tenaga kerja. Dalam pelayanan informasi pasar kerja terdapat beberapa kegiatan untuk membantu pencari kerja sebelum memasuki dunia kerja. Kegiatan tersebut meliputi penyuluhan dan bimbingan.

1. Kegiatan penyuluhan merupakan proses pemberian informasi tentang jabatan dan dunia kerja kepada pencari kerja dan masyarakat.
2. Kegiatan Bimbingan merupakan proses membantu seseorang untuk mengetahui dan memahami gambaran tentang potensi diri dan dunia kerja untuk memilih bidang pekerjaan sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuannya.

Informasi pasar kerja, selain dilakukan melalui hal di atas, juga dilakukan dengan membentuk bursa kerja. Pelaksanaan bursa kerja tersebut berdasar pada Keputusan Direktur Jenderal Pembinaan Penempatan Kerja Nomor Kep.99/PPTK/IV/2009. Bursa kerja pada Dinsosnakertrans Kota Surakarta meliputi :

1. Bursa Kerja Khusus (BKK) yakni bursa kerja yang berada disatuan pendidikan menengah, pendidikan tinggi dan lembaga pelatihan kerja..
2. Bursa Kerja Umum atau lebih dikenal dengan pameran lowongan kerja merupakan kegiatan pameran perusahaan yang menyediakan lowongan kerja sehingga terjadi interaksi langsung antara perusahaan penyedia kerja dengan pencari kerja untuk tujuan penempatan.
3. Bursa Kerja Online dirancang oleh Dinas Tenaga Kerja Pemerintah Kota Surakarta dengan misi utama yaitu sebagai mediator yang menjembatani antar Pencari Kerja dan Penyedia Kerja. Serta sebagai pintu gerbang utama bagi Tenaga Kerja Indonesia (TKI) yang akan mencari pekerjaan di luar negeri.

Bursa Kerja Online juga sebagai layanan satu atap untuk Tenaga Kerja Indonesia (TKI) yang berasal dari Propinsi Jawa Tengah. Sehingga akan membantu calon TKI untuk mendapatkan informasi selengkap-lengkapnyanya jika mereka ingin ke luar negeri untuk bekerja.

Dinsosnakertrans Kota Surakarta dalam menyampaikan informasi pasar kerja menggunakan dua layanan yaitu secara manual dan secara online.

1. Secara manual: Pencari kerja dapat memperoleh informasi lowongan kerja secara langsung, dengan mendatangi Kantor Dinsosnakertrans Kota Surakarta. Informasi lowongan kerja disampaikan melalui papan pengumuman yang didalamnya terdapat berbagai lowongan kerja yang ditawarkan kepada pencari kerja.
2. Secara online: informasi lowongan kerja secara online dapat diketahui dengan mengakses website www.disnaker.go.id. Informasi lowongan disampaikan secara langsung melalui website dan pencari kerja dapat mengakses layanan ini dengan gratis.

Pelayanan melalui alamat website Dinsosnakertrans lebih dikenal dengan bursa kerja online. Lebih lanjut akan dapat dilihat pada penuturan berikut: Lebih lanjut penyediaan sarana-sarana informasi lowongan kerja dituturkan pada paparan berikut. Hal senada juga disampaikan Bapak Rushardiyono selaku Kasi PTK dan Perluasan kerja sebagai berikut :

“Kami ada papan informasi, ada fasilitas bursa kerja online lewat web dan gratis atau juga dilaksanakan melalui surat baik surat lewat bursa kerja khusus dilembaga pendidikan maupun kecamatan atau

commit to user

kelurahan apabila permintaan mendadak sepanjang kebutuhan itu butuh range waktu yang panjang." (Senin, 19 Juli 2010)

3. Program Penempatan Tenaga Kerja

Pelayanan kepada pencari kerja yang dilakukan oleh Dinsosnakertrans Kota Surakarta juga meliputi program penempatan tenaga kerja. Program ini dilaksanakan berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pembinaan Penempatan Kerja Nomor Kep.251/DPPTK/IX/2008 tentang program penempatan tenaga kerja. Program penempatan kerja tersebut terdiri dari :

- a. Antar Kerja Lokal (AKL): AKL merupakan salah satu bentuk mekanisme pelayanan program tenaga kerja yang dilaksanakan oleh pemberi kerja yang membutuhkan tenaga kerja dari satu wilayah kabupaten/kota ke wilayah kabupaten/kota lain dalam satu propinsi.

Dan berikut prosedur mekanisme pelayanan AKL yang dilayani harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. Pasfoto ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar
2. Kartu tanda penduduk
3. Fotocopy ijazah pendidikan terakhir bagi yang memiliki
4. Fotocopy surat keterangan pengalaman kerja bagi yang memiliki

Setelah memenuhi apa yang disyaratkan maka pencari kerja akan memperoleh kartu tanda bukti pendaftaran pencari kerja

(AK/I). Pengantar kerja dan petugas antar kerja ajib melakukan pengisian data pencari kerja (AK/II) melalui wawancara langsung untuk bakat, minat dan kemampuannya. Kartu tanda bukti pendaftaran pencari kerja berlaku selama 2 tahu dengan keharusan melapor selambat-lambatnya 6 bulan terhitung sejak tanggal pendaftaran. Pencari kerja yang mendapat pekerjaan wajib melaporkan bahwa bersangkutan telah bekerja di Dinas kabupaten/kota.

