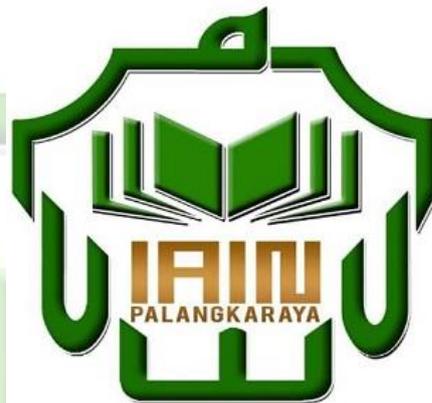


**URGENSI SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN PENCARI
KERJA BAGI MASYARAKAT LOKAL PADA DINAS
TENAGA KERJA DI KOTA PALANGKA RAYA**

SKRIPSI



Oleh:

MULIANI
NIM. 1504120410

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
TAHUN 2019M/1440H**

PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : URGENSI SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN
PENCARI KERJA BAGI MASYARAKAT LOKAL
PADA DINAS TENAGA KERJA DI KOTA
PALANGKA RAYA
NAMA : MULIANI
NIM : 150 412 0410
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN : EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI : EKONOMI SYARIAH
JENJANG : STRATA SATU (S1)

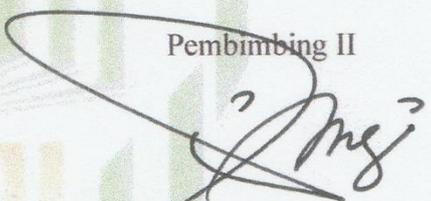
Palangka Raya, Agustus 2019

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

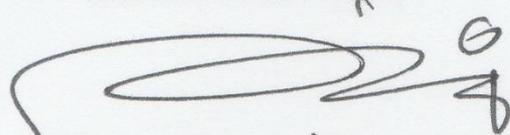

Dr. Ahmad Dakhoir, S.H, M.HI
NIP. 198207072006041003

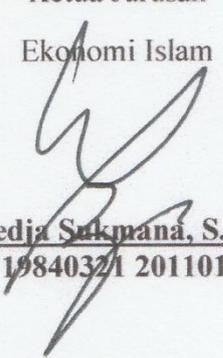

Sofyan Hakim, S.E, M.M
NIK. 198501232016092722

Mengetahui

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan
Ekonomi Islam


Dr. Sabian Utsman, S.H, M.Si
NIP. 19631109 199203 1 004


Enriko Tedja Sukmana, S.Th.I, M.SI
NIP. 19840321 201101 1 012

NOTA DINAS

Hal : **Mohon Diuji Skripsi**

Palangka Raya, Agustus 2019

Saudari Muliani

Kepada

Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi

FEBI IAIN Palangka Raya

Di-

Palangka Raya

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, memeriksa, dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara :

Nama : **Muliani**

Nim : **1504120410**

Judul : **URGENSI SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN
PENCARI KERJA BAGI MASYARAKAT LOKAL
PADA DINAS TENAGA KERJA DI KOTA
PALANGKA RAYA**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi.

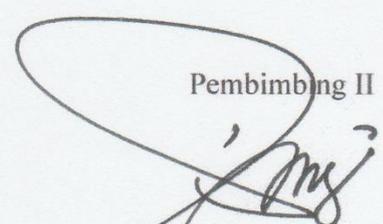
Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Ahmad Dakhoir, M.HI
NIP. 198207072006041003


Sofyan Hakim, S.E, M.M.
NIK. 198501232016092722

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **URGENSI SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN PENCARI KERJA BAGI MASYARAKAT LOKAL PADA DINAS TENAGA KERJA DI KOTA PALANGKA RAYA** Oleh Muliani NIM: 1504120410 telah di *munaqasahkan* Tim *Munaqasah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 31 Agustus 2019

Palangka Raya, Agustus 2019

Tim Penguji:

1. **ENRIKO TEDJA SUKMANA, S.TH, M.SI** (.....)
Ketua Sidang/Penguji
2. **ALI SADIKIN, M.SI** (.....)
Penguji I
3. **Dr. AHMAD DAKHOIR, S.H, M.HI** (.....)
Penguji II
4. **SOFYAN HAKIM, S.E, M.M** (.....)
Sekretaris/Penguji

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Sabian Utsman, S.H, M.Si
NIP. 19631109 199203 1 004

URGENSI SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN PENCARI KERJA BAGI MASYARAKAT LOKAL PADA DINAS TENAGA KERJA DI KOTA PALANGKA RAYA

ABSTRAK

Oleh MULIANI

Pemerintah baik pusat maupun daerah telah mengeluarkan kebijakan dan aturan untuk membantu warga negara agar mendapatkan pekerjaan. Dinas tenaga kerja merupakan lembaga pemerintah yang berperan menjalankan tugas dan fungsi untuk mengatasi masalah pengangguran melalui sistem pelayanan pencari kerja untuk seluruh masyarakat yang memenuhi kriteria. Melalui sistem pelayanan seperti Pelayanan AK.1, Pelayanan Informasi lowongan kerja dan Pelayanan penempatan kerja. Jadi, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Urgensi sistem manajemen pelayanan pencari kerja bagi masyarakat lokal pada Dinas tenaga kerja di kota Palangka Raya. Dengan rumusan masalah: (1) Bagaimana sistem pelayanan pencari kerja bagi masyarakat lokal pada Dinas tenaga kerja di Kota Palangka Raya? (2) Bagaimana Urgensi sistem manajemen pelayanan pencari ? Penelitian ini merupakan penelitian yang berjenis kualitatif dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Adapun subjek pada penelitian ini yaitu Pihak Dinas tenaga Kerja dan Pencari kerja. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya dalam tugasnya mengatasi pengangguran melalui sistem pelayanan cukup optimal hingga saat ini, pelayanan yang dijalankan masih belum sampai kepada masyarakat lokal seperti Informasi lowongan kerja dan penempatan tenaga kerja. Pelayanan tersebut memiliki urgensi bagi pencari kerja masyarakat lokal, urgensinya pencari mendapatkan pekerjaan sesuai keterampilan dan minat. Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya sebagai lembaga yang memiliki urgensi melakukan upayanya yaitu bekerja sama dengan pihak perusahaan, BKK (Bursa kerja Khusus) di sekolahan dan perguruan tinggi dan mengadakan kegiatan pasar kerja bagi masyarakat pencari kerja.

Kata Kunci : Urgensi, Sistem Pelayanan, Pencari kerja, Masyarakat Lokal

**URGENCY OF JOB SEEKERS SERVICE MANAGEMENT SYSTEM FOR
LOCAL COMMUNITIES IN THE DEPARTMENT OF LABOR IN
PALANGKA RAYA**

ABSTRACT

By MULIANI

Both central and local government has issued policies and rules to help citizens to get a job. Labor Department is the government agency that acts performing their duties and functions to address the problem of unemployment through job search service system for the whole community who meet the criteria. Through the service system as AK.1 Services, Information Services jobs and job placement services. Thus, this study aims to identify and analyze the urgency of the service management system for local job seekers at the Department of labor in the city of Palangka Raya. With the formulation of the problem: (1) How does the system work search services for local people at the Department of labor in the city of Palangka Raya? (2) How Urgency search service management system? This study is a qualitative manifold by using descriptive qualitative approach. The subjects in this study are Parties to the Department of Manpower and job seekers. Data collection techniques by observation, interviews, and documentation.

Results from this study indicate that the labor Department town of Palangka Raya in his duties tackle unemployment through optimal care system enough until now, the service is run is still not up to the local community such as job information and placement of workers. The ministry has the urgency for job seekers local communities, the urgency pencaker get appropriate jobs skills and interests. Labor offices Palangka Raya city as an institution that lacked urgency do efforts by working with the company, Special Job fairs in schools and universities and held the job market for people seeking work.

Keywords: Urgency, System Services, job seekers, Local Communities

PERNYATAAN ORISINALITAS

Bismillahirrahmanirohim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “**URGENSI SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN PENCARI KERJA BAGI MASYARAKAT LOKAL PADA DINAS TENAGA KERJA DI KOTA PALANGKA RAYA**” benar karya ilmiah saya sendiri dan bukan hasil menjiplak dari karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, 14 Agustus 2019

Penulis,



NIM. 1504120410

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah. puji syukur hanya kepada Allah SWT, yang telah menciptakan manusia dalam bentuk sebaik-baiknya, dan membekalinya dengan hati serta menganugerahkan akal pikiran. Dengan curahan nikmat tersebut, manusia mampu berpikir dan berkarya, yang salah satunya dituangkan dalam bentuk karya tulis ilmiah sebagai tugas akhir dalam memperoleh gelar sarjana (skripsi). Semoga karya sederhana ini juga merupakan manifestasi dari rasa syukur peneliti kepada Allah SWT. Tak lupa shalawat dan salam semoga tetap senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW., *rahmatan lil 'ālamīn*, yang telah membawa manusia dari gelapnya zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh cahaya keilmuan dan berperadaban, yakni *ad-dīnul islām*.

Dapat terselesaikannya penelitian ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang berkenan memberikan bantuan kepada peneliti. Untuk itu, peneliti ingin menyatakan penghargaan yang setinggi-tingginya dan menghaturkan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak, baik yang langsung maupun secara tidak langsung, telah membantu dalam penyelesaian tugas mulia ini, di antaranya adalah:

1. Bapak Dr. Khairil Anwar M.Ag. selaku Rektor IAIN Palangka Raya yang telah memberikan motivasi selama peneliti menjalani perkuliahan.
2. Bapak Dr. Sabian Utsman, S.H, M.SI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Palangka Raya yang telah membimbing dan selalu memberikan nasehat sehingga peneliti bisa menyelesaikan perkuliahan.

3. Bapak Enriko Tedja Sukmana, M,SI selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam dan Dosen Pembimbing Akademik di IAIN Palangka Raya yang selalu memberikan support agar menyelesaikan perkuliahan ini.
4. Bapak Ahmad Dakhoir, M.HI Dosen Pembimbing I yang telah membimbing peneliti sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
5. Bapak Sofyan Hakim, M,M. selaku Dosen Pembimbing II yang juga selalu membimbing peneliti dengan ikhlas memberikan arahan dan penjelasan, serta telah meluangkan waktu dan pikiran sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya, yang telah membimbing, mengajarkan dan mengamalkan ilmu-ilmunya kepada penulis. Semoga menjadi pahala yang terus mengalir.
7. Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya memberikan izin penelitian dan membantu peneliti dalam memberikan data, informasi sehingga skripsi ini dapat selesai
8. Ayah dan Ibu selaku Orang tua peneliti yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil dan selalu mendoakan keberhasilan peneliti dan keselamatan menempuh Pendidikan
9. Semua teman-teman ESY Angkatan 2015 dan berbagai pihak lainnya yang selalu memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
10. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kepada Allah peneliti mohon semoga mereka semuanya dilimpahkan pahala yang berlipat ganda dan segala bantuan yang telah diberikan itu dicatat sebagai ibadah di sisi-Nya yang kelak akan memberatkan timbangan amal kebaikan. *Āmīn yā Mujīb as-Sā'ilīn.*

Palangka Raya, 14 Agustus 2019

Penulis,

MULIANI

1504120410



MOTTO

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا قَالَتْ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا
عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ (رواه الطبرني والبيهقي)

Dari Aisyah r.a., sesungguhnya Rasulullah s.a.w. bersabda: “Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, mengerjakannya secara profesional”.

(HR. Thabrani, No: 891, Baihaqi, No: 334).



PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Sebuah tugas Mulia, tugas akhir dari perkuliahan S-1 ini penulis dengan segala kerendahan hati dan atas Ridho Allah SWT, karya ini saya persembahkan kepada :

Untuk Orang tua, yang telah sabar menyayangi mendukung saya sampai sekarang dan nasehat-nasehat yang insyAllah saya selalu ingat sampai hari nanti, Ibunda, mama tercinta Emelda Rini dan Ayahanda Abah Abidin yang saya cintai. Beribu-ribu bahkan lebih rasa syukur saya ucapkan terimakasih atas pengorbanan kalian untuk mewujudkan cita-cita anaknya rela menahan lelah untuk anaknya. Semoga Mama dan Abah selalu dalam lindungan Allah SWT serta diberikan rezeki, kemudahan, keselamatan dunia akhirat dijauhkan dari kesusahan. Aamiin ya Allah

Untuk adik-adikku tersayang, Warhamni, Norhamidah, Ahmad Aditya, terimakasih selalu memberikan dukungan dan semangat untuk kakamu ini, semoga menjadi anak-anak sholeh dan sholehah, urusan kalian dimudahkan oleh Allah SWT dan menjadi kebanggaan orang tua dan keluarga. Aamiin ya Allah

Untuk Si Cinta (Muhammad Iqbal), Sahabatku Radar Jambul (Amiroh Aprilia, Ruspi Dina Safitri & Anggraeni Maulina Saputri), Squad LHG Management (Wardah Anwar, Miftahul Jannah, Hermawati, Nur Aulia Fitri Jarni, Junita, Ely Wirna, Risfa Nur Aisyah, Fatma Sumiati), Squad AW2M (Ayu Agustin, Nur Alpia, Widya Silpiana Sari & Widya Dwi Astuti), Partner penelitianku (Fathia Dwi Utari) dan teman seperjuanganku dalam suka duka (Norjanah, Aulia Rahmayanti & Fahriyah) yang selalu menemani dan memberikan dukungan dikala kesulitan, memberikan nasehat agar selalu optimis bisa menyelesaikan tugas Mulia ini, Semoga Allah membalas segala kebaikan kalian di dunia maupun di akhirat kelak. Aamiin ya Allah

Untuk Himpunan Mahasiswa Islam (HMI), HMJ Ekonomi Islam, Dema Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dema Institut IAIN Palangka Raya, Kelompok Studi Ekonomi Islam (KSEI), dan Generasi Baru Indonesia (GenBi) terimakasih sudah memberikan ilmu dan pengalaman serta menyediakan ruang untuk berproses, semoga selalu jaya. Aamiin ya Allah

-YAKUSA-

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	za'	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	,	koma terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	Em
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	,	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis rangkap

متعقدین	Ditulis	<i>muta' aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta' Marbutah

1. Bila dimatikan ditulis h

هبة	ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	ditulis	<i>karāmah al-auliya</i>
---------------	---------	--------------------------

2. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harkat, fathah, kasrah, atau dammah ditulis t.

زكاة الفطر	ditulis	<i>zakātul fiṭri</i>
------------	---------	----------------------

D. Vokal Pendek

◌َ	Fathah	ditulis	A
◌ِ	Kasrah	ditulis	I
◌ُ	Dammah	ditulis	U

E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	<i>Ā</i>
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ā</i>
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah + ya' mati	Ditulis	<i>Ī</i>

كريم	Ditulis	<i>Karīm</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	<i>Ū</i>
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

F. Vokal Rangkap

Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
قول	Ditulis	<i>Qaulun</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata sandang Alif+Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “I” (el)nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوي الفروض	Ditulis	<i>ẓawi al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

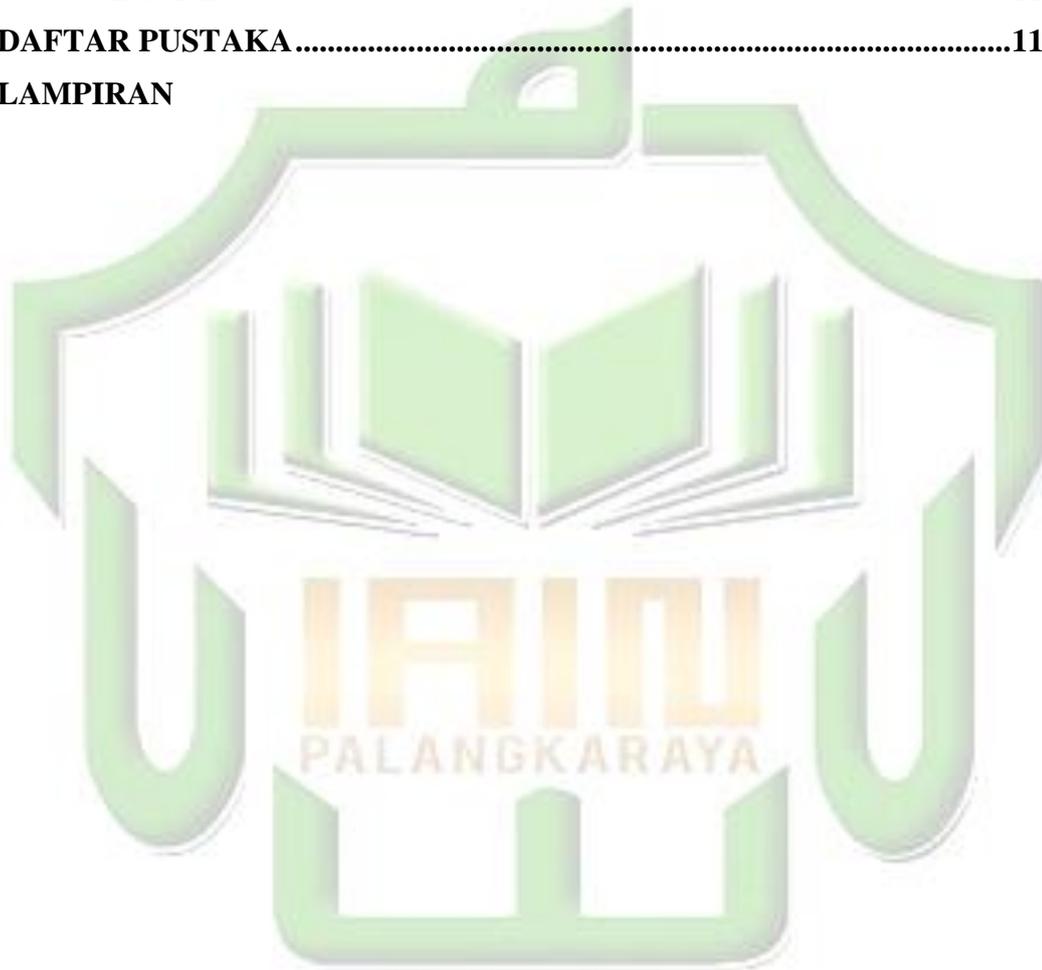


DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
NOTA DINAS	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
KATA PENGANTAR	viii
MOTTO	xi
PERSEMBAHAN	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xiii
DAFTAR ISI	xix
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR BAGAN	xxiii
DAFTAR SINGKATAN	xxiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Sistematika Penelitian.....	9
BAB II	11
KAJIAN PUSTAKA	11
A. Penelitian Terdahulu.....	11
B. Kajian Teori	16
1. Sistem Pelayanan	16
2. Manajemen Pelayanan Prima.....	27
3. Pelayanan ditinjau menurut Ekonomi Islam	32
4. Teori Tenaga Kerja	36
5. Konsep Urgensi....	39
6. Konsep Masyarakat	40

C. Kerangka Pikir	41
BAB III.....	43
METODE PENELITIAN	43
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	43
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian	43
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	44
D. Teknik Pengumpulan Data	47
E. Pengabsahan Data.....	49
F. Analisis Data.....	50
BAB IV	52
PEMBAHASAN DAN ANALISIS PENELITIAN.....	52
A. Gambaran Umum Dinas Tenaga Kerja Di Kota Palangka Raya	52
1. Profil Dinas Tenaga Kerja Di Kota Palangka Raya	52
2. Visi, Misi dan Motto Dinas Tenaga Kerja Di Kota Palangka Raya	52
3. Tujuan dan Sasaran Dinas Tenaga Kerja Di Kota Palangka Raya	53
4. Strategi dan Kebijakan Dinas Tenaga Kerja Di Kota Palangka	54
Raya	54
5. Kebijakan Mutu Dinas Tenaga Kerja Di Kota Palangka Raya.....	55
6. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Tenaga Kerja Di Kota Palangka	55
Raya	55
7. Susunan dan Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Di Kota	57
Palangka Raya.....	57
8. Sumber daya perangkat daerah Dinas Tenaga Kerja Di Kota	59
Palangka Raya.....	59
9. Kinerja perangkat daerah Dinas Tenaga Kerja Di Kota Palangka	60
Raya	60
B. Deskripsi Penelitian	62
1. Sistem Manajemen Pelayanan Pencari Kerja bagi Masyarakat lokal	62
pada Dinas Tenaga kerja di kota Palangka Raya	62
2. Urgensi Sistem Pelayanan Pencari Kerja Masyarakat lokal pada	89
Dinas Tenaga kerja di kota Palangka Raya.....	89
C. Analisis Data.....	100

1. Sistem Manajemen Pelayanan Pencari Kerja bagi Masyarakat lokal pada Dinas Tenaga kerja di kota Palangka Raya	100
2. Urgensi Sistem Pelayanan Pencari Kerja Masyarakat lokal pada Dinas Tenaga kerja di kota Palangka Raya.....	114
BAB V	117
PENUTUP.....	117
A. Kesimpulan	117
B. Saran	118
DAFTAR PUSTAKA.....	119
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Data Informan dari Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya	46
Tabel 3.2 Data Responden pencari kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya 47	
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan	59
Tabel 4.2 Data pencari kerja yang terdaftar menurut jenis pendidikan pada tahun 2016-2018	70
Tabel 4.3 Data pencari kerja yang terdaftar menurut jenis Kelamin pada tahun 2016-2018	71
Tabel 4.4 Perusahaan yang Terdaftar sebagai pemberi Lowongan Kerja di Wilayah kota Palangka Raya Tahun 2018	76
Tabel 4.5 Data Jumlah Pencari kerja yang terdaftar dan ditempatkan pada tahun 2016-2019	94
Tabel 4.6 Data Jumlah Pencari kerja yang terdaftar dan ditempatkan pada tahun 2016-2019	95

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Skema Kerangka Pikir	42
Bagan 4.1 Struktur Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya.....	58
Bagan 4.2 Alur Pelayanan kartu AK.1 bagi pencari kerja.....	66



DAFTAR SINGKATAN

DISNAKER	: Dinas Tenaga Kerja
PENCAKER	: Pencari Kerja
APBN	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
APBD	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
SOP	: <i>Standard Operating Procedure</i>
ISO	: <i>Internasional Organization for Standardization</i>
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
BUMD	: Badan Usaha Milik Daerah
TPT	: Tingkat Pengangguran Terbuka
BKK	: Bursa Kerja Khusus
UPTD-BLK	: Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Balai Latihan Kerja



IAIN
PALANGKARAYA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bangsa Indonesia strategi pemulihan ekonomi yang bertumpu pada penciptaan lapangan pekerjaan adalah bukan merupakan pilihan, tetapi merupakan suatu keharusan untuk dapat segera keluar dari segala permasalahan yang membelit Indonesia terutama masalah ketenagakerjaan tersebut. Bursa kerja atau lembaga penempatan tenaga kerja ditingkat kabupaten atau kota berperan sangat strategis dalam upaya mengurangi pengangguran, karena melayani dan mempertemukan langsung masyarakat pencari kerja dan pengguna tenaga kerja. Pekerjaan merupakan kebutuhan hak asasi warga negara sebagai mana diamanatkan dalam undang-undang nomor 13 tahun 2013 tentang ketenagakerjaan pasal 31 yang menyatakan bahwa maka setiap warga mempunyai hak dan kesempatan yang sama untuk memilih, mendapatkan, atau pindah kerja dan memperoleh penghasilan yang layak di dalam atau di luar negeri. Dengan demikian pemerintah mempunyai kewenangan dan kewajiban untuk memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan pekerjaan.¹

Kondisi ini merupakan tantangan bagi aparaturnya yang menangani bidang Ketenagakerjaan untuk dapat melakukan inovasi dan terobosan dengan menciptakan program dan kegiatan yang berpihak kepada penanggulangan pengangguran dan penentasan kemiskinan. Dinas Tenaga Kerja merupakan

¹Retno Ayu Yuniarti, “Studi Tentang Pelayanan Pencari Kerja di Dinas Kerja Kota Samarinda”, ejournal Administrasi Negara, Vol 2 nomor 1, Maret 2014.

unsur pelaksana urusan Pemerintahan di bidang Ketenagakerjaan dan Ketransmigrasian. Dinas Tenaga Kerja dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung kepada Kepala Daerah melalui Sekda. Berdasarkan UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD Negara RI Tahun 1945, Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab Negara dan tidak korupsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas.²

Permasalahan pokok yang dihadapi di Kota Palangka Raya dalam bidang ketenagakerjaan adalah kelebihan tenaga kerja serta kecilnya kesempatan kerja yang tercipta pada setiap sektor sehingga terjadi pengangguran dan banyaknya jumlah pencari kerja. Dinas Tenaga Kerja bertanggung jawab atas hal penyerapan pengangguran atau pencari kerja di kota Palangka Raya. Tugas dan fungsi yang telah dijalankan adalah upaya untuk menanggulangi bertambahnya jumlah pengangguran dan jumlah pencari kerja, program peningkatan dan produktifitas tenaga kerja, program

²Mei Fitriani, "Pelayanan pembuatan persyaratan kerja AK/1 (kartu kuning) pada kantor Dinas Tenaga kerja di Kota Samarinda", ejournal Administrasi Negara, Vol 1 no 1, tahun 2013.

peningkatan kesempatan kerja, dan program perlindungan pengembangan lembaga ketenagakerjaan. Sistem pelayanan pencari kerja merupakan serangkaian prosedur yang saling berhubungan dan disusun dengan skema yang menyeluruh dan ditinjau untuk menghasilkan informasi agar mempermudah masyarakat mencari kerja dan mendapatkan pekerjaan serta akan digunakan oleh pihak intern dan ekstern pemerintah daerah untuk mengambil keputusan ekonomi, berarti dengan adanya sistem pelayanan pencari kerja memiliki peran untuk memfasilitasi masyarakat agar mudah cari kerja yang berguna pada tingkat pengangguran dan jumlah pencari kerja. Pengangguran bisa berkurang. Jika pemerintah daerah selalu berupaya mengembangkan tenaga kerja secara menyeluruh dan terpadu yang diarahkan pada peningkatan kompetensi dan kemandirian tenaga kerja yaitu, peningkatan mobilitas tenaga kerja dan modal, penyediaan informasi tentang kebutuhan tenaga kerja, program pendidikan dan pelatihan kerja.

Adapun permasalahan dan fenomena yang terjadi dalam sistem pelayanan pencari kerja disnaker yaitu Pemberiaan Informasi lowongan pekerjaan di Kota Palangka Raya cenderung kurang terbuka kepada masyarakat lokal atau calon pencari kerja bahkan seringkali jarang disiarkan di TVRI Kalteng, *Website* Disnaker, media sosial, surat kabar, untuk lowongan kerja CPNS, PNS, wiraswasta, dll. Dapat dikatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terus mengalami pembaruan yang dikarenakan ketidakpuasan masyarakat dalam menerima layanan yang disediakan setiap harinya. Baik dari segi paradigma

maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan.

“Menurut Hery, untuk memberikan informasi yang terintegrasi dan meningkatkan pelayanan di bidang ketenagakerjaan, diperlukan sistem informasi yang mudah, cepat, dan akurat. "Integrasi data ketenagakerjaan ini juga harus didukung dengan pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi yang mutakhir sehingga semakin mempercepat penyampaian informasi dan memperluas jangkauan," ungkap Hery. Oleh karena itu, Sekjen juga mendukung pemanfaatan integrasi Hery mengatakan, Presiden Joko Widodo (Jokowi) telah menginstruksikan untuk mendigitalisasi pelayanan publik, pengadaan barang dan jasa serta pelayanan investasi. Pemerintah harus memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan publik. Informasi ketenagakerjaan pusat dan daerah melalui penggunaan media sosial. Apalagi pengguna internet di Indonesia mencapai 132 juta orang dan pengguna media sosial di Indonesia mencapai 106 juta orang. "Penggunaan media sosial dalam menyebarkan informasi merupakan terobosan yang tepat untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat," kata Hery.³

Jejaring media sosial untuk mempermudah masyarakat masih belum dikelola oleh disnaker Palangka Raya, *Website*-nya yang kurang update yang membuat masyarakat bingung untuk mencari informasi lowongan pekerjaan di Palangka Raya. Mereka hanya mendapatkan informasi dari selebaran yang langsung pengelola perusahaan saja jarang mendapatkan langsung dari disnaker. Disnaker Palangka Raya dalam hal ini minim pada pemberian terhadap masyarakat, selain teknologi informasi disurat kabar, pamflet-pamflet untuk masyarakat yang belum bisa menggunakan teknologi

³Siprianus Edi Hardum, Tingkatkan Pelayanan kepada Masyarakat Kemnaker Koordinasi dengan Daerah, <https://www.beritasatu.com/ekonomi/447456/tingkatkan-pelayanan-kepada-masyarakat-kemnaker-koordinasi-dengan-daerah>, Diakses pada hari jum'at 22 Maret 2019.

informasi agar mereka mendapatkan informasi lowongan pekerjaan di kota Palangka Raya dikarenakan petugas yang mengelolanya tidak ada berdasarkan observasi awal dilapangan.

“Kalau informasi lowongan kerja kami memiliki papan informasi yang didepan ruangan pelayanan ini, kami terkendala dari jaringan internet pelayanan kami ada lewat online langsung, biasanya lambat dan kami merasa lambat dalam pelayanan ini. Kalau kendala dalam penempatan kami terkendala pelaporan perusahaan yang ada kepada Disnaker ini banyak mereka yang belum melaporkan sehingga kami kesulitan dalam penempatan lalu biasanya pencaker juga tergantung pada minatnya mau atau tidak.”⁴

Dalam hal sistem pelayanan pemberian informasi dan dalam Penempatan tenaga kerja dalam pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 39 Tahun 2016 tentang Penempatan Tenaga Kerja, dijelaskan bahwa penempatan tenaga kerja adalah proses pelayanan penempatan yang diberikan kepada pencari kerja untuk memperoleh pekerjaan yang sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuan, dan kepada pemberi kerja dalam pengisian lowongan kerja sesuai dengan syarat jabatan yang dibutuhkan. Pelayanan penempatan tenaga kerja menurut lokasi kerja dibagi berdasarkan tiga, salah satunya yaitu penempatan tenaga kerja lokal atau Antar Kerja Lokal (AKL). Namun, penempatan tenaga kerja lokal yang diupayakan oleh Pemerintah Kota Palangka Raya belum menunjukkan hasil yang memuaskan, hal tersebut terjadi karena jumlah pencari kerja yang terdaftar pada Dinas Tenaga Kerja tidak sebanding dengan jumlah penempatan tenaga kerja lokal di Kota Palangka Raya, di mana dari tahun 2017-2018 rata-rata pencari kerja sebanyak 4.756 jiwa hanya terserap oleh

⁴Hasil obeservasi di Disnaker dengan bpk. SS pada tanggal 2 april 2019.

lapangan kerja melalui penempatan tenaga kerja lokal rata-rata sebanyak 732 jiwa. (Database Disnaker Palangka Raya) Banyaknya pencari kerja yang tidak terserap oleh lapangan kerja yang tersedia melalui penempatan tenaga kerja lokal. Pencari kerja adalah angkatan kerja yang sedang menganggur dan mencari pekerjaan maupun yang sudah bekerja tetapi ingin pindah atau alih pekerjaan dengan mendaftarkan diri kepada pelaksana penempatan tenaga kerja atau secara langsung melamar pekerjaan kepada pemberi kerja. Masyarakat lokal asli Palangka Raya diharapkan dapat diberikan perlindungan melalui kebijakan yang dibuat masing-masing pemerintah daerah.

“Sekretaris Daerah (Sekda) Provinsi Kalimantan Tengah (Kalteng), Fahrizal Fitri, Senin (11/2/2019) mengatakan, proteksi tersebut untuk mencegah kemungkinan masalah sosial yang akan terjadi. Seperti antara tenaga kerja lokal dengan tenaga kerja asing.

"Kami tidak ingin ada masalah sosial yang terjadi di lingkungan perusahaan. Jangan sampai mendirikan usaha tapi merekrut tenaga kerja dari luar Kalteng. Terus warga yang ada di sekitar perusahaan malah menjadi pengangguran, ini masalah sosial," kata Fahrizal Fitri. Fahrizal berharap dengan proteksi tersebut, mampu memacu para tenaga kerja lokal lebih bersaing dan menunjukkan eksistensinya dengan para pekerja asing."⁵

Hal tersebut memicu kecemburuan tenaga kerja lokal yang tidak merata ditempatkan pada perusahaan yang sekarang kebanyakan malah tenaga kerja luar daerah/ tenaga kerja asing yang menduduki pekerjaan di Kalimantan tengah, kalau perusahaan Kalteng menginginkan penyerapan dilakukan terus menerus dari luar daerah hal tersebut membuat masyarakat lokal bertanya-tanya mengenai peran Disnaker dalam penempatan tenaga kerja dan membuat

⁵Agus Priyono, Tenaga Kerja Lokal perlu perlindungan, <https://www.borneonews.co.id/berita/116298-tenaga-kerja-lokal-perlu-perlindungan>, Diakses pada hari jum'at 22 Maret 2019.

tingkat pengangguran dan jumlah pencari kerja di Kota Palangka Raya semakin meningkat di tiap tahunnya karena yang mempunyai wewenang dalam memberikan informasi kerja dan penempatan serta perluasan kesempatan kerja adalah Disnaker yang mampu bekerja sama dengan pihak perusahaan di Kota Palangka Raya untuk tenaga kerja lokal mendominasi di wilayahnya sendiri.

Banyak perusahaan yang ada di Kalimantan tengah seharusnya dapat memberikan kesempatan bagi pencari kerja atau calon tenaga kerja lokal untuk memudahkan mereka agar mendapatkan posisi pekerjaan sesuai kemampuan yang diperlukan. Dengan adanya tugas dan wewenang dari Dinas tenaga kerja yang salah satunya memberikan sistem pelayanan yang disesuaikan dengan para pencari kerja untuk dapat mencapai penyelesaian masalah ketenagakerjaan diperlukan suatu perencanaan, usaha nyata, dan evaluasi berkelanjutan. Dalam rangka mendukung hal tersebut, diperlukan suatu dukungan informasi dan data yang akurat untuk mengetahui letak kelebihan dan kekurangan serta hal-hal yang memerlukan perbaikan masalah ketenagakerjaan tersebut. Berangkat dari masalah kurangnya pemberian informasi kerja dan penempatan kerja di kota Palangka Raya terhadap masyarakat lokal serta Disnaker mempunyai peran dan tugas penting untuk membantu masyarakat lokal dalam mendapatkan pekerjaan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“URGENSI SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN PENCARI KERJA BAGI**

MASYARAKAT LOKAL PADA DINAS TENAGA KERJA DI KOTA PALANGKA RAYA ”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah peneliti sajikan di atas maka peneliti dapat merumuskan masalah, sebagai berikut :

1. Bagaimana Sistem Manajemen pelayanan pencari kerja bagi masyarakat lokal pada Dinas tenaga kerja di kota Palangka Raya ?
2. Bagaimana Urgensi sistem manajemen pelayanan pencari kerja bagi masyarakat lokal pada Dinas tenaga kerja di Kota Palangka Raya?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Sistem Manajemen pelayanan pencari kerja bagi masyarakat lokal pada Dinas tenaga kerja di kota Palangka Raya.
2. Untuk mengetahui Urgensi sistem manajemen pelayanan pencari kerja bagi masyarakat lokal pada Dinas tenaga kerja di Kota Palangka Raya.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian karya ilmiah ini diantaranya sebagai berikut.

1. Kegunaan teoritis
 - a. Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai Urgensi Sistem Manajemen pelayanan pencari kerja bagi masyarakat lokal pada Dinas tenaga kerja di kota Palangka Raya.