- b. Antar Kerja Antar Daerah (AKAD): AKAD Antar kerja antar daerah adalah antar kerja antar kakanwil Depnaker dalam wilayah Indonesia. AKAD ini dilaksanakan oleh Depnaker atau lembaga penempatan tenaga kerja swasta (LPTKS).

Setiap pemberi kerja atau pelaksana yang akan melaksanakan penempatan tenaga kerja melalui AKAD harus memiliki surat persetujuan penempatan (SPP), SPP ini masa berlakunya paling lama 1 tahun sejak diterbitkan dan tidak boleh dipindah tangankan kepada pihak lain. Tenaga kerja yang mengikuti penempatan melalui program AKAD harus memenuhi syarat sebagai berikut:

- a. Usia minimal 18 tahun
- b. Memiliki kartu tanda penduduk
- c. Sehat mental dan fisik
- d. Memenuhi kualitas sesuai dengan permintaan

commit to user

e. Lulus tes tertentu apabila dipersyaratkan.

Antara pencari kerja dengan pemberi kerja harus ada perjanjian kerja dan tenaga kerja memahami isi perjanjian kerja sebelum menandatangani perjanjian kerja dan tidak boleh diwakilkan. Sebelum pemberangkatan pelaksana bersama-sama Kandepnaker daerah asal melakukan penyuluhan kepada pencari kerja yang meliputi : informasi pekerjaan, penjelasan situasi dan kondisi tempat kerja, penjelasan tentang hak dan kewajiban sesuai perjanjian kerja.

- c. Antar Kerja Antar Negara (AKAN): AKAN merupakan system pelayanan kepada pencari kerja untuk memperoleh pekerjaan sesuai bakat, minat dan kemampuannya dalam hubungan kerja diluar negeri. Para pekerjanya lebih dikenal dengan sebutan TKI (Tenaga kerja Indonesia). TKI adalah warga Negara Indonesia baik laki-laki maupun perempuan yang bekerja diluar negeri dalam jangka waktu tertentu berdasarkan perjanjian kerja melalui prosedur penempatan tenaga kerja di Indonesia.

Dalam melakukan kegiatan penempatan PJTKI wajib memiliki dokumen yang memuat : perjanjian kerja penempatan, surat permintaan TKI (job order demand letter) atas PJTKI yang bersangkutan, perjanjian kerja dan perjanjian penempatan TKI. Sebelum pemberangkatan TKI diberi penyuluhan oleh instansi kabupaten atau kota, PJTKI dan instansi terkait mengenai lowongan

commit to user

pekerjaan yang tersedia beserta uraian tugas, syarat-syarat kerja, kondisi dan lokasi lingkungan kerja, peraturan perundang-undangan dan sosial budaya, hak dan kewajiban TKI, prosedur dan kelengkapan dokumen penempatan TKI, biaya-biaya yang dibebankan kepada TKI serta mekanisme pembayarannya dan persyaratan calon TKI.

Persyaratan yang harus dimiliki oleh calon TKI antara lain:

1. Berusia minimal 18 tahun, kecuali peraturan Negara tujuan yang menentukan usia minimal lebih dari 18 tahun.
2. Memiliki KTP
3. Sehat mental dan fisik yang dibuktikan dengan surat keterangan dokter
4. Berpendidikan sekurang-kurangnya SLTP atau sederajat
5. Memiliki keahlian yang dibutuhkan dengan sertifikat yang dikeluarkan oleh lembaga yang diakreditasi oleh instansi yang berwenang.
6. Memiliki surat izin dari orang tua atau wali, suami atau istri.
7. Persyaratan lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku dinegara tujuan penempatan.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat diketahui Dinsosnakertrans Kota Surakarta juga memberikan pelayanan program penempatan tenaga kerja. Program penempatan tenaga kerja ini terdiri dari AKL, AKAD, dan AKAN. Pencari kerja yang mengikuti program penempatan tenaga kerja di

commit to user

Dinsosnakertrans Kota Surakarta diwajibkan memenuhi syarat-syarat tertentu. Syarat-syarat tersebut memiliki kriteria berbeda-beda sesuai dengan program penempatan tenaga kerja yang ada.

B. Kualitas Pelayanan Dinsosnakertrans terhadap Pencari Kerja

Penilaian terhadap kualitas pelayanan Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan empat indikator yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap dan empati. Hasil temuan dari masing-masing indikator tersebut sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (Tangibles)

Kelengkapan dan kondisi fisik yang memadai menjadi ukuran kualitas pelayanan. Sejuahmana upaya Dinsosnakertrans dalam menyediakan perlengkapan tersebut akan dinilai oleh pencari kerja. Pengukuran terhadap indikator bukti langsung dilakukan pada aspek fasilitas pelayanan dan kesiapan pegawai.

a. Fasilitas Pelayanan

Fasilitas yang disediakan oleh Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi kota Surakarta meliputi segala hal yang berkaitan dengan fasilitas yang mendukung pelayanan terhadap pencari kerja. Fasilitas pelayanan yang tersedia yaitu papan pengumuman lowongan, telpon, faximili, website, dan surat. Hal ini sesuai dengan pernyataan KasubDin Penta Kerja dan perluasan kerja sebagai berikut :