- b. Untuk menambah dan memperluas wawasan peneliti dan mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah serta seluruh Mahasiswa/I Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
 - c. Dalam hal kepentingan ilmiah, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berguna bagi ilmu pengetahuan intelektual dibidang Ekonomi Syariah serta dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi peneliti yang akan mengadakan penelitian secara lebih mendalam terhadap permasalahan yang sama pada periode yang akan datang.
2. Kegunaan praktis, yaitu membantu memberi suatu pemahaman kepada masyarakat tentang bagaimana Urgensi sistem manajemen pelayanan pencari kerja bagi masyarakat lokal pada dinas tenaga kerja di kota Palangka Raya.

E. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan pemahaman bertujuan untuk menunjukkan rangkaian pembahasan secara sistematis sehingga jelas kerangka penelitian yang akan diajukan. Dalam penulisan penelitian ini disajikan dalam lima bab antara lain sebagai berikut :

Bab I adalah pendahuluan, merupakan bab yang berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

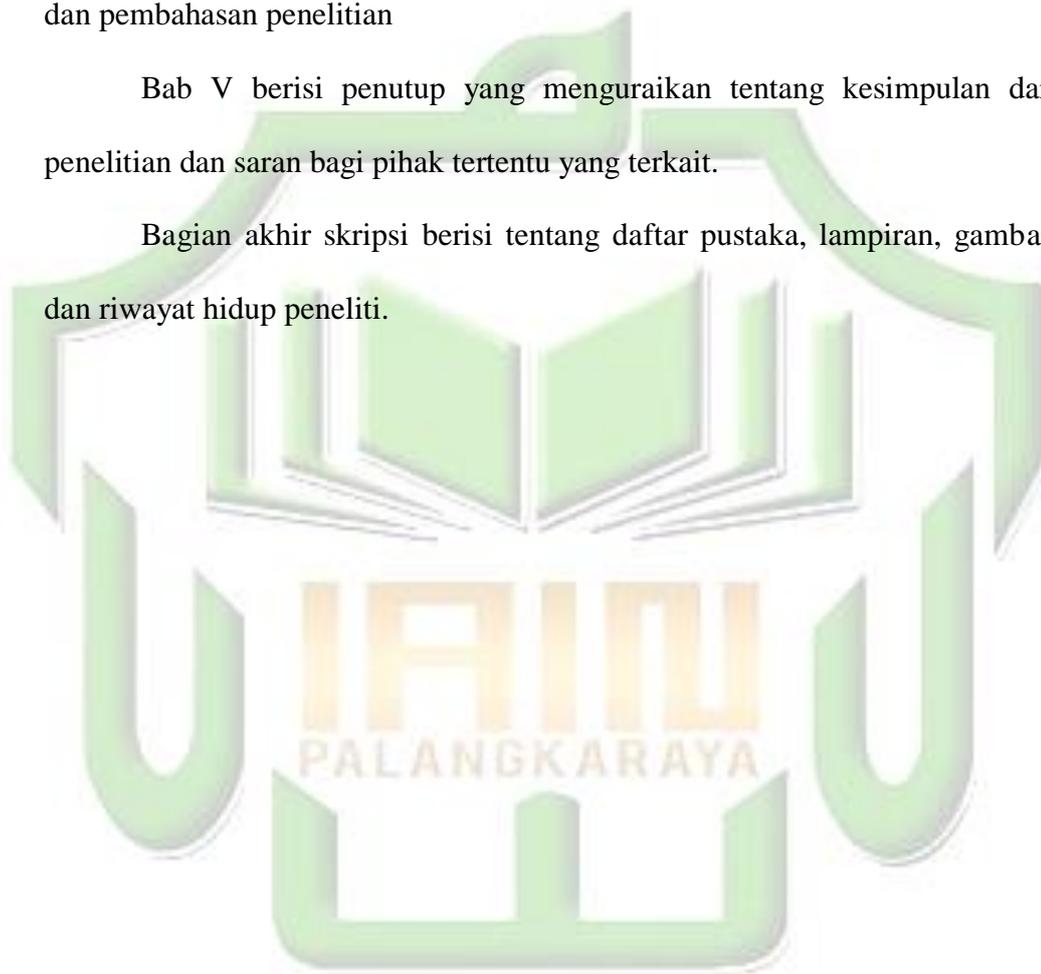
Bab II adalah kajian pustaka, yang terdiri dari penelitian terdahulu deskripsi teoritik dan kerangka berfikir

Bab III adalah metode penelitian, merupakan bab yang berisikan metode penelitian, waktu dan lokasi penelitian, subyek dan objek penelitian, tehnik pengumpulan data, pengabsahan data dan teknik analisis data.

Bab IV berisi hasil penelitian, dan pembahasan yang menguraikan hasil dari penelitian dan pembahasan yang menguraikan hasil dari penelitian dan pembahasan penelitian

Bab V berisi penutup yang menguraikan tentang kesimpulan dari penelitian dan saran bagi pihak tertentu yang terkait.

Bagian akhir skripsi berisi tentang daftar pustaka, lampiran, gambar, dan riwayat hidup peneliti.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Tinjauan pustaka merupakan kajian tentang teori-teori yang diperbolehkan dari pustaka-pustaka yang berkaitan dan mendukung penelitian yang akan dilakukan. Sementara itu setelah menelaah beberapa penelitian, berdasarkan penelusuran penyusun menemukan beberapa teori dan hasil penelusuran penyusun menemukan beberapa teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diangkat oleh penulis serta akan diperlukan sebagai acuan dan data pendukung yaitu terkait tentang Urgensi Sistem Pelayanan pencari kerja bagi masyarakat lokal pada Dinas tenaga kerja di kota Palangka Raya.

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Nurfitriyana dengan judul Studi Tentang Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak 1) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar tahun 2011 Universitas Hasanudin. Adapun rumusan masalah penelitian ini; Bagaimana efektivitas pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK 1) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar bila dilihat dari pendekatan proses. Penelitian ini menggunakan Metode Kuantitatif, Hasil penelitian yang didapat dalam penelitian ini adalah Efektivitas pelaksanaan dilihat dari pendekatan proses, terdiri atas beberapa indikator yakni: Efisiensi pelayanan, sudah berjalan dengan baik akan tetapi perlu adanya pembaharuan tentang penginformasian syarat- syarat agar dapat menunjang penyelesaian waktu pelayanan yang sesuai dengan SOP, juga penginformasian biaya agar

kedepannya tidak terjadi pungli yang dilakukan oleh pegawai yang melanggar aturan. Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja, Semangat Kerjasama dalam Dinas Tenaga Kerja baik itu antara pimpinan serta para staf sudah dikatakan baik karena mereka menjunjung rasa kekeluargaan tanpa harus menimbulkan sifat yang monoton terhadap para pegawainya namun tidak menutup kemungkinan rasa Loyalitas Kelompok Kerja yang ditanamkan dan diapresiasi maupun yang diberikan kepada masyarakat akan searah dengan semangat kerjasama tersebut. Desentralisasi dalam pengambilan keputusan, belum diterapkan dan hal ini juga yang bisa menunjang tidak terjadinya keefektifan dalam pelayanan, karena tidak adanya pendelegasian wewenang dalam keadaan darurat dan dengan hal inilah yang memungkinkan masyarakat sering mengeluh dalam menerima pelayanan.⁶

Kedua, skripsi yang ditulis oleh Retno Ayu Yuniarti dengan judul Studi Tentang Pelayanan Pencari Kerja di Dinas Kerja Kota Samarinda tahun 2014 Universitas Mulawarman Samarinda. Adapun rumusan masalah penelitian ini; Bagaimana pelayanan pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda dan Apa saja faktor penghambat pelayanan pencari kerja di Dinas tenaga kerja Kota Samarinda. Penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif, Hasil penelitian yang didapat dalam penelitian ini adalah Pelayanan pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Samarinda sudah berjalan dengan baik. Namun memang masih ada kekurangan-kekurangan dalam hal sebagai berikut masih ada pencari kerja yang memberikan uang tips kepada petugas untuk

⁶Nurfitriyana, "*Studi Tentang Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak 1) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar*" skripsi, Makassar: Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu social dan ilmu politik Universitas Hasanudin, 2015.

mendapatkan kemudahan dan kelancaran dalam pelayanan, adanya ketidaktransparan dalam biaya pelayanan karena tidak diumumkan secara langsung kepada pencari kerja melalui media papan pengumuman maupun selebaran. Faktor-faktor penghambat yang dihadapi dalam pelayanan pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja kota Samarinda adalah faktor penghambat dalam pelayanan pencari kerja seperti kerusakan sarana dan prasarana, kurangnya kesempatan diklat bagi pegawai honorer, ketidaktahuan pencari kerja akan busa kerja online.⁷

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh Okik Indarwati dengan judul Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kartu Kuning (AK.1) bagi pencari kerja pada dinas tenaga kerja dan transmigrasi Kabupaten Jember tahun 2015 Universitas Jember. Adapun rumusan masalah penelitian ini; Bagaimana Kualitas Pelayanan Kartu Kuning (AK.1) bagi pencari kerja pada dinas tenaga kerja dan transmigrasi Kabupaten Jember. Penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif, Hasil penelitian yang didapat dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Kartu Kuning (AK.1) bagi pencari kerja pada dinas tenaga kerja dan transmigrasi Kabupaten Jember dengan menggunakan model servQual dinyatakan kualitas pelayanannya sangat baik yaitu dengan skor 6,5. Dari perhitungan servQual hasil positif yang diperoleh tersebut berarti menunjukan

⁷Retno Ayu Yuniarti, “Studi Tentang Pelayanan Pencari Kerja di Dinas Kerja Kota Samarinda”, ejournal, Samarinda: Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Mulawarman Samarinda, 2014.

bahwa pelayanan yang diterima atau dirasakan responden melebihi harapan responden.⁸

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan diatas disimpulkan bahwa sistem pelayanan sangatlah penting dilakukan dalam menjalankan standar pelayanan publik untuk mengetahui ada atau tidaknya problem yang terjadi selama pelayanan dilakukan dan jika terdapat masalah atau kendala yang terjadi maka dapat segera dilakukan pengevaluasian untuk meningkatkan sistem pelayanan yang ada. Ketiga penelitian terdahulu diatas dapat disimpulkan bahwa memiliki persamaan dengan peneliti yaitu pada teori. Sedangkan perbedaan dengan milik peneliti yaitu pada subyek yang diteliti dan penelitian ini hampir sama dengan peneliti Retno yang dilakukan di Samarinda. Untuk mempermudah melihat persamaan dan perbedaan penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu, maka peneliti membuat tabel perbandingan peneliti terdahulu, sebagai berikut:

Tabel 2.1

INDIKATOR PERSAMAAN DAN PERBEDAAN PENELITIAN

No	Nama, Judul Penelitian, Tahun dan jenis penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Nurfitriyana dengan judul Studi Tentang Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak 1) Pada Dinas Tenaga Kerja	Penelitian yang dilakukan oleh Nurfitriyana tersebut tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh	Mengkaji tentang, Studi Tentang Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak 1) sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti

⁸Okik Indarwati “Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kartu Kuning (AK.1) bagi pencari kerja pada dinas tenaga kerja dan transmigrasi Kabupaten Jember” skripsi, Samarinda: Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Jember, 2015.

	Kota Makassar tahun 2011	peneliti dimana focus penelitian yaitu pada Pelayanan pencari kerja pada lembaga dinas tenaga kerja dan transmigrasi	yaitu tentang Urgensi sistem manajemen Pelayanan pencari kerja bagi masyarakat lokal pada Dinas Tenaga Kerja di kota Palangka Raya.
2.	Retno Ayu Yuniarti: Studi Tentang Pelayanan Pencari Kerja di Dinas Kerja Kota Samarinda, tahun 2014.	Penelitian yang dilakukan oleh Retno Ayu Yuniarti tersebut tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dimana focus penelitian yaitu pada Sistem Pelayanan dinas tenaga Kerja Transmigrasi.	Mengkaji tentang, studi tentang pelayanan Pencari kerja serta faktor penghambat pelayanan pencari kerja sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu Urgensi sistem manajemen Pelayanan pencari kerja bagi masyarakat lokal pada Dinas Tenaga Kerja di kota Palangka Raya.
3.	Okik Indarwati : Kualitas Pelayanan Kartu Kuning (AK.1) bagi pencari kerja pada dinas tenaga kerja dan transmigrasi Kabupaten Jember, tahun 2015.	Penelitian yang dilakukan oleh Okik Indarwati tersebut tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dimana focus penelitian yaitu pada Pelayanan kartu kuning (AK.1) pada lembaga dinas tenaga kerja dan transmigrasi	Mengkaji tentang Kualitas Pelayanan Kartu Kuning (AK.1) bagi pencari kerja sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu Urgensi sistem manajemen Pelayanan pencari kerja bagi masyarakat lokal pada Dinas Tenaga Kerja di kota Palangka Raya.

Sumber: Dibuat oleh Peneliti 2019

B. Kajian Teori

1. Sistem Pelayanan

a. Pengertian Sistem

Sistem adalah suatu kesatuan, baik obyek nyata atau abstrak yang terdiri dari berbagai komponen atau unsur yang saling berkaitan, saling tergantung, saling mendukung, dan secara keseluruhan bersatu dalam satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien. Adapun Pengertian sistem pelayanan menurut para Ahli sebagai berikut :

1) Harijono Djojodiharjo

Menurut Harijono Djojodihardjo, pengertian sistem adalah gabungan obyek yang memiliki hubungan secara fungsi dan hubungan antara setiap ciri obyek, secara keseluruhan menjadi suatu kesatuan yang berfungsi.

2) Indrajit

Menurut Indrajit, pengertian sistem adalah kumpulan dari komponen-komponen yang saling memiliki unsur keterkaitan antara satu dengan lainnya.

3) Jogianto

Menurut Jogianto, definisi sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang menggambarkan berbagai kejadian dan kesatuan

yang nyata, seperti tempat, benda dan orang-orang yang betul-betul ada dan terjadi.

4) Colin Cherry

Menurut Colin Cherry, pengertian sistem adalah suatu keseluruhan yang telah dibentuk dari berbagai macam bagian atau suatu assambel dari berbagai macam sifat dan bagian-bagian tersebut.

5) Fagen dan A. Hall

Menurut R. Fagen dan A. Hall, definisi sistem adalah kumpulan dari objek yang mempunyai suatu hubungan antara masing-masing obyek termasuk hubungan mengenai sifat-sifat yang mereka miliki.⁹

b. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (mengurus apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagian proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh

⁹Maxmanroe.com, <https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/pengertian-sistem.html>, diakses pada hari rabu tanggal 20 maret 2018.

kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.¹⁰

Menurut A.S Moenir, pada dasarnya manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya membutuhkan orang lain. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung ini yang disebut sebagai pelayanan. Jadi pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sehingga pelayanan senantiasa dengan kepentingan publik atau umum.¹¹ Masih menurut Moenir sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang-kadang dibuat-buat oleh petugas.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gurutan, sindiran maupun untaian kata lain semacam itu nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama dan tertib juga tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya

¹⁰Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka,1990, h. 415.

¹¹H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 1995, h. 17.

diberikan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu atau yang tidak jelas.¹²

Kegiatan pelayanan umum diharapkan pada terselenggaranya pelayanan untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Supaya pelayanan umum berhasil baik unsur pelaku sangat menentukan, Pelaku dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggungjawab atas terselenggaranya pelayanan dan manusia sebagai pegawai. Pelayanan dapat berjalan baik jika pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik memiliki orientasi yang benar mengenai akikat dari suatu kedudukannya sebagai abdi masyarakat dan menganggap masyarakat sebagai klien yang harus senantiasa dijaga kepuasan atas pelayanan yang telah diberikan kepada mereka. Kepuasan sangat sulit diukur karena layanan memiliki berbagai karakteristik yang berbeda tergantung pada tingkat sosial, ekonomi, pendidikan dan pengetahuan, pengalaman hidup maupun harapan yang ingin dicapainya.¹³

c. Pengertian Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan adalah prosedur pelayanan kepada pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik termasuk sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Sistem pelayanan harus dibuat secara

¹²Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara, 2006, h. 82.

¹³Andreas G, Evelin J.R, dan Juliana W, *Dampak Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Terhadap Masyarakat di Kelurahan Tingkulu*, e-journal "Acta Diurna" Volume V, nomor 1, tahun 2016.

sederhana, tidak berbelit-belit dan sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan. Untuk itu perusahaan harus mampu melakukan desain ulang sistem pelayanannya, jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan pelanggan. Desain ulang sistem pelayanan tidak berarti harus merubah total sistem pelayanan, tetapi dapat dilakukan hanya bagian tertentu yang menjadi titik krisis penentu kualitas pelayanan. Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹⁴ Pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka.¹⁵

d. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam

¹⁴Philip Kotler, *“Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian”*, Terjemahan: A.B. Susanto, Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat, 2000, h. 53.

¹⁵Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia, 2003, h. 209.

kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi ini sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.¹⁶ Sedangkan di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Known about the public service that it represents a state entity with legal personality, which meets the general activity, ultimately to meet the needs of citizens. To achieve this goal, Romania has chosen to organize its services on two levels, each public service to the national interest (example: services within the Government, the Ministry) and local interests (service level administrative-territorial unit). All these services are subject to specific cumulative conditions

¹⁶Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008, hlm. 5.

(Matei, 2004), such as: satisfaction of public interest; their creation is based on a law or set a special competence for the fulfillment of the objectives they have created, through the fulfillment of the conditions in which the respective service contribute to the creation of modern government. As for public services established at the local level (Alexandru, 2007), their role is to meet the needs of the local community, even through private sector involvement. In this case, the legislative Romania had considered proper formation of structures called - County Council - which has competence in the provision of services such as education, social services, public order or culture. Equally important that, for certain public services, Romania has been feeling fit that they are supplied by private economic operators, through their concessions, based on a particular contract. Romanian legislature had considered proper formation of structures called - County Council - which has competence in the provision of services such as education, social services, public order or culture. Equally important that, for certain public services, Romania has been feeling fit that they are supplied by private economic operators, through their concessions, based on a particular contract. Romanian legislature had considered proper formation of structures called - County Council - which has competence in the provision of services such as education, social services, public order or culture. Equally important that, for certain public services, Romania has been feeling fit that they are

*supplied by private economic operators, through their concessions, based on a particular contract.*¹⁷

Terjemahan dari teks diatas :

Diketahui tentang pelayanan publik bahwa ia merepresentasikan entitas negara dengan kepribadian hukum, yang memenuhi aktivitas yang bersifat umum, pada akhirnya dengan memenuhi kebutuhan warga negara. Untuk mencapai tujuan ini, Rumania telah memilih untuk mengatur layanannya pada dua tingkat, masing-masing layanan publik untuk kepentingan nasional (contoh: layanan dalam Pemerintah, Kementerian) dan kepentingan lokal (layanan di tingkat unit administrasi teritorial). Semua layanan ini tunduk pada kondisi kumulatif spesifik (Matei, 2004), seperti: kepuasan kepentingan umum; ciptaan mereka berdasarkan pada undang-undang atau menetapkan kompetensi khusus untuk pemenuhan tujuan yang telah mereka ciptakan, kondisi melalui pemenuhan di mana layanan masing-masing berkontribusi pada terciptanya pemerintahan modern. Adapun layanan publik yang dibentuk di tingkat lokal (Alexandru, 2007), peran mereka adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat lokal, bahkan melalui keterlibatan sektor swasta. Dalam hal ini, legislatif Rumania telah menganggap tepat pembentukan struktur yang disebut - Dewan Kabupaten - yang memiliki kompetensi dalam penyediaan layanan seperti: pendidikan,

¹⁷Gaita Kamelia, Ani Matei, "Public Service in Romania and its Role in the Development of the Administrative Capacity", *Procedia Economics and Finance*, 23, no 6, Oktober 2015, h. 983.

layanan sosial, ketertiban umum atau budaya. Sama pentingnya bahwa, untuk layanan publik tertentu, Rumania telah merasa cocok bahwa mereka dipasok oleh operator ekonomi swasta, melalui konsesi mereka, berdasarkan kontrak tertentu.

Negara Rumania dalam pelayanan publik berusaha agar memenuhi kebutuhan setiap warga negaranya sama halnya dengan Indonesia atau Negara-negara lain. jasa-jasa dan keterlibatan pemerintah dalam hal pelayanan publik yang sesuai dengan undang-undang, tugas, fungsi dan perannya pun sangat berdampak pada pencari kerja yang ingin mendapatkan pelayanan dari pemerintah daerah untuk dapat bekerja serta meimplementasikan keterampilan pencari kerja dalam bidang yang dikuasai atau diminatinya.

e. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diwajibkan ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.¹⁸

Menurut Keputusan MENPEN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:¹⁹

1) Prosedur Pelaksanaan

¹⁸Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, h. 21.

¹⁹Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, h. 24.

- 2) Waktu Penyelesaian
- 3) Biaya Pelayanan
- 4) Produk Pelayanan
- 5) Sarana dan Prasarana
- 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

f. Faktor-faktor pendukung pelayanan

Terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan antara lain: ²⁰

1) Faktor 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.

2) Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan pertama

²⁰H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014, h. 88-119.

manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu:

- a) Kewenangan
 - b) Pengetahuan dan pengalaman
 - c) Kemampuan bahasa
 - d) Pemahaman oleh pelaksana
 - e) Disiplin dalam pelaksanaan
- 3) Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

4) Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

5) Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan)

melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata jadian kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujuka pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

6) Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

- a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- b) Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- c) Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- d) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e) Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.

2. Manajemen Pelayanan Prima

a. Pengertian Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan merupakan seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan sumber daya manusia (SDM) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan

terlebih dahulu. Sementara Gibson, Donelly dan Ivancevich mendefinisikan manajemen sebagai proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Gronroos menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Dari pengertian diatas, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.²¹

b. Arti pentingnya Manajemen Pelayanan

1) Dengan berlakunya Undang-undang No. 22 tahun 1999 tentang pemerintah Daerah dan Undang-Undang No. 25 tahun 1999 tentang perimbangan keuangan antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat, akan semakin banyak aktivitas pelayanan yang harus ditangani oleh daerah. Dengan demikian aparat di daerah dituntut untuk dapat memahami dan mempraktikkan ilmu

²¹Zaenal Mukarom dan Muhibudin wijaya L, *Manajemen Pelayanan Publik*, CV Pustaka Setia: Bandung, 2015, h. 80.

manajemen pelayanan. Meskipun kedua undang-undang tersebut direvisi dengan undang-undang nomor 32 tahun 2004 dan undang-undang 33 tahun 2004 akan tetapi tanggung jawab pelayanan yang diemban oleh daerah masih sangat besar.

- 2) Berlakunya undang-undang no 32 dan 22 tahun 2004 tersebut di atas juga akan mengakibatkan interaksi antara aparat Daerah dan masyarakat menjadi lebih intens. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan akan hak-hak asasi manusia akan melahirkan kuatnya tuntutan terhadap manajemen pelayanan yang berkualitas.
- 3) Globalisasi dan berlakunya era perdagangan bebas menyebabkan batas-batas antar Negara menjadi kabur dan kompetisi menjadi sangat ketat. Hal ini menuntut kemampuan manajemen pelayanan yang sangat tinggi untuk dapat tetap eksis dan mampu bersaing.²²

c. Definisi Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau

²²Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015, h. 13-14.

akan menjadi prima manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan).

Pelayanan prima adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 bahwa hakikat pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Undang-undang Kepegawaian Nomor 43 tahun 1999, Pegawai Negeri Sipil (PNS) selaku aparatur pemerintah memiliki kewajiban untuk bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional. Selaku pelayan masyarakat, PNS harus memberikan pelayanan yang terbaik atau prima kepada penerima pelayanan tanpa pandang bulu. Jadi, PNS berkewajiban memberikan pelayanan atau melayani, bukan minta dilayani.

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/ BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan

perundang-undangan yang berlaku. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan bentuk pelayanan prima.²³

d. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan prima dalam sector publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Jika pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat bai atau terbaik.

Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi Negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani sehingga akan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerja sama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan.

Memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan sesuai dengan kebutuhan dalam rangka:

- 1) Meberdayakan masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik;
- 2) Membangun dan menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

²³Zaenal Mukarom dan Muhibudin wijaya L, *Manajemen Pelayanan Publik*, CV Pustaka Setia: Bandung, 2015, h. 148-149.

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat, dan proses pelayanan seharusnya. Mantaat pelayanan, antara lain:

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat;
- 2) Acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan;
- 3) Acuan untuk pelayan, pelanggan, atau *stakeholders* dalam kegiatan pelayanan, *why, when, whom, where, dan how* pelayanan harus dilakukan.²⁴

3. Pelayanan ditinjau menurut Ekonomi Islam

a. Pengertian Pelayanan dalam Islam

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka dalam hal ini ditegaskan dalam firman Allah Ali Imran ayat 159 :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ إِنَّكَ لَأَنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap

²⁴Zaenal Mukarom dan Muhibudin wijaya L, *Manajemen Pelayanan Publik*, h. 149-150.

keras lagi berkasar hati, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu Telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”²⁵

b. Ditinjau Menurut Ekonomi Islam

Dalam Islam telah mengangakat kerja pada level kewajiban religius yang digandengkan dengan iman. Hubungan antara iman dan amal (kerja) itu sama dengan hubungan antar pohon dengan akar, yang salah satunya tidak mungkin eksis tanpa adanya yang lain. Islam tidak mengakui dan mengingkari sebuah keimanan yang tidak membuahkan perilaku yang baik.²⁶ Islam mengajarkan kepada umat manusia agar dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prinsip- prinsip ekonomi Islam yakni bersifat profesional, amanah, memelihara etos kerja. Adapun penjelasannya sebagai berikut:²⁷

a. Bersikap profesional

Bagi seseorang yang telah memiliki tanggung jawab dalam hidupnya, bekerja merupakan kebutuhan hidup yang hukumnya wajib, ini karena bekerja sama mulianya dengan melaksanakan ibadah lainnya seperti shalat, haji atau membayar zakat. Dalam

²⁵Departemen Agama Republik Indonesia, *Al Qur'an dan Terjemahnya Edisi Revisi*, Surabaya: Karya Agung, 2006. h. 90.

²⁶Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta: Pustaka Al-Kutsar, 2001, h. 10.

²⁷Muhammad Ismail Yusanto, Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islam*, Jakarta : Gema Insani Press, 2002, h. 104.

banyak keterangan, Allah SWT sangat menghargai orang yang giat bekerja karena itu berarti ia telah menunaikan salah satu kewajiban.

“Sesungguhnya, Allah telah mewajibkan atas kalian berusaha (bekerja) maka hendaklah kalian berusaha.” (HR. Thabrani)

Selain memerintahkan bekerja, Islam juga menuntun setiap muslim agar dalam bekerja dibidang apapun harus bersikap profesional. Inti dari ini setidaknya dicirikan oleh tiga hal : (1) Kafa'ah, yaitu cakap atau ahli dalam bidang pekerjaan yang dilakukan, (2) himmatul-'amal, yakni memiliki semangat atau etos kerja yang tinggi, (3) amanah, yaitu bertanggung jawab dan terpercaya dalam menjalankan setiap tugas atau kewajiban. Dalam memberikan pelayanannya perusahaan harus mencakup terhadap ketiga ciri diatas supaya konsumen (pengunjung) dapat merasa puas dengan hasil pelayanagn yang diberikan.

b. Bersikap amanah.

Seorang muslim yang telah memiliki sifat profesional haruslah memiliki sifat amanah, yakni terpercaya dan bertanggung jawab. Rasulullah SAW memerintahkan setiap muslim untuk selalu menjaga amanah yang diberikan kepadanya,

“Tunaikanlah amanat terhadap orang yang mengamanatimu dan janganlah berkhianat terhadap orang yang mengkhianatimu”.(HR. Ahmad dan Abu Dawud).²⁸

Rasulullah SAW menggambarkan orang-orang yang tidak memegang amanah sebagai bukan orang yang beriman dan tidak memiliki agama, bahkan lebih jauh lagi, orang-orang yang selalu melanggar amanah digambarkan sebagai orang munafik.

“Tidak beriman orang yang tidak memegang amanah dan tidak ada agama orang yang tidak menepati janji.”(HR. Ad- Dailami).²⁹

Oleh karena itu sikap amanah mutlak harus dimiliki oleh seorang pebisnis muslim. Sikap itu bisa dimiliki jika dia selalu menyadari bahwa apapun aktivitas yang dilakukan termasuk pada saat dia bekerja selalu diketahui oleh Allah SWT.

c. Memelihara etos kerja/ Bersungguh-sungguh

Selain memiliki kecakapan (kafa'ah) dan sifat amanah, seseorang dikatakan profesional jika seseorang bekerja secara semangat dan bersungguh-sungguh. Dia juga harus memiliki etos kerja (himmatul'amal) yang tinggi. Dorongan utama seseorang muslim dalam bekerja adalah bahwa aktifitas kerjanya itu dalam pandangan islam merupakan bagian dari ibadah, karena bekerja merupakan pelaksanaan salah satu kewajiban, dan hasil usaha yang

²⁸Muhammad Faiz Almath, *1100 Hadis terpilih sinar ajaran Muhammad*, Daarul Kutub Alarabiyah, Syiria, 1974, h. 192.

²⁹Ibid, h. 105.

diperoleh seorang muslim dari kerja kerasnya dinilai sebagai penghasilan yang mulia.³⁰

“Tidaklah seorang diantara kamu makan suatu makanan lebih baik dari pada memakan dari hasil keringatnya sendiri.” (HR. Baihaqi)

Dari hadist daiatas dapat disimpulkan bahwa dalam memenuhi kebutuhan hidup seseorang harus berusaha untuk dapat memenuhi kebutuhannya. Dan dalam memenuhi kebutuhannya diperlukan semangat yang tinggi dan bersungguh-sungguh.

4. Teori Tenaga Kerja

a. Pengertian Tenaga Kerja

Tenaga kerja merupakan penduduk yang berada dalam usia kerja. Menurut UU No. 13 tahun 2003 Bab I pasal 1 ayat 2 disebutkan bahwa tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat.³¹

Secara garis besar penduduk suatu negara dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu tenaga kerja dan bukan tenaga kerja. Sedangkan menurut DR Payaman Siamanjuntak dalam bukunya “Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia” tenaga kerja adalah penduduk yang sudah atau sedang bekerja, yang sedang mencari pekerjaan, dan yang melaksanakan kegiatan lain seperti bersekolah dan mengurus rumah tangga. Secara praksis pengertian tenaga kerja dan bukan tenaga kerja

³⁰*Ibid*, h. 114.

³¹Subijanto, *Peran Negara Dalam Hubungan Tenaga Kerja Indonesia*, Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan (vol 17 no 6, 2011), h. 708.

menurut dia hanya dibedakan oleh batas umur.³² Jadi yang dimaksud dengan tenaga kerja yaitu individu yang sedang mencari atau sudah melakukan pekerjaan yang menghasilkan barang atau jasa yang sudah memenuhi persyaratan ataupun batasan usia yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang yang bertujuan untuk memperoleh hasil atau upah untuk kebutuhan hidup sehari-hari.

b. Klasifikasi tenaga kerja

Klasifikasi adalah penyusunan bersistem atau berkelompok menurut standar yang di tentukan.³³ Maka, klasifikasi tenaga kerja adalah pengelompokan akan ketenaga kerjaan yang sudah tersusun berdasarkan kriteria yang sudah di tentukan. Yaitu:

1) Berdasarkan penduduknya

a) Tenaga kerja

Tenaga kerja adalah seluruh jumlah penduduk yang dianggap dapat bekerja dan sanggup bekerja jika tidak ada permintaan kerja. Menurut Undang-Undang Tenaga Kerja, mereka yang dikelompokkan sebagai tenaga kerja yaitu mereka yang berusia antara 15 tahun sampai dengan 64 tahun.

b) Bukan tenaga kerja

Bukan tenaga kerja adalah mereka yang dianggap tidak mampu dan tidak mau bekerja, meskipun ada permintaan

³²Sendjun H Manululang, *Pokok-Pokok Hukum Ketenagakerjaan Di Indonesia*, (Jakarta: PT Rineka Citra, 1998), h. 03

³³Pius Partanto dkk, *Kamus Ilmiah Populer*, Surabaya: Arkola, 200, h. 345.

bekerja. Menurut Undang-Undang Tenaga Kerja No. 13 Tahun 2003, mereka adalah penduduk di luar usia, yaitu mereka yang berusia di bawah 15 tahun dan berusia di atas 64 tahun. Contoh kelompok ini adalah para pensiunan, para lansia (lanjut usia) dan anak-anak.

2) Berdasarkan batas kerja

a) Angkatan kerja Angkatan kerja adalah penduduk usia produktif yang berusia 15-64 tahun yang sudah mempunyai pekerjaan tetapi sementara tidak bekerja, maupun yang sedang aktif mencari pekerjaan.

b) Bukan angkatan kerja, Bukan angkatan kerja adalah mereka yang berumur 10 tahun ke atas yang kegiatannya hanya bersekolah, mengurus rumah tangga dan sebagainya. Contoh kelompok ini adalah: anak sekolah dan mahasiswa, para ibu rumah tangga dan orang cacat, dan para pengangguran sukarela.

3) Berdasarkan kualitasnya

b) Tenaga kerja terdidik

Tenaga kerja terdidik adalah tenaga kerja yang memiliki suatu keahlian atau kemahiran dalam bidang tertentu dengan cara sekolah atau pendidikan formal dan non formal. Contohnya: pengacara, dokter, guru, dan lain-lain.

- c) Tenaga kerja terlatih, Tenaga kerja terlatih adalah tenaga kerja yang memiliki keahlian dalam bidang tertentu dengan melalui pengalaman kerja. Tenaga kerja terampil ini dibutuhkan latihan secara berulang-ulang sehingga mampu menguasai pekerjaan tersebut. Contohnya: apoteker, ahli bedah, mekanik, dan lain-lain.
- d) Tenaga kerja tidak terdidik dan tidak terlatih Tenaga kerja tidak terdidik dan tidak terlatih adalah tenaga kerja kasar yang hanya mengandalkan tenaga saja. Contoh: kuli, buruh angkut, pembantu rumah tangga, dan sebagainya.³⁴

5. Konsep Urgensi

Urgensi jika dilihat dari bahasa Latin “urgere” yaitu (kata kerja) yang berarti mendorong. Jika dilihat dari bahasa Inggris bernama “urgent” (kata sifat) dan dalam bahasa Indonesia “urgensi” (kata benda). Istilah urgensi merujuk pada sesuatu yang mendorong kita, yang memaksa kita untuk diselesaikan. Menurut kamus bahasa Indonesia, Urgensi adalah hal yang sangat penting atau keharusan yang sangat mendesak untuk diselesaikan, dengan demikian mengandaikan ada suatu masalah dan harus segera ditindak lanjuti.³⁵

³⁴Dwiyanto, Agus, dkk. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: GadjahMada University Press, 2006, h. 45.

³⁵Abdurrahman Saleh dan Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*, Jakarta : Kencana, 2004, h. 89.