“Fasilitas yang tersedia untuk pencari kerja antara lain telpon, faximili, online (internet), papan pengumuman, surat atau bisa juga wawancara langsung dengan petugas“. (Hasil wawancara 16 Juli 2010)

Hal senada juga disampaikan Kasi PTK dan Perluasan kerja sebagai berikut:

“Kami ada papan informasi, ada fasilitas bursa kerja online lewat web dan gratis atau juga dilaksanakan melalui surat baik surat lewat bursa kerja khusus dilembaga pendidikan maupun kecamatan atau kelurahan apabila permintaan mendadak sepanjang kebutuhan itu butuh range waktu yang panjang“. (Hasil wawancara 19 Juli 2010)

Ketersediaan fasilitas pelayanan bagi pencari kerja tersebut juga disampaikan oleh beberapa pengguna layanan (pencari kerja) sebagai berikut.

“Saya mengetahui website yang dibuat Disnaker, alamatnya di www.bko.dsnaker.go.id. Mudah juga diakses, waktu saya buka lowongan yang ditawarkan belum kadaluarsa, isinya memuat lowongan baik sekitar Surakarta dan tawaran kerja ke Luar Negeri juga ada“. (Hasil wawancara 26 Juli 2010)

Hal yang sama juga disampaikan pencari kerja dari Jebres yang mengatakan:

“Saya tahu website Disnaker dan saya pernah membukanya, lowongan yang ditawarkan masih baru *kok*, pilihannya juga cukup banyak dan gampang banget buat ngaksesnya. Tiap pekerjaan yang disediakan masih menawarkan lowongan-lowongan kerja baru jadi kalau mau *nyoba* nglamar masih bisa gitu mbak. *Alamate* di www.bko.dsnaker.go.id“. (Hasil wawancara 26 Juli 2010)

Pencari kerja lainnya yang ditemui pada saat penelitian menyatakan tentang adanya fasilitas online oleh Dinsosnakertrans Kota Surakarta sebagai berikut :

“Tahu, aku juga pernah on-line *kok mbak*. Dulu awalnya *gak* tahu karena aku sering kesini lihat lowongan dipapan pengumuman, aku baca salah satu papan dibagian timur kantor, disitu ada alamat webnya Disnaker. Kita bisa lihat website lowongan kerja di alamat www.bko.dinsnaker.go.id, isinya nawarin lowongan kerja di daerah Solo, tapi juga ada kok yang ditawarkan di luar Solo”. (Hasil wawancara 26 Juli 2010)

Ketersediaan papan pengumuman bagi pencari kerja juga sangat membantu pengguna jasa di Dinsosnakertrans Kota Surakarta. Sebagaimana diungkapkan oleh seorang pencari kerja yang berasal dari Coyudan yang menuturkan sebagai berikut :

”Saya tahu letak papan pengumumannya dimana, begitu masuk parkiran kita *dah* langsung tahu soalnya ada didekatnya *situ mbak*. Tapi sekarang lagi diperbaiki makanya ditaruh dekat pagar dan isinya *gak* terlalu menarik tapi isi pengumumannya cukup mudah dibaca dan dipahami kok ,walaupun ada beberapa lowingan kadaluarsa yang belum lepas dan lowongan yang ditawarkan kurang banyak”. (Hasil wawancara 16 Juli 2010)

Hal senada juga disampaikan yang berasal dari Kerten mengatakan sebagai berikut :

“Saya tahu, *lha* papan pengumumannya aja ada didepan, letaknya strategis yakni didepan halaman Dinas Tenaga Kerja biasanya diletakkan disamping tapi lagi perbaikan makanya sekarang disandarkan dipagar dan papan lowongan itu menurut saya kurang inovatif saolnya lowongan yang ditawarkan kurang banyak dan papannya sudah jelek soale banyak bekas robekan selebaran”. (Hasil wawancara 16 Juli 2010)

Hal yang sama juga disampaikan pencari kerja yang berasal dari Widuran yang mengatakan sebagai berikut :

”Tahulah, itu papannya *aja* ada didepan, *kalo* kita kesini juga *dah* bisa langsung tahu. Masuk parkiran kita bisa langsung tahu *mbak*. Kalo soal isinya menurut saya kurang kreatif dalam penulisannya dan lowongan yang ditawarkan Cuma dikit, trus penempelannya kurang tertata rapi, jadi gak beraturan”. (Hasil wawancara 26 Juli 2010).

b. Kesiapan Pelayanan

Kesiapan pelayanan yang dimaksudkan adalah kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pencari kerja. Kesiapan pelayanan ini diwujudkan dengan selalu ada pegawai yang siap memberikan layanannya sesuai dengan jam kerja layanan. Berdasarkan hasil temuan menunjukkan bahwa pegawai Dinsosnakertrans Kota Surakarta selalu siap memberikan pelayanannya terhadap pencari kerja. Hal ini sebagaimana yang dituturkan Kasi PTK dan Perluasan Kerja sebagai berikut :

“Selalu siap karena informasi lowongan bisa diberikan oleh petugas / pejabat yang menangani masalah lowongan pekerjaan pada jam kerja secara otomatis“. (Hasil wawancara 19 Juli 2010)

Hal senada juga disampaikan Pengantar Kerja Madya sebagai berikut:

“Dalam memberikan pelayan kepada pencari kerja *ya* harus selalu siap karena kita memberikan pelayanan langsung kepada pencari kerja sehingga diwajibkan stand by atau yang penting jangan sampai kosong, jam istirahat pun kami *gak* ada jadi harus bergantian guna memberikan pelayanan yang prima“. (Hasil wawancara 16 Juli 2010)

Hal sama juga disampaikan Pengantar Kerja Muda, mengatakan sebagai berikut:

”Ya harus siaplah, karena kami tidak mau mengecewakan pencari kerja yang datang. Makanya pegawai bagian informasi disini istirahatnya bergantian”. (Hasil wawancara 26 juli 2010)

Sikap siap memberikan pelayanan tanpa menunggu terlalu lama menjadi harapan pencari kerja. Seorang pencari kerja yang berasal dari Coyudan, menuturkan bahwa ”Begitu saya datang pegawai bagian informasi ada dan langsung menanyakan apa yang bisa dibantu” (Hasil wawancara 16 Juli 2010). Hal ini senada juga disampaikan pencari kerja yang berasal dari Kerten dan Jebres yang mengatakan sebagai berikut :

”Waktu saya datang pegawai Disnaker ada ditempat dan menanyakan kepada saya mengenai apa keperluannya *mbak?*”. (Hasil wawancara 16 Juli 2010)

”Petugasnya ada ditempat *mbak*, saya langsung di tanya apa yang bisa dibantu gitu”. (Hasil wawancara 16 Juli 2010)

Bukti langsung di Dinsosnakertrans Kota Surakarta ditunjukkan dengan penyediaan fasilitas (seperti telpon, faximili, online, papan pengumuman, dan surat) dan terbuktinya kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap pencari kerja. Penyediaan fasilitas sudah dilengkapi oleh Dinsosnakertrans Kota Surakarta, namun demikian masih terdapat kekurangan mengenai kelayakan papan informasi. Kekurangan ini bisa dijadikan Dinsosnakertrans Kota Surakarta sebagai bahan pertimbangan peningkatan kualitas pelayanan dalam hal bukti langsung.

2. Keandalan (Reability)

Pelayanan yang handal dibutuhkan oleh setiap pengguna pelayanan. Mengukur keandalan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan aspek kecekatan pelayanan, ketepatan pelayanan, dan batasan waktu dalam pelayanan.

a. Kecekatan Pelayanan

Dinsosnakertrans Kota Surakarta memberikan pelayanan dengan cekatan. Kecekatan Dinsosnakertrans ditunjukkan dengan memberikan penjelasan baik aturan, persyaratan dan memberi bantuan pencari kerja dengan segera. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kasi PTK dan Perluasan Kerja sebagai berikut :

“Iya harus, kami akan berusaha memberikan penjelasan yang dibutuhkan pencari kerja baik aturan, persyaratan dan sebagainya“. (Hasil wawancara 19 Juli 2010)

Hal senada juga disampaikan Pengantar Kerja Madya sebagai berikut:

“Ya harus cekatan, kalau ada pencari kerja yang datang langsung kita sapa maunya apa dan langsung kita bantu atau menayakan apa yang bisa kita bantu karena disini tidak melayani kartu kuning saja tapi juga jadi tempat jujukan misalkan tanya tentang PHK atau acara yang sedang diadakan di Dinas ini“. (Hasil wawancara 16 Juli 2010)

Hal yang sama juga disampaikan Pengantar Kerja Muda, mengatakan sebagai berikut:

”Ya harus cekatan, soalnya kalo gak cekatan bisa menyebabkan banyak antrian. Nanti kalau terlalu banyak antrian, pencari kerja menjadi lama menunggu, karena dimungkinkan akan digunakan segera“. (Hasil wawancara 26 juli 2010)

Pelayanan yang cekatan akan menghemat waktu pelayanan. Pelaksanaan pelayanan yang cekatan dapat mencegah terjadinya antrian yang panjang dan waktu yang lama. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh pencari kerja yang berasal dari Sondakan, mengatakan sebagai berikut: "Saya merasa pegawai disnaker melayani saya dengan cepat sehingga waktu yang diperlukan tidak terlalu lama". (Hasil wawancara 16 Juli 2010)

Hal senada juga disampaikan pencari kerja yang berasal dari Manahan, mengatakan sebagai berikut :

"Cukup cekatan, begitu saya datang menanyakan apa kepeluan saya, waktu itu saya akan membuat kartu kuning dan saya serahkan syarat-syaratnya kemudian kurang lebih 5 menit sudah langsung jadi". (Hasil wawancara 16 Juli 2010)

Senada dengan pencari kerja diatas, pencari kerja yang berasal dari Pucang Sawit, menuturkan sebagai berikut : "Soal kecekatan, ya cukuplah Mbak. Saya datang gak ada yang ngantri ya udah saya langsung dilayani". (Hasil wawancara 26 Juli 2010). Hal yang sama juga disampaikan pencari kerja, yang berasal dari Jebres, mengatakan sebagai berikut :

"Cekatan *kok mbak*, waktu tadi aku *dateng*, pegawainya ada *trus* aku tanya syarat membuat kartu kuning. Ya udah, aku dikasih *tau ama* pegawainya tentang apa aja syaratnya". (Hasil wawancara 26 Juli 2010)

b. Ketepatan pelayanan

Pelayanan yang diberikan Dinsosnakertrans Kota Surakarta juga harus memperhatikan aspek ketepatan. Ketepatan pelayanan di Dinsosnakertrans Kota Surakarta dilakukan dengan berusaha melaksanakan pelayanan yang tepat sesuai dengan aturan. Hal ini dituturkan oleh Kasi PTK dan Perluasan Kerja, sebagai berikut:

“Tentu saja harus tepat, kami berusaha melaksanakan pelayanan yang tepat sesuai dengan aturan. Kalau sampai salah ya *gak* bisa digunakan oleh pencari kerja”. (Hasil wawancara 19 Juli 2010)

Hal senada juga disampaikan Pengantar Kerja Madya sebagai berikut:

“Ya harus tepat juga, misalnya kartu kuning ditunggu bisa langsung jadi asalkan persyaratannya komplit”. (Hasil wawancara 16 Juli 2010)

Hal yang sama juga disampaikan Pengantar Kerja Muda, mengatakan sebagai berikut:

”Kita usahakan tepat, jangan sampai kepentingan pencari kerja terhambat sehingga pencari kerja kecewa dengan pelayanan disini”. (Hasil wawancara 26 juli 2010)

Setiap memberikan pelayanan memperhatikan aspek ketepatan harus memperhatikan aspek ketepatan. Adapun tanggapan dari pencari kerja mengenai ketepatan dalam pelayanan yang berasal dari Sondakan, menuturkan sebagai berikut : “Memang ada kesalahan sih, pada penulisan nama saya kurang satu huruf, jadi *ya* saya buat kartu kuning lagi”. (Hasil wawancara 16 Juli 2010)

Hal yang sama juga disampaikan pencari kerja yang berasal dari Widuran, mengatakan sebagai berikut:

”Iya ni, saya sekarang kesini *soale* ngurus kekeliruan penulisan. Nama alamatnya kurang hurufnya. Saya *taune pas dah* dirumah, ya *udah* hari ini *ngrubah* lagi”. (Hasil wawancara 17 Juli 2010)

Akan tetapi hal berbeda disampaikan pencari yang berasal dari Manahan, mengatakan sebagai berikut:

”Sudah benar *kok mbak*, penulisan biodata saya semua sudah benar. Jadi bisa saya gunakan untuk melamar pekerjaan”. (Hasil wawancara 16 Juli 2010)

c. Batasan Waktu Pelayanan

Batasan waktu dalam melayani pencari pencari kerja di Dinsosnakertrans Kota Surakarta bisa dikatakan tidak terikat waktu atau jam kerja. Pada saat jam istirahat pegawai Dinsosnakertrans Kota Surakarta bersedia memberikan pelayanan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Pengantar Kerja Madya sebagai berikut :

“Tidak, ada batasan waktu misalkan pembuatan kartu kuning bisa langsung jadi, selama persyaratan komplit ditunggu bisa langsung jadi dan jam istirahat pun kami gak ada jadi harus bergantian guna memberikan pelayanan yang prima `` (Hasil wawancara 16 Juli 2010)

Hal yang sama juga disampaikan Pengantar Kerja Muda, mengatakan sebagai berikut :

”Kalau soal waktu kami tidak membatasi, selama pencari kerja membutuhkan pelayanan tersebut kami layani, tentunya saat hari masuk kerja.” (Hasil wawancara 26 juli 2010)

Pencari kerja mendapatkan keleluasaan waktu dalam memperoleh pelayanan sesuai jam kerja kantor Dinsosnakertrans Kota Surakarta. Adapun tanggapan dari pencari kerja yang berasal dari Sondakan, menuturkan sebagai berikut : "Saya rasa sudah, karena waktu itu persyaratan saya sudah lengkap jadi ya tinggal *nunggu* sebentar." (Hasil wawancara 16 Juli 2010)

Hal senada juga disampaikan pencari kerja yang berasal dari Manahan, mengatakan sebagai berikut :

``Waktunya yang butuhkan *gak lama kok*, soalnya *pas* saya datang *gak* ada antrian jadi langsung dilayani dan saya diminta nunggu karena pegawainya sedang memproses pembuatan kartu kuning yang saya ajukan.`` (Hasil wawancara 16 Juli 2010)

Senada dengan pernyataan diatas pencari kerja yang berasal dari Pucang Sawit, menuturkan sebagai berikut :

``Seperti yang saya bilang tadi, karena tidak ada yang ngantri saya langsung dilayani, saya nunggu pelayanannya *gak lama kok mbak*.`` (Hasil wawancara 26 Juli 2010)

Kehandalan Dinsosnakertrans Kota Surakarta diberikan dengan pelayanan yang cekatan dan keeluasaan waktu pelayanan terhadap pencari kerja. Walaupun Dinsosnakertrans Kota Surakarta memberikan keleluasaan waktu pelayanan terhadap pencari kerja, namun hal ini dirasa kurang efektif. Kurangnya keefektifan ini dikhawatirkan akan berpengaruh terhadap tidak optimalnya kinerja pegawai Dinsosnakertrans Kota Surakarta.

Berdasarkan hasil temuan Dinsosnakertrans memberikan pelayanan yang cekatan dan keeluasaan waktu pelayanan terhadap pencari kerja. Namun demikian dalam indikator kehandalan terutama dalam hal ketepatan pelayanan masih perlu memperhatikan aspek ketelitian. Berdasar teuan penelitian ini, pada aspek tersebut ditemui masih adanya kekurangan dalam hal ketepatan penulisan biodata pencari kerja.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap dalam pelayanan perlu diterapkan oleh setiap instansi publik. Pengukuran terhadap daya tanggap di Dinsosakertrans Kota Surakarta dalam penelitian ini dilihat dari aspek kesediaan pelayanan dan tanggapan terhadap keluhan pencari kerja.

a. Kesediaan pelayanan

Kesediaan pegawai dalam melayani pencari kerja akan berpengaruh terhadap proses pelayanan. Bersedia membantu pencari kerja baik hal yang berkaitan dengan pekerjaan berusaha memberi pelayanan prima dan tidak mengecewakan pencari kerja merupakan tugas dari Dinsosnakertrans Kota Surakarta. Sebagaimana yang disampaikan oleh Pengantar Kerja Madya sebagai berikut:

“Harus bersedia membantu pencari kerja baik hal yang berkaitan dengan pekerjaan berusaha memberi pelayanan prima dan tidak mau mengecewakan.” (Hasil wawancara 16 Juli 2010)

Hal yang sama juga disampaikan Pengantar Kerja Muda, mengatakan sebagai berikut:

”Ya harus tanggap, kita upayakan untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin pada pencari kerja.” (Hasil wawancara 26 juli 2010)

Kesediaan pegawai Dinsosnakertrans Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan akan berpengaruh pada kelancaran proses pelayanan. Adapun tanggapan dari pencari kerja dalam hal kesediaan memberikan pelayanan yang berasal dari Kerten, mengatakan sebagai berikut: “Ya langsung bersedia melayani, langsung tanya persyaratannya *dah* dibawa apa belum” (Hasil wawancara 16 Juli 2010)

Hal lain disampaikan pencari kerja yang berasal dari Kadipiro, menuturkan sebagai berikut :

“Saya datang sempat dicuekin sebentar soalnya petugas yang satunya sedang melayani yang lain, tapi petugas yang satunya lagi malah diam *aja*.” (Hasil wawancara 16 Juli 2010)

Hal yang sama seperti pencari kerja disampaikan saudari Tini yang berasal dari Purwosari, mengatakan sebagai berikut :

“Petugas yang dibagian pelayanan informasi *nggak* langsung bersedia melayani, *pas* saya datang petugasnya lagi ngajarin anak SMK yang lagi magang disitu. Saya *nggak* tau ngajarin apa, pokoknya lagi *ngoperasiin* komputer. Ya udah, saya disuruh menunggu sebentar.” (Hasil wawancara 26 Juli 2010)

b. Tanggap pada keluhan

Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Surakarta tanggap dalam menerima setiap keluhan pencari kerja. Dinsosnakertrans Kota Surakarta berusaha memberikan solusi dan wacana pada pencari kerja apabila muncul keluhan. Hal ini sebagaimana pernyataan Kasi PTK dan Perluasan Kerja sebagai berikut: “Selalu tanggap, kami berusaha memberikan solusi dan wacana pada pencari kerja apabila muncul keluhan.” (Hasil wawancara 19 Juli 2010)

Hal senada juga disampaikan Pengantar Kerja Madya sebagai berikut:

“Ya tentu saja menerima, misalkan ada pengiriman TKI keluar negeri kemudian ada orang tuanya datang mengeluh anak saya ke luar negeri kok lama gak ada beritanya, kita harus berusaha mencari jalan keluar misal melalui PTnya apa, kita arahkan kejalurnya dan berusaha menjelaskan.” (Hasil wawancara 16 Juli 2010)

Hal yang sama juga disampaikan Pengantar Kerja Muda, mengatakan sebagai berikut :

”Misalkan ada keluhan ya kita terima, dibantu mencarikan jalan keluarnya dan dijelaskan sampai pencari kerja paham.” (Hasil wawancara 26 juli 2010)

Dinsosnakertrans Kota Surakarta berusaha menerima keluhan pencari kerja. Adapun tanggapan dari pencari kerja yang berasal dari Kadipiro, menuturkan sebagai berikut :

“*Pas* saya datang memang sempat dicuekin *sih* waktu saya datang, tapi saat saya bilang soal kesalahan kartu kuning ya langsung meresponnya gitu.” (Hasil wawancara 16 Juli 2010)

Hal yang sama juga disampaikan oleh pencari kerja yang berasal dari Widuran, mengatakan sebagai berikut :

“Pegawainya langsung bersedia melayani dan memperbaiki kartu kuning saya *kok mbak*, orangnya saat itu lagi *ndak* sibuk, jadi saya langsung dilayani *gitu*.” (Hasil wawancara 26 Juli 2010)

Indikator Daya tanggap Dinsosnakertrans Kota Surakarta ditunjukkan dengan kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan dan tanggap pada keluhan pencari kerja. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan dan tanggap pada keluhan pencari kerja pada Dinsosnakertrans tetap perlu ditingkatkan agar kebutuhan pencari kerja dapat terpenuhi dengan baik.