6. Konsep Masyarakat Lokal

Masyarakat berasal dari bahasa arab yaitu musyarak. Masyarakat memiliki arti sekelompok orang yang membentuk sebuah sistem semi tertutup atau terbuka. Masyarakat terdiri atas individu-individu yang saling berinteraksi dan saling tergantung satu sama lain atau disebut zoon politicon. Dalam proses pergaulannya, masyarakat akan menghasilkan budaya yang selanjutnya akan dipakai sebagai sarana penyelenggaraan kehidupan bersama. Oleh sebab itu, konsep masyarakat dan konsep kebudayaan merupakan dua hal yang senantiasa berkaitan dan membentuk suatu sistem. Menurut Roucek dan Warren, masyarakat merupakan sekelompok manusia yang memiliki rasa kesadaran bersama di mana mereka berdiam pada daerah yang sama, yang sebagian besar atau seluruh warganya memperlihatkan adanya adat kebiasaan dan aktivitas yang sama.³⁶

Masyarakat adalah sekelompok individu yang bertampat tinggal dalam suatu daerah tertentu serta dapat berinteraksi dengan individu lainnya dalam kurun waktu yang cukup lama. Alvin L. Betrand, masyarakat adalah suatu kelompok orang yang sama identifikasinya, teratur sedemikian rupa di dalam menjalankan segala sesuatu yang diperlukan bagi kehidupan bersama secara harmonis.³⁷ Selanjutnya pengertian masyarakat yang diungkapkan oleh Seorang ahli antropologi R.

³⁶Abdul Syani, *Sosiologi dan Perubahan Masyarakat*. Bandar Lampung: Pustaka Jaya, 1995. h. 84.

³⁷Abdul Syani, *Sosiologi dan Perubahan Masyarakat*. h, 84.

Linton, setiap selompok manusia yang telah cukup lama hidup dan bekerja sama, sehingga mereka itu dapat mengorganisasikan dirinya dan berfikir tentang dirinya sebagai satu kesatuan sosial dengan batas-batas tertentu.³⁸ sesuai penjelasan di atas maka dapat disimpulkan masyarakat adalah sekelompok manusia yang mendiami tempat tertentu dengan jangka waktu yang cukup lama. dan dapat berinteraksi dengan masyarakat lainnya dengan tujuan untuk mewujudkan keharmonisan dalam satu kesatuan sosial. Maka dari itu, dibutuhkan kerja sama demi tercapainya tujuan yang diinginkan. Lokal adalah suatu hal yang berasal dari tempat asal seseorang yang berasal dari daerah asli, kata lokal jika menggambarkan seseorang berarti dia merupakan penduduk lokal, jika kata lokal digunakan untuk makanan berarti makanan berasal dari daerah sendiri.

C. Kerangka Pikir

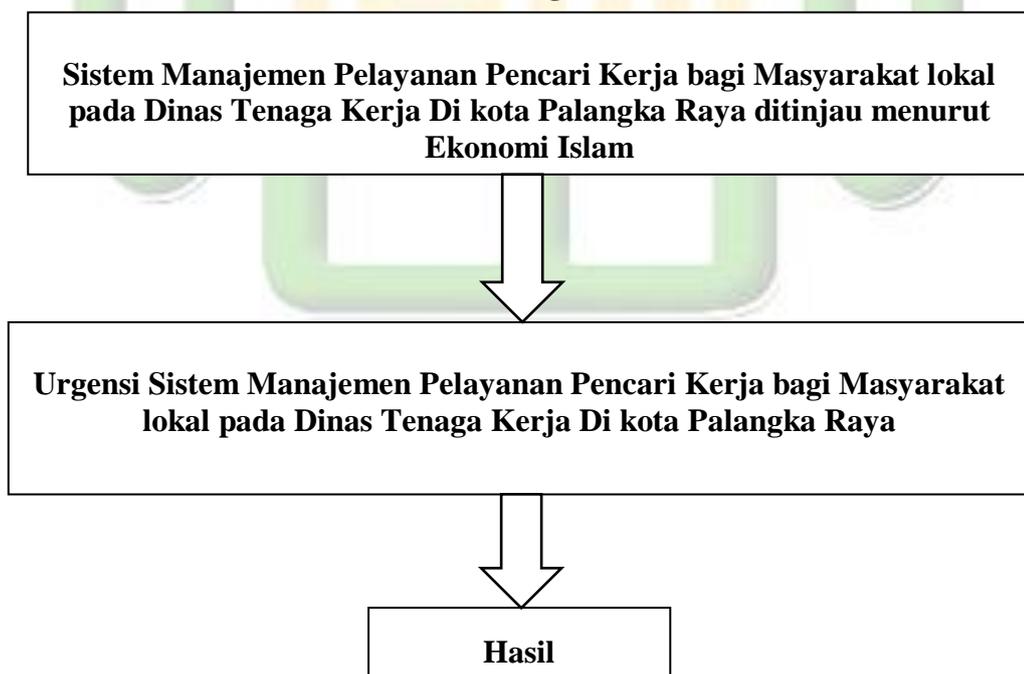
Penelitian ini didasarkan pada pengamatan tentang permasalahan pokok yang dihadapi di Kota Palangka Raya dalam bidang ketenagakerjaan adalah kelebihan tenaga kerja serta kecilnya kesempatan kerja yang tercipta pada sektor sehingga terjadi pengangguran, Tingkat pengangguran terbuka (TPT) pada agustus 2018 mencapai 54 ribu lebih atau 4,01% di Kota Palangka Raya.³⁹ Pekerjaan merupakan kebutuhan hak asasi warga negara sebagai mana diamanatkan dalam undang-undang nomor 13 tahun 2013 tentang ketenagakerjaan pasal 31 yang menyatakan bahwa maka setiap warga

³⁸ Abu Ahmadi, *Antropologi Budaya*. Surabaya: CV Pelangi, 1986. h. 56.

³⁹ Rahmat Gazali, <https://www.borneonews.co.id/berita/116253-pengangguran-terbuka-54-ribu-jadi-tantangan-dinas-ketenagakerjaan>, Diakses pada hari jum'at 22 Maret 2019.

mempunyai hak dan kesempatan yang sama untuk memilih, mendapatkan, atau pindah kerja dan memperoleh penghasilan yang layak didalam atau di luar negeri. Dengan adanya tugas dan wewenang dari Dinas tenaga kerja yang salah satunya memberikan sistem pelayanan yang disesuaikan dengan para pencari kerja untuk dapat mencapai penyelesaian masalah ketenagakerjaan diperlukan suatu perencanaan, usaha nyata, dan evaluasi berkelanjutan. Dalam rangka mendukung hal tersebut, diperlukan suatu dukungan informasi dan data yang akurat untuk mengetahui letak kelebihan dan kekurangan serta hal-hal yang memerlukan perbaikan masalah ketenagakerjaan tersebut. Beranjak dari tingkat pengangguran tersebut inilah peneliti tertarik untuk meneliti terkait dengan Urgensi Sistem Manajemen Pelayanan Pencari Kerja bagi masyarakat lokal Pada Dinas Tenaga Kerja Di Kota Palangka Raya. Adapun Kerangka Pikir sebagai berikut.

Bagan 2.1
Skema Kerangka Pikir



Sumber: Dibuat oleh peneliti 2019

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu yang dipergunakan untuk melakukan penelitian mengenai Sistem Pelayanan pencari kerja pada Dinas Tenaga kerja di Palangka Raya adalah selama 2 (dua) bulan setelah proposal ini diseminarkan. Jika dalam waktu 2 (dua) bulan data tersebut belum terpenuhi, maka penulis akan memperpanjang waktu penelitian hingga data mencukupi untuk dianalisa.

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi kota Palangka Raya. Kantor Pusat Dinas Tenaga Kerja berada di Jl. Tjilik Riwut Km. 6,5 No. 98 Palangka Raya peneliti memilih lokasi ini karena kantor ini adalah yang memiliki tugas dan wewenang untuk melaksanakan sistem pelayanan bagi pencari kerja yang sangat membantu masyarakat dalam merealisasikan niat untuk bekerja.

B. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya pelaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain,

secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.⁴⁰

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskripsi berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, dari orang atau perilaku yang dapat diamati. Dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.⁴¹

Dalam penelitian ini dimaksudkan agar peneliti dapat mengetahui dan menggambarkan apa yang terjadi di lokasi penelitian dengan lugas dan rinci serta berupaya mengungkapkan data tentang Sistem Pelayanan Pencari Kerja bagi masyarakat lokal yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja di Kota Palangka Raya terhadap para pencari kerja serta urgensi dari sistem tersebut.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian yaitu individu atau kelompok yang dijadikan sumber data oleh investigator atau peneliti. Penentuan subjek dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling*

⁴⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004, h. 3.

⁴¹ *Ibid*, h. 6.

adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Menurut Dr. Ibrahim, penggunaan teknik *purposive sampling* dalam 3 situasi, yaitu:

- a. Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* guna memilih responden yang akan memberi informasi penting.
- b. Peneliti menggunakan teknik ini untuk memilih responden yang sulit dicapai, untuk itu peneliti cenderung subjektif (memilih berdasarkan kriteria sesuai keinginan peneliti).
- c. Tatkala peneliti ingin mengidentifikasi jenis responden tertentu untuk diadakan wawancara mendalam.⁴²

Berdasarkan hal diatas subjek penelitian yang diambil dalam penelitian ini yaitu subjek yang berasal dari Dinas Tenaga kerja Kota Palangka Raya dan pihak terkait lainnya, yaitu pencari kerja. Untuk subjek dari Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya sendiri penulis mengambil 3 orang yaitu, Kepala Bidang penempatan tenaga dan perluasan kesempatan kerja dan 2 orang kepala seksi pelayanan pencari kerja dari Disnaker Kota Palangka Raya yang akan diwawancarai dan dimintai data-data tertentu yang berhubungan dengan penelitian.

⁴² Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2015, h.72.

Tabel 3.1**Data Informan dari Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya**

No	Nama	Pekerjaan / Jabatan	Jenis Kelamin
1	YT	Kepala Bidang penempatan tenaga dan perluasan kesempatan kerja	Laki-laki
2	YI	Kepala seksi Informasi lowongan kerja	Laki-laki
3	HW	Kepala seksi Penempatan tenaga kerja	Laki-laki

Sumber: Dibuat oleh peneliti 2019

Sedangkan, subjek dari pencari kerja sendiri penulis mengambil dari masyarakat lokal yang sudah mendaftarkan dirinya di Disnaker Kota Palangka Raya. Dalam menentukan Subjek dari pencari kerja peneliti membuat kriteria-kriteria, Adapun informan pada penelitian ini meliputi kriteria dibawah ini:

1. Pencari kerja yang berdomisili di di Kota Palangka Raya yang sedang mencari pekerjaan mendaftarkan dirinya di Dinas Tenaga Kerja kota Palangka Raya.
2. Berusia antara 17-40 tahun dan mampu memberikan informasi data yang representatif;
3. Bersedia menjadi informan.

Pencari kerja yang peneliti ambil terdiri dari 8 orang yang diwawancarai dan dimintai data-data tertentu yang berhubungan dengan penelitian.

Tabel 3.2**Data Responden pencari kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya**

No	Nama	Pendidikan terakhir	Jenis Kelamin	Umur
1	JFN	SMK	Perempuan	18 tahun
2	DA	SMK	Perempuan	17 tahun
3	MI	SMA	Laki-laki	22 tahun
4	BYY	SMA	Laki-laki	18 tahun
5	AR	SMA	Laki-laki	19 tahun
6	BIP	SMA	Laki-laki	19 tahun
7	HRI	SMA	Laki-laki	17 tahun
8	MFN	SMK	Laki-laki	19 tahun

Sumber: Dibuat oleh peneliti 2019

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah isu, problem, atau permasalahan yang dibahas, dikaji, diteliti dalam riset.⁴³ Adapun yang menjadi objek penelitian dalam penelitian ini adalah masalah yang terjadi dari penelitian, yaitu tentang Dampak sistem pelayanan pencari kerja Masyarakat lokal pada Dinas Tenaga di Kota Palangka Raya.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan sebagai bahan pembahasan dan analisis dalam penelitian ini digunakan metode-metode sebagai berikut:

⁴³*Ibid*, h. 6.

1. Metode Observasi

Metode Observasi didefinisikan sebagai suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta “merekam” perilaku secara sistematis untuk tujuan tertentu. Observasi ialah suatu kegiatan mencari data yang digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosis. Inti dari observasi adalah adanya perilaku yang tampak dan adanya tujuan yang ingin dicapai. Pada dasarnya, tujuan dari observasi adalah untuk mendeskripsikan lingkungan yang diamati, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, individu-individu yang terlibat dalam lingkungan tersebut beserta aktivitas dan perilaku yang dimunculkan, serta makna kejadian berdasarkan perspektif individu yang terlibat.⁴⁴ Dalam penelitian ini, bentuk observasi yang peneliti lakukan mengamati sistem pelayanan pencari kerja oleh pihak dinas tenaga kerja dan transmigrasi beserta pencari kerja yang berlokasi di Jl. Cilik Riwut No.03 Palangka Raya.

2. Metode Wawancara

Metode ini digunakan untuk menghimpun data mengenai gambaran garis besar Sistem pelayanan dan bagaimana sistem pelayanan itu diterapkan. Teknik wawancara⁴⁵ yang dilakukan adalah wawancara bebas atau terpimpin, artinya dalam melakukan wawancara, peneliti

⁴⁴Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, dan focus Groups*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013, h. 131-132.

⁴⁵Wawancara (*interview*) adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Rosda Karya, 2012, h. 83.

membawa pedoman yang hanya garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan, tapi wawancara tersebut tidak terikat sepenuhnya terhadap pedoman yang telah disiapkan. Adapaun sasaran yang akan diwawancarai adalah kepala dan pegawai Kantor Dinas Tenaga kerja di Kota Palangka Raya serta masyarakat selaku penerima pelayanan. Disini peneliti menggunakan metode wawancara dengan merekam percakapan narasumber menggunakan *handphone* dan menulis manual secara garis besar dari hasil wawancara tersebut agar sumber data yang diperoleh itu benar.⁴⁶

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi⁴⁷ adalah mencari data-data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Metode ini dipakai untuk melengkapi data tentang gambaran umum kantor Dinas Tenaga kerja di Kota Palangka Raya dan beberapa data tambahan yang nanti diperlukan dalam pembahasan penelitian.

E. Pengabsahan Data

Dalam upaya pengecekan keabsahan data, memiliki banyak metode yang ditempuh untuk mengetahui bahwa data yang diperoleh adalah real seperti yang dilakukan dilapangan. Menurut Wiliam Wiesma, teknik pengecekan keabsahan data dengan cara triangulasi diartikan sebagai

⁴⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Yogyakarta: Renika Cipta, 1991, h. 195.

⁴⁷Tehnik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Koentjaraningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: Gramedia, 1997, h. 73.

pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dalam hal ini peneliti menggunakan triangulasi sumber data untuk menguji redibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.⁴⁸ Triangulasi sumber yaitu perbandingan atau pengecekan balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda, dengan jalan:

1. Membandingkan data hasil pengamatan (observasi) dengan data hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan informan di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan data hasil wawancara dengan isi dokumen yang dihimpun atau berkaitan.⁴⁹

F. Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data dalam kategori, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁵⁰

⁴⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (mixed method)*, Bandung: Alfabeta, 2013, h. 333.

⁴⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, h. 178.

⁵⁰Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2014, h. 82.

Analisis data diperlukan beberapa tahapan, seperti yang digunakan Bungin dalam bukunya analisis *Data Penelitian Kualitatif*, yaitu dikatakan bahwa:

1. *Data collection*, atau koleksi data ialah pengumpulan data dengan analisis data, yang mana data tersebut diperoleh selama melakukan pengumpulan data tanpa proses pemilahan.
2. *Data reduction* yaitu pengolahan data yang mencakup kegiatan mengikhtiarkan hasil pengumpulan data selengkap mungkin, dan memilah-milahnya ke dalam suatu konsep tertentu, kategori tertentu atau tema tertentu.
3. *Data display* atau penyajian data ialah data yang dari kancah penelitian dipaparkan secara ilmiah oleh peneliti dengan tidak menutupi kekurangan, dan semacam pembuatan table atau diagram dalam tradisi penelitian kualitatif.
4. *Conclusions drawing* atau penarikan kesimpulan dengan melihat kembali pada reduksi data (pengurangan data) dan data *display* sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang diperoleh.⁵¹

⁵¹Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005, h. 69.

BAB IV

PEMBAHASAN DAN ANALISIS PENELITIAN

A. Gambaran Umum Dinas Tenaga Kerja Di Kota Palangka Raya

1. Profil Dinas Tenaga Kerja Di Kota Palangka Raya

Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya sebagai instansi yang mempunyai tugas membantu Walikota dalam rangka pelaksanaan urusan pemerintahan di Bidang Ketenagakerjaan yang menjadi kewenangan daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Daerah. Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 11 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Palangka Raya. (Visi dan Misi Dinas Tenaga Kerja Di Kota Palangka Raya)

2. Visi, Misi dan Motto Dinas Tenaga Kerja Di Kota Palangka Raya

a. Visi Dinas Tenaga Kerja kota Palangka Raya

Terwujudnya Tenaga Kerja Mandiri, Produktif dan Berwawasan di Kota Palangka Raya

b. Misi

- 1) Meningkatkan kompetensi dan produktivitas tenaga kerja dan masyarakat pencari kerja
- 2) Memperluas kesempatan kerja dan meningkatkan pelayanan penempatan tenaga kerja Palangka Raya
- 3) Meningkatkan perlindungan tenaga kerja

- 4) Mewujudkan hubungan industrial yang harmonis, dinamis, berkeadilan, dan bermanfaat
- 5) Menerapkan kualitas pembinaan manajemen, dengan prinsip pemerintahan yang baik

c. Motto Dinas Tenaga Kerja kota Palangka Raya

Bajenta, Adil, Prima, Akuntabel, Kreatif

3. Tujuan dan Sasaran Dinas Tenaga Kerja Di Kota Palangka Raya

a. Tujuan

Penetapan tujuan merupakan penjabaran dari pernyataan misi, dimana melalui pernyataan tujuan ini dapat diperjelas visi dan misi Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya serta diperoleh gambaran yang ingin dicapai dimasa mendatang. Dari pernyataan tujuan ini juga dapat mengarahkan perumusan sasaran.