4. Empati (*Empathy*)

Mengukur indikator empati pada Dinsosnakertrans Kota Surakarta dinilai dapat dinilai dari sikap dalam pelayanan dan penyampaian informasi kepada pencari kerja.

a. Sikap dalam Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada pencari kerja maka pegawai Dinsosnakertrans selalu memberikan perhatian. Pegawai Dinsosnakertrans memberikan perhatian agar pencari informasi terpenuhi pelayanannya. Sebagaimana yang dituturkan oleh Kasi PTK dan Perluasan Kerja sebagai berikut : “Tidak, selama tidak

commit to user

membosankan dan cepat mengerti sehingga pencari informasi terpenuhi pelayanannya“. (Hasil wawancara 19 Juli 2010).

Hal senada juga disampaikan Pengantar Kerja Madya sebagai berikut : “Bosan tidak bosan *mbak* karena kita tugasnya memberikan informasi maka tidak boleh bosan.” (Hasil wawancara 16 Juli 2010).

Hal yang sama juga disampaikan Pengantar Kerja Muda, mengatakan sebagai berikut : ”Diusahakan juga sampai bosan karena kita memberikan pelayanan langsung pada pencari kerja.” (Hasil wawancara 26 juli 2010)

Pegawai Dinsosnakertrans berusaha memberikan pelayanan agar pencari informasi terpenuhi pelayanannya. Adapun tanggapan dari pencari kerja yang berasal dari Mangkubumen, menuturkan sebagai berikut :

“Mungkin perhatiannya hanya sebatas keperluan saya saja *gak* lebih dari itu, jadi *ya* cuma melayani keperluan saya *aja*.” (Hasil wawancara 19 Juli 2010)

Hal senada juga disampaikan pencari kerja yang berasal dari Kadipiro, mengatakan sebagai berikut :

“Ya menurut saya perhatian, tapi *ya* perhatiannya hanya tertuju pada pelayanan yang akan dilakukan, intinya kalau bersikap perhatian lebih pada saya *ya* kuranglah.” (Hasil wawancara 19 Juli 2010)

Sementara itu hal berbeda disampaikan pencari kerja yang berasal dari Jebres, mengatakan sebagai berikut :

“Saya rasa memberikan perhatian pada saya, soalnya saya sempat diingatkan kalo saya jadi mendaftar jadi TKI jangan sampai salah memilih jasa penyalurnya karena banyak yang ilegal.” (Hasil wawancara 26 Juli 2010)

b. Penyampaian Informasi

Informasi yang diperoleh pencari kerja diharapkan akurat dan jelas. Informasi yang akurat dan jelas akan sangat membantu pencari kerja memenuhi persyaratan yang diajukan suatu lowongan pekerjaan. Dinsosnakertrans Kota Surakarta menyampaikan informasi kepada pencari kerja diberikan secara jelas pencari kerja. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kasi PTK dan Perluasan Kerja sebagai berikut :

“Kami sangat memperhatikan apa yang kami sampaikan maksudnya pelayanan secara psikologis agar informasi yang kami sampaikan dapat dipahami.” (Hasil wawancara 19 Juli 2010)

Hal senada juga disampaikan Pengantar Kerja Madya sebagai berikut :

“Iya, dalam memberikan informasi bisa dipahami pencari kerja sehingga dapat diterima secara jelas pencari kerja.” (Hasil wawancara 16 Juli 2010)

Hal yang sama juga disampaikan Bapak Purwoto selaku Pengantar Kerja Muda, mengatakan sebagai berikut:

”Informasi yang kami berikan harus benar-benar dapat di mengerti oleh pencari kerja jika belum kami menjelaskan lagi sampai paham.” (Hasil wawancara 26 Juli 2010)

Informasi yang diberikan Dinsosnakertrans Kota Surakarta harus benar-benar dapat di mengerti oleh pencari kerja. Adapun pencari kerja yang berasal dari Mangkubumen menyatakan bahwa pemahaman dalam menerima suatu informasi, adalah sebagai berikut :

``Pegawai memahami kepentingan saya dan langsung dibuatkan kartu kuning saya karena kebetulan syarat-syarat yang saya bawa sudah lengkap.`` (Hasil wawancara 19 Juli 2010)

Hal senada juga disampaikan pencari kerja yang berasal dari Kadipiro, mengatakan sebagai berikut:

``*Ngerti mbak, saya kan mau buat kartu kuning ya udah persyaratan saya ajukan habis itu ya saya tunggu, walaupun saya harus ngantri terlebih dahulu.*`` (Hasil wawancara 19 Juli 2010)

Hal yang sama juga pencari kerja yang berasal dari Jebres, mengatakan sebagai berikut :

“Paham *kok mbak*, saya kan tanya soal jasa penyaluran TKI, trus dijawab dengan baik juga sama pegawainya.” (Hasil wawancara 26 Juni 2010)

Empati pada Dinsosnakertrans Kota Surakarta ditunjukkan dengan penyampaian informasi oleh pegawai Dinsosnakertrans yang dapat diterima baik oleh pencari kerja. Namun demikian, masih terdapat kekurangan dalam indikator empati. Ini terlihat dari kurangnya perhatian yang diberikan pegawai Dinsosnakertrans Kota Surakarta.

Kurangnya perhatian pegawai Dinsosnakertrans menyebabkan kebutuhan psikologis kurang didapatkan pencari kerja. Oleh karena itu,

commit to user

kekurangan ini bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan kualitas pelayanan dalam indikator empati pada Dinsosnakertrans Kota Surakarta. Oleh karena itu, kekurangan ini bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan kualitas pelayanan pada Dinsosnakertrans Kota Surakarta.





BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Pelayanan Dinsosnakertrans Kota Surakarta terhadap pencari kerja meliputi pelayanan kartu kuning, informasi pasar kerja, dan program penempatan tenaga kerja. Pelayanan kartu kuning dilakukan dengan dua cara yaitu secara langsung dan secara online. Secara langsung pencari kerja dapat mendapatkan kartu kuning dengan menyerahkan semua dokumen yang disyaratkan langsung pada kantor Dinsosnakertrans Kota Surakarta. Secara online dapat dilakukan dengan pendaftaran melalui website Dinsosnakertrans Kota Surakarta.

Pelayanan informasi pasar kerja dibentuk Dinsosnakertrans Kota Surakarta melalui Bursa Kerja Umum (BKU), Bursa Kerja Khusus (BKK), dan Bursa Kerja Online (BKO). Informasi pasar kerja dapat diketahui pencari kerja melalui dua cara yaitu secara langsung dan secara online. Secara langsung dengan melihat pada papan pengumuman lowongan kerja yang dipasang pada kantor Dinsosnakertrans Kota Surakarta. Secara online dapat diakses melalui website Dinsosnakertrans Kota Surakarta. Mengenai pelayanan penempatan tenaga kerja, Dinsosnakertrans Kota Surakarta membagi menjadi Antar Kerja Lokal (AKL), Antar Kerja Antar Daerah (AKAD), dan Antar Kerja Antar Negara (AKAN). Setiap program

commit to user

penempatan tenaga kerja memiliki syarat-syarat tertentu yang harus dipenuhi pencari kerja.

Indikator kualitas pelayanan terhadap pencari kerja yang meliputi bukti langsung (*Tangibles*), keandalan (*Reability*), daya tanggap (*Responsiveness*) dan empati (*Empathy*) sudah diterapkan pada Dinsosnakertrans Kota Surakarta. Hasil penelitian ini sudah dilaksanakan pada BAB III. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. **Bukti Langsung (*Tangibles*)**

Dinsosnakertrans Kota Surakarta telah menyediakan fasilitas pelayanan seperti telpon, faximili, website, papan pengumuman, dan surat. Bukti langsung di Dinsosnakertrans Kota Surakarta sudah dapat dikatakan cukup berkualitas. Namun demikian, kelayakan papan informasi masih menjadi keluhan dari pencari kerja. Indikator bukti langsung ini jug didukung dengan kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap pencari kerja. Pegawai Dinsosnakertrans terbukti selalu siap dalam memberikan pelayanan.

2. **Keandalan (*Reability*)**

Kehandalan pegawai Dinsosnakertrans Kota Surakarta ditunjukkan dengan pelayanan yang cekatan dan keeluasaan waktu pelayanan terhadap pencari kerja. Keeluasaan waktu pelayanan terhadap pencari kerja bahkan dilakukan pada saat jam istirahat. Pada

commit to user

satu sisi hal ini dapat dilihat sisi positifnya yaitu melayani pencari kerja setiap saat. Namun pada sisi lain hal ini juga dapat dilihat sebagai kondisi kurang efektif karena menyalahi aturan jam kerja yang akan berimbas pada optimalisasi kinerja pegawai. Selain aspek waktu pelayanan, keandalan Dinsosnakertrans kota Surakarta juga dapat dilihat dari aspek ketepatan pelayanan. Namun dalam aspek ini juga masih ditemukan kekurangtelitian dalam ketepatan penulisan biodata pencari kerja.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap Dinsosnakertrans Kota Surakarta ditunjukkan dengan kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan dan tanggap pada keluhan pencari kerja. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Tetapi pada penelitian ini juga ditemukan kesediaan pegawai menjadi keluhan pencari kerja karena lebih fokus pada peserta magang. Indikator daya tanggap pada aspek tanggapan pada keluhan pencari kerja sudah terpenuhi dengan cukup baik.

4. Empati (*Empathy*)

Indikator empati pada pelayanan Dinsosnakertrans Kota Surakarta dapat dikatakan cukup berkualitas. Empati ditunjukkan dengan penyampaian informasi oleh pegawai yang dapat diterima baik oleh pencari kerja. Namun demikian, masih ditemui keluhan terhadap sikap pelayanan yaitu kurangnya perhatian pada aspek tindak

commit to user

lanjutseperti informasi tambahan yang seharusnya diketahui oleh pencari kerja.

B. SARAN

Berdasarkan temuan hasil penelitian diatas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Fasilitas pelayanan terutama papan pengumuman Dinsosnakertrans perlu diperbaharui dan dengan penataan informasi yang uptodate. Penataan informasi pada papan pengumuman sebaiknya disusun dengan lebih variatif dan dikelompokkan per jenis/bidang.
2. Supervisor atau pengawas yang bertanggungjawab pada peserta magang ditentukan secara khusus sehingga tidak mengganggu kesediaan pegawai dalam melakukan pelayanan.
3. Waktu pelayanan sebaiknya sesuai dengan jam pelayanan agar tidak mengurangi kinerja pegawai walaupun pada satu sisi menguntungkan pencari kerja
4. Perhatian atau empati terhadap pencari kerja terutama dalam hal pelayanan informasi tambahan yang seharusnya diketahui oleh pencari kerja sehingga secara psikologis membantu pencari kerja dan dapat membangun hubungan yang harmonis antara pegawai dan pencari kerja.