Sesuai kewenangan yang dimiliki oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya, tujuan yang ingin dicapai dalam kurun waktu 5 tahun mendatang (2018 – 2023) sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan Kualitas Tenaga Kerja
- 2) Meningkatkan Jumlah Lapangan Kerja
- 3) Perlindungan Ketenagakerjaan Sasaran

b. Sasaran

Sasaran merupakan sesuatu yang akan dihasilkan dalam kurun waktu tertentu dan memberikan gambaran terhadap hal-hal yang ingin dicapai melalui tindakan – tindakan yang akan

dilakukan untuk mencapai tujuan. Sasaran merupakan bagian yang integral dalam proses rencana strategis yang merupakan penjabaran dari tujuan secara terukur yang akan dicapai secara nyata melalui kegiatan – kegiatan yang perlu dilaksanakan, serta memberi arah terhadap alokasi sumber daya yang dibutuhkan dalam setiap kegiatan.

Sasaran Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya untuk Tahun 2018 – 2023, sebagai berikut :

- a. Peningkatan Kualitas Tenaga Kerja
- b. Memperluas ketersediaan lapangan kerja
- c. Meningkatkan perlindungan dan kesejahteraan tenaga kerja

4. Strategi dan Kebijakan Dinas Tenaga Kerja Di Kota Palangka Raya

a. Strategi

Untuk mewujudkan visi dan misi Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya strategi yang ditempuh adalah :

- 1) Meningkatkan Perluasan lapangan kerja.
- 2) Meningkatkan kompetensi penduduk usia produktif
- 3) Meningkatkan perlindungan dan kesejahteraan tenaga kerja.

b. Kebijakan

Kebijakan yang diambil untuk mencapai visi dan misi Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya dalam jangka lima tahun kedepan adalah :

- 1) Peningkatan fasilitas penduduk usia kerja terhadap lapangan kerja.
- 2) Peningkatan pelatihan dan pengembangan usia kerja.
- 3) Peningkatan kualitas perlindungan terhadap hak dan kewajiban tenaga kerja.

5. Kebijakan Mutu Dinas Tenaga Kerja Di Kota Palangka Raya

Pimpinan Staf Disnaker kota Palangka Raya bertekad kuat untuk selalu:

- a. Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan baik internal maupun eksternal sesuai dengan peraturan yang berlaku dan standar yang ditetapkan
- b. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia agar mampu memberikan pelayanan prima dan memuaskan pelanggan
- c. Meningkatkan inovasi sistem kerja yang handal guna peningkatan kinerja pelayanan prima
- d. Melakukan perbaikan berkesinambungan dalam pelayanan diterapkan untuk mencapai kepuasan pelanggan dan pihak lain yang terkait.

6. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Tenaga Kerja Di Kota Palangka Raya

Tugas pokok Dinas Tenaga Kerja kota Palangka Raya dalam Peraturan Walikota Palangka Raya No 47 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas

Tenaga Kerja Kota Palangka Raya, mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan urusan wajib Non Pelayanan Dasar dalam bidang ketenagakerjaan dan Perlindungan Tenaga Kerja.

Adapun Fungsinya adalah :

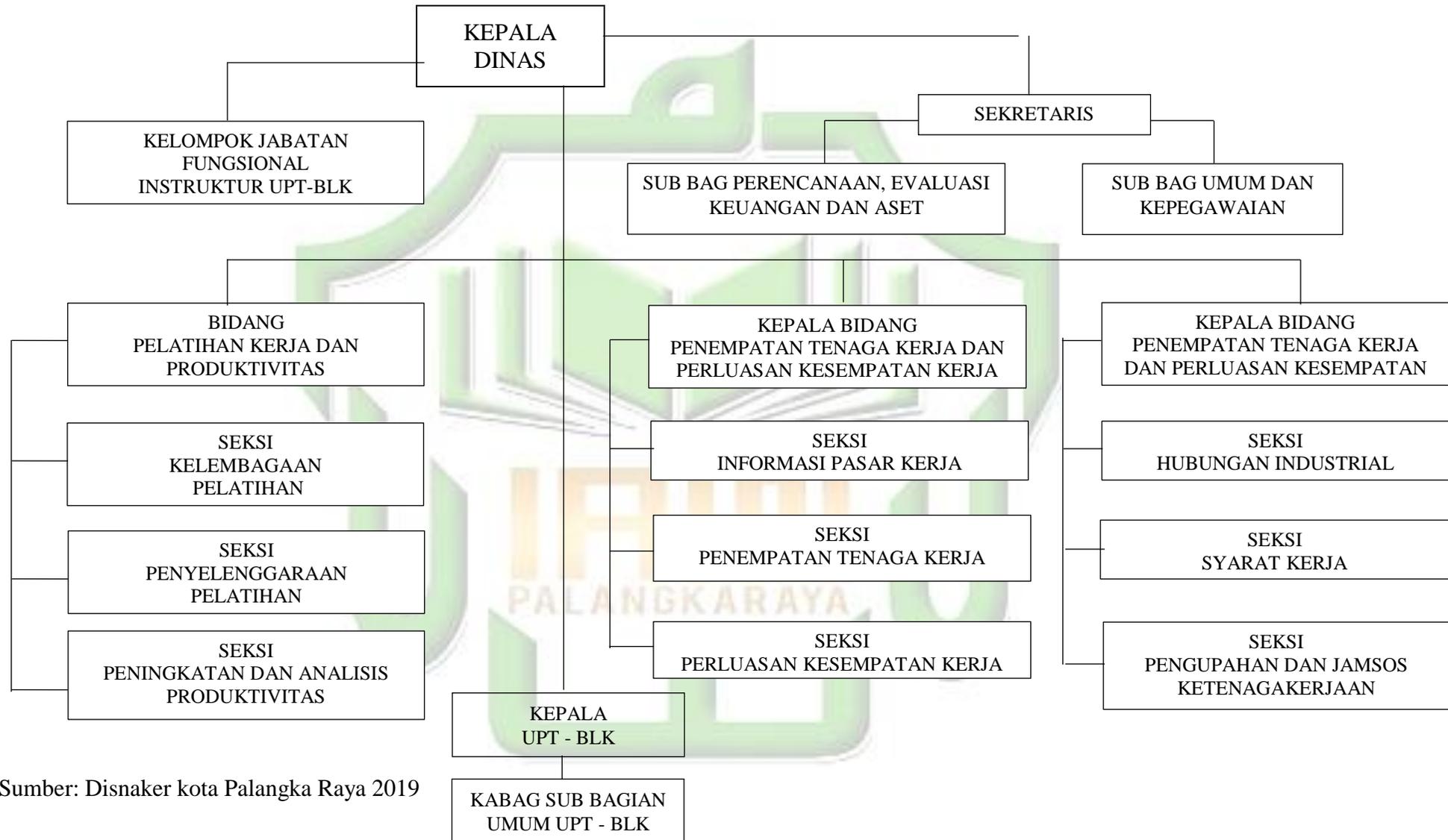
- a. Perumusan Kebijakan teknis dalam bidang tenaga kerja sesuai dengan kebijaksanaan umum, yang ditetapkan oleh Walikota;
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang ketenagakerjaan;
- c. Perumusan dan penetapan kebijakan operasional pembinaan, pengaturan, pengendalian dan evaluasi pelatihan dan pengembangan produktifitas kerja;
- d. Perumusan dan penetapan kebijakan operasional pembinaan, pengaturan, pengendalian dan evaluasi penempatan tenaga kerja dan perluasan kerja;
- e. Perumusan dan penetapan kebijakan operasional pembinaan, pengaturan, pengendalian dan evaluasi penerapan hubungan industrial dan persyaratan kerja;
- f. Pembinaan dan pengendalian unit pelaksana teknis;
- g. Pengelolaan urusan kesekretariat

7. Susunan dan Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Di Kota Palangka Raya

Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya memiliki Susunan Organisasi sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris Dinas
- c. Sekretariat, terdiri dari :
 - 1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - 2) Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi Keuangan dan Aset
- d. Bidang Pelatihan Kerja dan Produktivitas meliputi terdiri dari :
 - 1) Seksi Kelembagaan Pelatihan
 - 2) Seksi Penyelenggaraan Pelatihan
 - 3) Seksi Peningkatan dan Analisis Produktivitas
- e. Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kesempatan Kerja, terdiri dari :
 - 1) Seksi Informasi Pasar Kerja
 - 2) Seksi Perluasan Kesempatan Kerja
 - 3) Seksi Penempatan Tenaga Kerja
- f. Bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, terdiri dari :
 - 1) Seksi Hubungan Industrial
 - 2) Seksi Syarat Kerja dan Jamsostek
 - 3) Seksi Norma Kerja
- g. UPT-

Bagan 4.1
Struktur Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya



Sumber: Disnaker kota Palangka Raya 2019

8. Sumber daya perangkat daerah Dinas Tenaga Kerja Di Kota Palangka Raya

a. Sumber Daya Manusia (aparatur)

Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya memiliki 76 orang pegawai dengan kualifikasi sebagai berikut :

Tabel 4.1
Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan

No	Kriteria Pendidikan	Jumlah
1	Strata II	6
2	Strata I	23
3	Diploma IV	1
4	Diploma III	3
5	Diploma II	3
6	SMA/SMK	6
7	SMP	1
8	SD	0
Total		43

Sumber : Disnaker Kota Palangka Raya 2019

b. Sarana dan prasarana kerja

Sarana dan prasarana kerja yang dimiliki oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya, meliputi :

Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya memiliki aset sebagai pendukung sarana dan prasarana serta sistem informasi antara lain :

1) Sistem Informasi sampai dengan 2019 :

3. Website Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya
4. Bursa Kerja Online
5. Kios 3 in 1

2) Sarana dan Prasarana sampai dengan 2019 :

- a) Tanah ukuran 18.087 M²
- b) Peralatan dan Mesin
- c) Gedung dan Bangunan
- d) Jalan, Irigasi dan Jaringan

3) Kendaraan Dinas

- a) Kendaraan dinas roda 4 : 7 buah
- b) Kendaraan dinas roda 2 : 11 buah

4) Peralatan Kantor berupa : Meja kerja, Kursi Kerja, Lemari arsip, Filling cabinet, Komputer, Mesin Tik, Ac, Mesin absen, Mesin potong rumput, Telepon, Printer, Fax, dsb.

c. Anggaran

Sumber dana untuk melaksanakan kegiatan Ketenagakerjaan berdasarkan APBD Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya Tahun Anggaran 2019.

9. Kinerja perangkat daerah Dinas Tenaga Kerja Di Kota Palangka Raya

Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya selain melaksanakan kegiatan rutin juga memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, sebagai berikut :

- a. Pelayanan Kartu Kuning (AK/1)
- b. Formasi Lowongan Kerja
- c. Perluasan Kesempatan Kerja
- d. Pendaftaran Pelatihan Kerja di UPT – BLK
- e. Penyelesaian Kasus Ketenagakerjaan
- f. Pengesahan Peraturan Perusahaan
- g. Perpanjangan izin Lembaga Keterampilan dan Pelatihan Kerja Swasta.

Berusaha menangani berbagai msacam permasalahan dibidang Ketenagakerjaan yang harus di antipasi dan diselesaikan. Mengatasi permasalahan akibat tingginya tingkat pengangguran yang diakibatkan kurangnya produktivitas dan komptensi tenaga kerja. Rendahnya kesempatan kerja yang terbuka dan tingginya minat pencari kerja yang ingin bekerja di sektor pemerintahan. Kondisi tersebut merupakan tantangan yang harus diselesaikan agar dalam penanganan permasalahan tersebut dapat lebih efektif dan efisien melalui program dan kegiatan yang tepat sasaran serta disesuaikan antara kemampuan daerah dengan program kerja dari Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI sehingga pelaksanaan program dapat dioptimalkan.

B. Deskripsi Penelitian

1. Sistem Manajemen Pelayanan Pencari Kerja bagi Masyarakat lokal pada Dinas Tenaga kerja di kota Palangka Raya

Dinas Tenaga kerja sebagai suatu lembaga pemerintahan yang bekerjasama dengan lembaga latihan untuk memberikan pelayanan dan mempersiapkan tenaga kerja memasuki dunia kerja. Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Kepala Bidang Penempatan tenaga kerja dan Perluasan kesempatan kerja serta Kepala seksi pelayanan lainnya terkait dengan sistem pelayanan yang ada di Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya dalam melayani pencari kerja masyarakat lokal di kota Palangka Raya. Hasil wawancara tersebut dapat diketahui sistem pelayanan pencari kerja di Disnaker kota Palangka Raya ada 2, yaitu pelayanan AK.1 dan pelayanan informasi lowongan kerja berdasarkan Undang-Undang nomor 13 tahun 2013 tentang Ketenagakerjaan pasal 31 yang menyatakan bahwa maka setiap warga mempunyai hak dan kesempatan yang sama untuk memilih, mendapatkan, atau pindah kerja dan memperoleh penghasilan yang layak didalam atau di luar negeri. Dengan demikian pemerintah mempunyai kewenangan dan kewajiban untuk memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan pekerjaan.

Pelayanan pencari kerja di Disnaker kota Palangka Raya bersumber dari dana APBN dan APBD. Pelayanan disnaker kota Palangka Raya memiliki standar ISO 9001 versi 2015 yang berlaku sejak awal 2015 sampai sekarang, jadi standar pelayanan Disnaker

memberikan pelayanan bagi pencari kerja dan pihak perusahaan dengan gratis, cepat dan memuaskan dilakukan tanpa pungutan biaya tidak melebihi satu hari pendaftaran dan memuaskan artinya cepat, mudah dan nyaman. Disnaker kota Palangka Raya akan memenuhi standar ISO untuk masyarakat pencari kerja dan perusahaan yang memenuhi persyaratan.

Hal ini seperti diungkapkan oleh Bapak YT selaku Kepala Bidang penempatan tenaga kerja dan perluasan kesempatan kerja menjelaskan tentang pelayanan pencari kerja di Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya sebagai berikut :

“Pelayanan yang ada di Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya berdasarkan dari 2 sumber dana, yaitu APBN dan APBD. Kemudian dalam sistem pelayanan disini kita sudah memiliki standar ISO 9001 versi 2015 jadi pelayanan itu kami melayani dengan gratis, cepat, dan memuaskan itu kiat-kiat kami sebagai pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maksudnya gratis kami tidak ada pungli, cepat berarti tidak memakan waktu dalam sehari, dan memuaskan kami ramah dan cepat dalam pelayanan. Kalau berkas tidak lengkap susah juga pasti agak lambat, terus kalau domisili tadi bisa dibantu dengan surat keterangan RT. Sistem pelayanan pencari kerja ada pelayanan AK.1 dan Pelayanan lowongan Kerja. Jujur dari 2015 kami tidak lagi menarik pungutan perda itu kan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 87 tahun 2016 tentang Satgas Pungli dan keputusan Walikota Palangka Raya Nomor 188.45/620/2016 tentang Pembentukan Unit Satgas Saber Pungli tidak berani memungut karena kita sudah anggaran yang cukup dari pemerintah daerah besar kecil dana tersebut itu sudah menjadi tanggung jawab kita sebagai pelayan bagi masyarakat kota Palangka Raya.”⁵²

Hal ini juga senada dengan pernyataan Bapak YI selaku Kepala seksi Informasi pasar kerja menjelaskan:

⁵²Hasil wawancara dengan Bpk. YT pada tanggal 17 Juli 2019.

“Pelayanan yang ada di Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya berdasarkan dari 2 sumber dana, yaitu APBN dan APBD. Sudah terverifikasi ISO 9001 versi 2015 jadi fungsi ISO sebenarnya membangun komitmen antara kepala dinas kemudian kepala bidang, petugas pengantar kerja dan para petugas antar kerja untuk Ramah, cepat, dan memudahkan. Pelayanan AK.1 di disnaker sudah terlayani dengan baik kenapa saya katakan demikian karena kami memberikan pelayanan kepada masyarakat dan kami juga memperhatikan konsumen yang kami layani ini . kami mengukur kepuasan mereka dengan Indeks kepuasan masyarakat jadi ada kotak pengaduan dasar kami mengatakan itu cukup baik karena berdasarkan hasil indeks kepuasan masyarakat tadi. Sebagai fungsi control sistem pelayanan kami disini membangun komitmen dengan para karyawan disini dalam artian merupakan kewajiban mereka hak mereka.”⁵³

Selanjutnya tentang pelayanan pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja kota Palangka Raya juga dijelaskan oleh Bpk. HW selaku Kepala seksi Penempatan Tenaga Kerja, sebagai berikut:

“Pelaksanaan pelayanan kerja di Dinas Tenaga kerja kota Palangka Raya berdasarkan dari 2 sumber dana, yaitu APBN dan APBD, untuk sistem pelayanan pencari kerja sekarang sudah online diverifikasi ISO 9001 yang versi 2015, pencari kerja bisa mengisi di mana saja dari rumah bisa, setelah itu membawa berkas ke Disnaker untuk diverifikasi oleh petugas pelayanan pencaker baru dicetak kartu AK.1- nya. Intinya kami melayani dengan sepenuh hati, tidak dipungut biaya alias gratis.”⁵⁴

Adapun jenis pelayanan dan tujuan pelayanan pencari kerja yang dijalankan oleh Dinas Tenaga Kerja kota Palangka Raya adalah memfasilitasi para pencaker untuk mendapatkan kartu AK.1 untuk mengurangi pengangguran dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat

⁵³ Hasil wawancara dengan Bpk. YI pada tanggal 17 Juli 2019.

⁵⁴ Hasil wawancara dengan Bpk. HW pada tanggal 16 Juli 2019.

Sesuai kewenangan yang dimiliki oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya, tujuan yang ingin dicapai dalam kurun waktu 5 tahun mendatang 2018 – 2023, yaitu Meningkatnya Kualitas Tenaga Kerja, Meningkatkan Jumlah Lapangan Kerja, Perlindungan Ketenagakerjaan serta memberikan informasi lowongan kerja terbaru kepada masyarakat. Informasi lowongan yang diberikan oleh Dinas Tenaga kerja sudah terjamin akan kebenarannya.

Kemudian, jenis pelayanan yang diberikan oleh Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya terhadap pencari kerja meliputi pelayanan AK.1 (kartu kuning) dan Pelayanan Informasi lowongan kerja, adapun persyaratan permohonan pendaftaran kartu AK.1 baru sebagai berikut :

- a. Ijazah Pendidikan + Transkrip nilai terakhir
- b. KTP yang masih berlaku
- c. Sertifikat keterampilan (Apabila ada)
- d. Pas foto berwarna Uk 3x4 = 3 lembar
- e. Surat pengalaman kerja (bila ada)
- f. Bagi pencari di luar kota Palangka Raya melampirkan surat keterangan domisili dikeluarkan RT/Lurah sesuai domisili wilayah tinggal di kota Palangka Raya

Adapun alur pelayanan dari disnaker kepada pencari pendaftar kartu AK.1 baru, sebagai berikut:

Bagan 4.2
Alur Pelayanan kartu AK.1 bagi pencari kerja



Sumber: Disnaker Kota Palangka Raya 2019

Cara mendapatkan kartu AK.1 pada Disnaker kota Palangka Raya dapat dilakukan melalui dua cara yaitu:

- a. Secara Langsung: pembuatan kartu AK.1 secara langsung dapat dilakukan dengan cara mendatangi langsung kantor Disnaker kota Palangka Raya pencari kerja datang membawa persyaratan tertentu yang diwajibkan oleh Disnaker Kota Palangka Raya. persyaratan tersebut di berikan kepada pegawai Disnaker kota Palangka Raya. pencari kerja dapat menunggu selama pelayanan kartu AK.1 diproses.
- b. Secara online: pembuatan AK.1 secara oneline dilakukan dengan mengakses pada wibsite Disnaker kota Palangka Raya yaitu

<https://ayokitakerja.kemnaker.go.id/>. pelayanan kartu AK.1 online memberikan kemudahan pencari kerja. namun, kartu AK.1 tersebut tidak bisa dicetak sendiri oleh pencari kerja, sehingga perlu pengambilan pada kantor Disnaker Kota Palangka Raya

Tujuan dan jenis pelayanan pencari kerja yang telah dijelaskan di atas sesuai dengan yang disampaikan oleh Bpk YT, yaitu:

“Kami disini ada pelayanan AK.1 adalah kartu pencari kerja kami himbau kepada pencari kerja itu harus mempunyai kartu AK.1, kenapa mereka harus memiliki AK.1 supaya mereka terdaftar sebagai pencari kerja, sering mengunjungi dinas tenaga kerja untuk mencari informasi lowongan-lowongan pekerjaan dan juga kepada pencari kerja harus memiliki kartu tadi AK.1 kan syarat AK.1 itu hanya fotocopy KTP elektronik, domisili dikota Palangka Raya kalau pun dia tidak domisili dikota Palangka Raya memakai surat keterangan domisili atau surat keterangan RT bukan berarti kami membatasi masyarakat yang dari luar itu tidak akan tetap akses yang masuk ke sistem kita itu dibatasi karena sistem aja sebenarnya kalau secara aturan itu tidak boleh membatasi. AK.1 itu berlaku di seluruh Indonesia jadi semua pencari kerja itu wajib memiliki AK.1 (kartu kuning) jadi itu sesuai dengan peraturan UU 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan terus kemenaker no 39 tahun 2016 tentang penempatan tenaga kerja aturan-aturan ini. Untuk pencari kerja ini pertama dia harus memiliki KTP kedua melampirkan untuk mendapat kartu AK.1 tadi terus ijazah terakhir pas photo 3x4 berwarna dan sampaikan kepada petugas bahwa saya sudah mendaftar secara online baru lah diverifikasi oleh petugas, cukup dari rumah sana langsung buka web ayokita www.kemnaker.co.id masuk kesitu bisa setelah diisi semua datanya lalu datang ke disnaker. Dan kalau pun pencari kerja tidak terdaftar itu memberikan pelajaran bagi mereka bahwasanya kita sekarang ini kan sudah memasuki era milenial yang mana tenaga kerja lokal ini harus bisa menyambut era ini dengan kesiapan segala hal berarti seseorang itu harus menguasai IT salah satu IT itu lewat Ipad, iphone, semacam android itulah pokoknya harus bisa mengakses kesitus web ketenagakerjaan.”⁵⁵

⁵⁵Hasil wawancara dengan Bpk. YT pada tanggal 16 Juli 2019.

Berikut penuturan yang disampaikan oleh Bapak HW, sebagai berikut:

“Tujuannya untuk menemukan pencari kerja dengan pengguna tenaga kerja supaya bisa meet, cuman kadangkala antara supply dan demand tidak cocok, yang dicari jurusan tertentu kita tidak punya supplynya dan kalau pun ada pencari kerjanya lagi tidak mau nah itu kendala juga. Jenis pelayanan yang ada Disnaker ini untuk melayani pencaker ada pelayanan kartu AK.1 dan untuk melayani pencari tenaga kerja kartu AK.3 itu kepada perusahaan yang ingin mendapatkan tenaga kerja.”⁵⁶

Berikut penuturan yang disampaikan oleh Bapak YI, sebagai berikut:

“Tujuannya memfasilitasi para pencaker untuk mendapatkan kartu AK.1 untuk mengurangi pengangguran dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, Pelayanan AK.1 dan pelayanan informasi lowongan ini terbagi dua yaitu, melayani perusahaan dan pencari kerja, kita juga mempunyai para petugas antar kerja memiliki peran yang sangat besar dalam pelayanan antar kerja dan pekerjaannya saya anggap cukup mulia karena dia mencarikan pekerjaan untuk orang lain, memberikan informasi pekerjaan bisa sampai memfasilitasi pencaker, mempromosikan pencaker ke perusahaan. Pada saat ada informasi lowongan diserahkan kandidat itu dan dilakukan seleksi oleh perusahaan, intinya tujuan kami agar pencaker mendapatkan pekerjaan sesuai minat dan keterampilan mereka.”⁵⁷

Pelayanan yang diberikan Dinas Tenaga Kerja kota Palangka Raya memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP). SOP merupakan dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat

⁵⁶ Hasil wawancara dengan Bpk. HW pada tanggal 16 Juli 2019.

⁵⁷ Hasil wawancara dengan Bpk. YI pada tanggal 17 Juli 2019.

penyelenggaraan, dan aktor yang berperan dalam kegiatan. Dasar hukum SOP, yaitu Undang-undang RI nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan, peraturan Menteri Ketenagakerjaan RI no 39 tahun 2016 tentang penempatan tenaga kerja, keputusan Direktur Jenderal Pembinaan Penempatan Tenaga kerja no. KEP.268/PPTK/XII/2012 Tentang petunjuk pelaksanaan pengelolaan Informasi Pasar kerja, dan ISO 9001:2015 klausul 8.5 Produksi dan penyediaan layanan. SOP Dinas tenaga kerja Kota Palangka Raya dibuat pada tgl 26 April 2018, memiliki 3 SOP, yaitu SOP Penerimaan tamu/pencaker (kartu AK.1), SOP Pelayanan penerbitan AK.1, dan Pelayanan update lowongan kerja. Setiap 6 bulan sekali Dinas Tenaga Kota Palangka Raya tim audit sebagai fungsi kontrol menilai pelayanan di Disnaker sesuai dengan SOP dan Dinas Tenaga Kerja juga diawasi oleh Ombudsman dan Masyarakat kota Palangka Raya.

Berikut penuturan yang disampaikan oleh Bapak HW, sebagai berikut:

“SOP kita punya dan kita pakai untuk prosedurnya ada 3 yaitu Penerimaan tamu pencaker AK.1, Penerbitan kartu AK.1 dan Pelayanan update lowongan kerja, kita juga diawasi oleh ombudsman dan masyarakat kota Palangka Raya mengenai pelayanan yang kami berikan di Dinas Tenaga kerja kota Palangka Raya.”⁵⁸

Berikut penuturan yang disampaikan oleh Bapak YI, sebagai berikut:

“Setiap 6 bulan sekali ada inspeksi dari tim audit internal yang dibentuk oleh kepala dinas tenaga kerja kota Palangka Raya fungsi dan kewenangan mereka yaitu mereka melakukan audit

⁵⁸Hasil wawancara dengan Bpk. HW pada tanggal 16 Juli 2019.

khusus untuk pelayanan yang ada di PKPTK sejauh mana pelayanan yang diberikan tersebut apakah masyarakat yang dilayani itu puas atau tidak, kemudian mereka juga menilai operasional sudah sesuai atau belum, kemudian ada biaya, sejauh mana penyelesaian waktu pelayanan ini apakah menunda sampai satu hari/ dua hari itu dinilai dari tim audit sesuai SOP Dinas Tenaga Kerja kota Palangka Raya.”⁵⁹

Pendaftar kartu AK.1 memiliki pendidikan terakhir berbeda-beda, cenderung didominasi oleh Strata 1 atau S1 dari data Dinas Tenaga Kerja jumlah Pencari kerja terdaftar menurut jenis pendidikan tahun di Dinas Tenaga Kerja triwulan, sebagai berikut:

Tabel 4.2
Data pencari kerja yang terdaftar menurut jenis pendidikan pada tahun 2016-2018

No	Tahun	TINGKAT PENDIDIKAN										
		Tamat SD	Setingkat SD	SLTP	SLTP lainnya	SMU	MA	SMK	D III	S1	S2	TOTAL
1	2016	0	1	7	0	361	42	302	190	1000	17	1920
2	2017	0	0	14	0	687	95	408	128	901	19	2252
3	2018	10	0	7	0	433	9	222	332	1223	27	2263

Sumber: Disnaker Kota Palangka Raya, 2019

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa pencaker yang terdaftar di Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya adalah pendidikan terakhir Tamat SD, Setingkat SD, SLTP, SLTP Lainnya, SMU, MA, SMK, D-III, S-1, dan S-2. Setiap tahun mengalami peningkatan dari tahun ke tahun dan mayoritas pendidikan terakhir S-1, pada tahun 2016 berjumlah 881 pencaker, tahun 2017 berjumlah 1920 pencaker,

⁵⁹Hasil wawancara dengan Bpk. YI pada tanggal 17 Juli 2019.

tahun 2018 berjumlah 2263 pencaker dan tahun 2019 masih dalam proses oleh Disnaker kota Palangka Raya.

Tabel 4.3

Data pencari kerja yang terdaftar menurut jenis Kelamin pada tahun 2016-2018

No	Tahun	Jenis kelamin		
		Laki-laki	Perempuan	Total
1	2016	864	1056	1920
2	2017	1274	978	2252
3	2018	1014	1490	2504

Sumber: Disnaker Kota Palangka Raya, 2019

Berdasarkan data tersebut, diketahui bahwa setiap tahun bahwa pendaftar pencari kerja mayoritas perempuan, pada tahun 2016 laki-laki berjumlah 864 orang sedangkan perempuan berjumlah 1056, pada tahun 2017 laki-laki berjumlah 1274 sedangkan perempuan 978 di tahun ini didominasi oleh laki-laki, pada tahun 2018 laki-laki berjumlah 1014 sedangkan perempuan berjumlah 1490 kembali didominasi oleh perempuan.

Setiap masyarakat yang sudah memasuki usia kerja atau pencaker seharusnya mempunyai kartu AK.1 untuk bekerja dan terdaftar di Disnaker, Pihak Disnaker memiliki stok pencaker dari berbagai tingkat pendidikan yang siap ditawarkan kepada perusahaan sesuai dengan keterampilan dan kriteria pencaker. Jika ada pencaker terdaftar yang berminat akan disuruh melengkapi persyaratan

permohonan ke perusahaan yang bersangkutan, melampirkan kartu AK.1, kemudian ada surat pengantar atau kartu AK-5⁶⁰ yang dikeluarkan oleh Disnaker bagi pencaker yang berkeinginan melamar pekerjaan kepada perusahaan yang direkomendasikan oleh Disnaker. Pihak perusahaan wajib menjawab surat pengantar atau AK-5, apakah diterima atau tidak.

Apabila pencaker ingin mencari lowongan dan mendaftarkan diri mereka ke perusahaan yang mereka inginkan maka tidak apa-apa, pencaker yang sudah mendapatkan pekerjaan sebaiknya melapor ke Disnaker agar pengurangan pada pendaftar pencari kerja semakin menurun dan penempatan tenaga setiap tahunnya bertambah. Jikalau hal demikian tidak dilaporkan kepada Disnaker, pihak Disnaker langsung turun kelapangan untuk meminta data nama-nama yang sudah dipekerjakan oleh perusahaan yang bersangkutan dan merekap data untuk pengarsipan Dinas Tenaga kerja Kota Palangka Raya.

Berikut penuturan yang disampaikan oleh Bapak YT, sebagai berikut:

“Kami himbau kepada masyarakat yang sudah memasuki usia kerja dan sedang mencari pekerjaan itu harus mempunyai kartu AK.1, kenapa mereka harus memiliki AK.1 supaya mereka terdaftar sebagai pencari kerja, kami juga membantu pencaker agar mendapatkan pekerjaan sesuai kriteria dan keterampilan dari si pencari kerja, dan otomatis kami juga membantu pihak perusahaan/ pemberi kerja mendapatkan tenaga kerja yang mereka cari, kalau perusahaan pemberi kerjanya tidak menyampaikan ada lowongan susah juga kami

⁶⁰Kartu AK-5 : Kartu surat pengantar kerja yang dikeluarkan oleh Disnaker untuk direkomendasikan kepada perusahaan yang membutuhkan calon tenaga kerja.

menempatkannya dan jadi kendala juga biasanya pencari kerja ketika kami sudah menempatkan dan merekomendasikan pencari kerja tidak berminat.”⁶¹

Target penempatan tenaga kerja di Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya dalam setahun ini tidak menentu, berbeda-beda setiap tahunnya dan Disnaker mempunyai target dalam penempatan kerja Dinas Tenaga kerja sebanyak 500 orang/ pencaker tetapi belum mencapai target setiap tahun. Beberapa kendala pencari kerja rata-rata sudah ditempatkan tetapi pencaker tidak berminat karena gaji atau tempat, beberapa juga tidak dizinkan oleh orang tua bekerja diluar daerah dan ada pencari kerja belum memenuhi kriteria-kriteria/ keterampilan yang dicari oleh perusahaan.

Berikut penuturan yang disampaikan oleh Bapak HW, sebagai berikut:

“Paling tidak setahun penempatan pencari kerja sebanyak 500 orang, Tahun kemaren belum mencapai target, kami sudah berupaya menempatkan pencaker, yang jadi masalah itu sebenarnya adalah minat dari pencari kerja, sebenarnya lowongannya cukup banyak ya cukuplah untuk mengurangi pencari kerja itu tapi pencari kerjanya banyak pilih-pilih, misalnya ada lowongan diluar daerah itu banyak yang tidak mau ditempatkan diluar misalnya di Pulang Pisau atau Sampit mereka tidak mau, ada juga pencari kerjanya mau tetapi orang tuanya tidak mengizinkan itu yang jadi masalah kami padahal mereka sudah sesuai kriteria dari lowongan tersebut.”⁶²

Berikut penuturan yang disampaikan oleh Bapak YT, sebagai berikut:

⁶¹Hasil wawancara dengan Bpk. YT pada tanggal 16 Juli 2019.

⁶²Hasil wawancara dengan Bpk. HW pada tanggal 16 Juli 2019.

“Target penempatan setiap tahunnya sebanyak 500 orang hanya saja belum mencapai angka tersebut, terkadang pencaker di palangka ini ingin jadi admin memang secara IPM (indeks pembangunan manusia) di kota Palangka Raya ini tinggi mencapai 7,4 berarti tinggi memang rata-rata sarjana semua kalau yang saya lihat memang pencaker ini memang rata-rata didominasi oleh pendidikan S-1 berarti pendidikan di kota Palangka Raya ini tinggi persaingannya juga tinggi.”⁶³

Pihak Disnaker dalam usaha penempatan tenaga kerja bekerja sama dengan perusahaan maupun instansi yang bersifat BUMN (Badan Usaha Milik Negara) maupun BUMD (Badan Usaha Milik Daerah). Sesuai dengan Keppres No.4 tahun 1980, setiap perusahaan yang mendirikan, menjalankan kembali, memindahkan perusahaan atau sebelum memindahkan menghentikan atau membubarkan perusahaan wajib melaporkan ke Dinas yang membidangi ketenagakerjaan. Perusahaan-perusahaan harus datang melapor ke Disnaker kota Palangka Raya bahwa mereka sedang membuka lowongan pekerjaan.

Beberapa prosedur yang harus dipenuhi setiap perusahaan yang ingin mendaftarkan lowongan pekerjaan di Disnaker, yaitu, membuat surat permohonan izin kepada Disnaker, membawa lampiran poster lowongan kerja dan wajib mengisi formulir AK.3⁶⁴ dari Disnaker. Masa berlaku penawaran lowongan kerja tersebut akan disesuaikan dengan kesepakatan bersama antara pihak disnaker dan perusahaan. Untuk mengetahui kebenaran dari lowongan kerja pihak Disnaker langsung kelapangan apakah benar atau *Hoax*, Disnaker selaku

⁶³Hasil wawancara dengan Bpk. YT pada tanggal 16 Juli 2019.

⁶⁴Kartu AK.3 : Kartu lowongan kerja untuk setiap perusahaan/instansi yang ingin menyampaikan info lowongan pekerjaan melalui Disnaker.

lembaga pemerintah yang membidangi ketenagakerjaan semua tanggung jawab sangat besar juga memiliki stok pancaker yang memiliki keterampilan beragam-ragam. Jadi Disnaker sebagai perantara antara Perusahaan pemberi kerja dengan pencari kerja.

Dinas Tenaga Kerja kota Palangka Raya melakukan observasi, sosialisai mengenai pembinaan hak dan kewajiban bagi perusahaan yang tidak mendaftarkan lowongan pekerjaan terhadap Disnaker, setelah hal tersebut dijalankan perusahaan yang melapor setiap tahun semakin bertambah.

Berikut daftar perusahaan yang telah terdaftar di Disnaker kota Palangka Raya pada tahun 2018, sebagai berikut:

Tabel 4.4
Perusahaan yang Terdaftar sebagai pemberi Lowongan Kerja di
Wilayah kota Palangka Raya Tahun 2018

No	Nama Perusahaan
1	PT. Wira Megah Profitamas
2	Neo Hotel
3	Indomaret
4	PT. BMB
5	Kokola Group
6	Matahari Nstore

7	Pizza Hut P.Raya
8	Sinarmas Asuransi
9	PT. Darma Henwa
10	PT. BFI
11	Siloam Hospital
12	PT. Adira Finance
13	PT. Santi Maitjaya
14	PT. Tri Mandiri Sejati
15	PT. Sumber Alfaria Trijaya
16	PT. Mitra Putra Profitamas
17	PT. FMF
18	PT. Paragon
19	Prima Mandiri Utama
20	BRI Syariah
21	PT. SNS
22	Pama Persada
23	PT. Wira Megah Profimas
24	Odissey Daily Salon
25	PT. Universt Asia Pasific
26	MEC Indonesia
27	PT. Aditya Mandiri S
28	PT. Indomarco
29	PT. BCA
30	PT. Colombus
31	PT. Suzuki Finance
32	PT. Sarana Kalteng Ventura
33	PT. Gemilang S. P
34	MNC Sky Vision
35	Pizza Hut P.Raya
36	PT. Istana Mobil
37	PT. Sahabat Energi Kita
38	Marga Nusantara Jaya
39	Swisbel Hotel
40	PT. Surya M
41	PT. Telkom
42	PT. MCF
43	M. Bahalap Hotel
44	Yayasan Tambuha Sinta

Sumber: Disnaker kota Palangka Raya, 2019

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa tahun 2018 terdapat 44 perusahaan yang telah mendaftarkan perusahaannya ke Disnaker Kota Palangka Raya sebagai perusahaan pemberi lowongan bagi masyarakat pencari kerja. Perusahaan tersebut menginformasikan kepada Disnaker terkait dengan rekrutmen atau membuka lowongan pekerjaan. Kemudian Disnaker yang berfungsi sebagai tempat pendaftaran pencari kerja menginformasikan lowongan pekerjaan tersebut dan akan membantu dalam proses rekrutmen serta merekomendasikan beberapa pencari kerja yang telah terdaftar di Disnaker kota Palangka Raya sesuai kriteria atau kebutuhan perusahaan.

Perusahaan yang terdaftar tahun 2018 lebih meningkat dibandingkan tahun 2017, tahun ini pihak Disnaker langsung mendatangi perusahaan yang belum meloporkan terkait informasi lowongan pekerjaan, Disnaker memberikan sosialisasi dan hak kewajiban kepada setiap perusahaan bahwasanya ada wajib lapor perusahaan kepada Disnaker. Walaupun perusahaan mempunyai hak untuk menginformasikan sendiri, tetapi menyalahi aturan karena tidak lapor kepada pihak Disnaker Kota Palangka Raya

Berikut penuturan yang disampaikan oleh Bapak YI, sebagai berikut:

“Mengalami peningkatan pelaporan lowongan pekerjaan kepada disnaker tahun lalu ada 32 perusahaan yang terdaftar dan tahun ini meningkat lagi sebanyak 44 perusahaan yang

melaporkan lowongan pekerjaannya, kita juga bisa membantu mereka untuk memperoleh kandidat2 calon tenaga kerja yang sesuai kriteria dari disnaker. misalnya yang dicari terakhir pendidikan SMA kita punya banyak stok pencaker kok, kalau yang tiap perusahaan itu memang memerlukan kami juga bisa langsung list biodata lewat email nah itu fasilitas yang bisa kami berikan untuk mereka dan itu gratis tanpa dipungut biaya, beda halnya dengan mereka menyampaikan informasi lowongan pekerjaan dimedia massa. Memang seharusnya kami lebih banyak sosialisasi lagi kepada masyarakat dan perusahaan, selain jemput bola dan melakukan pembinaan langsung kami juga melakukan sosialisasi informasi pasar kerja baru tahun ini kami laksanakan di 2 tmpt yang pertama di perusahaan di aula disnaker yang kedua dikelurahan pahandut itu yang menjadi sasarannya masyarakat pada bulan maret dan april.”⁶⁵

Berikut penuturan yang disampaikan oleh Bapak HW, sebagai berikut:

“Sekarang jarang perusahaan yang minta ke kita, karena mereka pernah mengajukan tetapi tidak sesuai harapan mereka, yang dicari mereka tidak terisi semua akhirnya mereka mencari sendiri dalam bentuk online. Tahun ini belum ada perusahaan yang mendaftarkan perusahaannya ke disnaker. untuk Wajib lapor lowongan juga ada didalam undang-undang no 13 tahun 2003, itu tadi kesulitan kita dan kami tidak bisa memaksa. Namun di undang-undang juga memperbolehkan perusahaan mencari pencari kerja sendiri atau membuka lowongan kerja sendiri.”⁶⁶

Fasilitas lain yang diberikan Disnaker kota Palangka Raya dalam menginformasikan lowongan pekerjaan melalui papan informasi manual dan diumumkan pihak Disnaker melalui *website* ketenagakerjaan. Papan informasi lowongan kerja manual bisa dinikmati oleh masyarakat pencaker lokal. Sedangkan informasi

⁶⁵Hasil wawancara dengan Bpk. YI pada tanggal 17 Juli 2019.

⁶⁶Hasil wawancara dengan Bpk. HW pada tanggal 16 Juli 2019.

lowongan kerja secara online bisa dinikmati oleh pencari kerja lokal maupun non lokal. Informasi lowongan pekerjaan secara online ini bisa diakses oleh pemberi kerja dari perusahaan, perusahaan bisa langsung mengupload, mengekspos lowongan pekerjaan yang dibutuhkan. Perusahaan berkewajiban memberikan berkas manual kepada pihak Disnaker kemudian pihak Disnaker melakukan pengecekan terhadap lowongan pekerjaan tersebut agar tidak terjadi pemberitaan *hoax* yang diterima masyarakat lokal maupun non lokal. Pengumuman lowongan pekerjaan secara manual yang ada dipapan lowongan pekerjaan di Disnaker sudah dilakukan pengecekan kelengkapan oleh pihak Disnaker kota Palangka Raya.

Berikut penuturan yang disampaikan oleh Bapak YT, sebagai berikut:

“Pelayanan informasi lowongan kerja di Disnaker ini tidak semuanya dapat diakses lewat web kita karena dunia usaha dan dunia industri ini secara aturan bisa sendiri melakukan rekrutmen sendiri akan tetapi kepatuhan mereka dalam menginformasikan lowongan kerja ke web kita sepertinya belum optimal adalah dari tahun 2018 kita juga sudah melakukan sosialisasi-sosialisasi mengenai info lowongan kerja bagaimana perusahaan bisa mengakses disitu, mengeksplor disitu dan mengupload lowongan kerja supaya pencari kerja ini bisa mengetahui informasi lowongan kerja, terkadang informasi itu sepihak saja memang itu hak mereka juga karena sesuai undang-undang juga mereka diperbolehkan melakukan rekrutmen akan tetapi namanya informasi ini belum tentu kebenarannya bisa jadi *hoax* banyak, jadi kalau itu informasi yang di keluarkan oleh pihak disnaker berarti harus bisa bertanggung jawabkan dan perusahaan pun demikian jika dipertanyakan nantinya. Itu yang kadang-kadang tenaga kerja lokal atau tenaga kerja lain itu kadang ragu karena *hoax* yang menyebar itu banyak itu yang hati-hati diluar itu. Kami menyarankan sistem IT juga mereka harus lampirkan secara manual mereka mengisi kartu AK.3 dan disnaker mengisi juga

berapa informasi lowongan kerja yang diberikan berapa yang diterima berapa sehingga itu yang kami informasikan kepada masyarakat dan kami tempelkan dipapan pengumuman lowongan kerja itu pengumuman yang sah dan update oleh pemerintah itu lah yang saat ini kami perlu hati-hati dalam menyampaikan informasi mengenai keabsahan itu.”⁶⁷

Berikut penuturan yang disampaikan oleh Bapak YI, sebagai berikut:

“Ada beberapa fasilitas dan sarana yang kita gunakan untuk menyampaikan informasi lowongan kerja kepada pencari. pertama kita sampaikan bisa diakses secara online lewat website ayokita kerja kemnaker.go.id. terus yang kedua kita juga memberikan ruang informasi kepada masyarakat dalam bentuk papan informasi yang ada didepan gedung ini . karena banyak pertimbangan kecamatan yg ada di kota Palangka Raya ini, masih banyak kelurahan akses informasinya belum optimal, banyak yang belum mengerti IT, menyediakan papan ini bagi masyarakat yang belum bisa mengakses informasi lewat internet, jalan2 sekalian mampir ke depan disnaker. Kami berani menempel berarti sudah absah lowongan tersebut sudah crosscheck kelengkapan.”⁶⁸

Kegiatan lain untuk memfasilitasi pencari untuk mendapatkan pekerjaan dan perusahaan mendapatkan tenaga kerja baru, setiap tahun Disnaker mengadakan Pameran kerja/ *job fair*. Kegiatan yang mempertemukan antara pencari dengan pemberi kerja. Ada berbagai perusahaan yang berpartisipasi dalam acara tersebut baik perusahaan umum yang bersifat lokal maupun non lokal. Para perusahaan membuka *stand-stand* dan menginformasikan kepada pencari bahwa mereka membuka lowongan pekerjaan serta syarat ketentuan kepada pencari. Para pencari bisa langsung datang ke acara *job fair* yang

⁶⁷Hasil wawancara dengan Bpk. YT pada tanggal 16 Juli 2019.

⁶⁸Hasil wawancara dengan Bpk. YI pada tanggal 17 Juli 2019.

diadakan oleh Disnaker kota Palangka Raya dan langsung bisa menyerahkan persyaratan permohonan kerja kepada perusahaan yang diminati. Disnaker kota Palangka Raya juga melakukan kerja sama terhadap pihak lain dalam menginformasikan lowongan kerja, yaitu dengan telkomsel untuk menyebarkan *boardcast* atau pesan tentang info lowongan kerja.

Berikut penuturan yang disampaikan oleh Bapak YT, sebagai berikut:

“Untuk memfasilitasi para pencari kerja dan pemberi kerja kami melakukan kegiatan *job fair* setiap tahunnya. *Job fair* ini adalah suatu bentuk pelayanan disnaker kepada pencari kerja walaupun perusahaan, kita memfasilitasi tadi supaya pencari mendapatkan pekerjaan dan perusahaan mendapatkan tenaga kerja.”⁶⁹

Berikut penuturan yang disampaikan oleh Bapak YI, sebagai berikut:

“Kita punya fasilitas ada *web* dan sms bekerja sama dengan Telkomsel yang terakhir kita laksanakan 2017, tahun 2018-2019 tidak ada lagi karena terbentur dari dana. Apa bentuk kerja sama ini kami memberikan informasi secara gratis kepada masyarakat yang terdaftar di Disnaker, setiap ada informasi lowongan kerja langsung masuk melalui sms itu. kemudian kita ada mengadakan event *job fair* yang diadakan setiap tahun salah satu upaya mengurangi pengangguran, di event ini kita membantu pencari kerja dan kami memfasilitasi para perusahaan supaya bisa memperoleh kandidat yang mereka inginkan dan pencari bisa memilih mana perusahaan yang mereka minati untuk bekerja.”⁷⁰

Disnaker juga melakukan kerja sama dengan pihak BKK (Bursa Kerja Khusus) di Sekolah menengah dan perguruan tinggi,

⁶⁹Hasil wawancara dengan Bpk. YT pada tanggal 16 Juli 2019.

⁷⁰Hasil wawancara dengan Bpk. YI pada tanggal 17 Juli 2019.

BKK adalah sebuah lembaga yang dibentuk di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri dan Swasta, sebagai unit pelaksana yang memberikan pelayanan dan informasi lowongan kerja, pelaksana pemasaran, penyaluran dan penempatan tenaga kerja, merupakan mitra Dinas Tenaga Kerja. Disnaker kota Palangka Raya melakukan kerja sama dengan beberapa sekolah menengah, yaitu SMKN 2, 3, 4, 5, SMK Karsa Mulya dan perguruan tinggi, yaitu Universitas Muhamadiyah. Dengan adanya BKK di sekolah menengah atau perguruan tinggi memudahkan para siswa dan mahasiswa memperoleh pekerjaan sesuai minat yang diminati, sekolah dan perguruan tinggi juga mengetahui dan bisa merekomendasikan siswa dan mahasiswa mereka agar ditempatkan di perusahaan sesuai kriteria yang dicari oleh pemberi kerja yang sudah bekerja sama dengan pihak BKK di setiap sekolah dan perguruan tinggi yang ada di kota Palangka Raya.

Berikut penuturan yang disampaikan oleh Bapak YT, sebagai berikut:

“Kerja sama kita punya BKK, memang secara aturan mereka bisa menempatkan2 tenaga kerja sendiri, jadi lulusan-lulusan itu kami menghimbau BKK2 di kota palangkaraya ini, BKK itu adalah suatu layanan kepada lulusan bisa melakukan kerja sama dengan perusahaan atau penempatan-penempatan pencaker lulusan ini ditempat lain mereka itu memfasilitasinya, misalkan ada perusahaan yang membutuhkan lulusan ekonomi dan akuntansi dari perusahaan lain mereka tidak perlu ke disnaker dia langsung ke BKK saja. Kalau BKK ditempat kita ini ada 6, SMK ada 5, 1 muhammadiyah”⁷¹

⁷¹Hasil wawancara dengan Bpk. YT pada tanggal 16 Juli 2019.

Berikut penuturan yang disampaikan oleh Bapak HW, sebagai berikut:

Kerja sama dengan BKK (Bursa Kerja Khusus) disekolah-sekolah di SMK kalau di perguruan tinggi baru di Muhammadiyah, kita juga dengan mengadakan kerja sama dengan perusahaan yang disebut *Job Fair* perusahaan-perusahaan dikumpulkan langsung buka lowongan pekerjaan di kegiatan tersebut. SMKN 1 yang belum ada SMKN 2, 3, 4, 5, SMK Karsa Mulya adalah pathner kami.⁷²

Pihak Dinas Tenaga kerja kota Palangka Raya tidak membatasi pencari dari masyarakat lokal maupun masyarakat non lokal semua berhak mendaftarkan dirinya ke pihak Disnaker kota Palangka Raya. Tidak ada diskriminasi batasan untuk siapapun artinya bersaing secara terbuka. Berdasarkan peraturan Pasal 32 Undang-Undang Ketenagakerjaan yang mengatur penempatan tenaga kerja berdasarkan azas terbuka, bebas, objektif, serta adil dan setara tanpa diskriminasi.

Berikut penuturan yang disampaikan oleh Bapak YI, sebagai berikut:

“Kalo untuk regulasi yang sifatnya berpihak kepada pencaker lokal, kita tidak ada keinginan untuk diskriminasi untuk pencaker dari luar artinya mereka bersaing secara terbuka misalkan ada event job fair itu kita informasikan ke luar daerah melalui website kita publikasikan untuk pencari kerja seluruh Indonesia kami tidak membatasi karena sesuai dengan asas-asas, peraturan menteri ketenagakerjaan, penempatan kerja terbuka objektif tidak ada diskriminasi . kalau tenaga kerja asing bisa tanyakan pa yusak ya tenaga kerja asing ada 9 orang yang memiliki izin bekerja sementara ini yang ada data 9 orang

⁷²Hasil wawancara dengan Bpk. HW pada tanggal 16 Juli 2019.

. izinnya dikeluarkan oleh ketenagakerjaan syarat TKA di internet.”⁷³

Untuk memperkuat hasil penelitian, peneliti juga melakukan wawancara dengan pencari kerja di Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya terkait dengan Sistem pelayanan Disnaker kota Palangka Raya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pencari kerja yang dimintai keterangan yaitu 8 orang pencaker yang telah sesuai dengan kriteria yang ditentukan. Hasil wawancara dengan 8 orang pencaker ini untuk mewakili dari pencaker pada tahun 2019 yang telah mendaftarkan dirinya ke Disnaker kota Palangka Raya, berikut hasil penelitian yang peneliti dapatkan dari responden.

Pelaksanaan Sistem pelayanan yang diberikan Dinas Tenaga Kerja kota Palangka Raya untuk masyarakat sudah cukup baik. Calon pencari kerja yang mendapatkan pelayanan di Disnaker kota Palangka Raya yang mendaftar AK.1 memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Mereka hanya mengetahui pelayanan AK.1 saja yang ada di Disnaker kota Palangka Raya melalui Seminar dan dari teman. Pendapat mereka mengenai Disnaker ini rata-rata sama yaitu bagus, cepat, dan ramah serta tanpa pungli. Manfaat dari sistem pelayanan pencari kerja membuat pencaker memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan oleh setiap perusahaan. Mereka berharap dapat diterima ketika mendaftar di perusahaan yang mereka inginkan dan dibantu oleh pihak Disnaker untuk ditempatkan sebagai tenaga kerja.

⁷³Hasil wawancara dengan Bpk. HW pada tanggal 16 Juli 2019.

Hal ini sesuai dengan pernyataan para pencari kerja mengenai sistem pelayanan yang mereka dapatkan di Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya. Penuturan menurut MI yaitu, “Simpel, gampang, lumayan efisien dan cepat”.⁷⁴

Hal yang senada juga dirasakan oleh pencaker dari DA, yaitu “Bagus, ramah dan cepat.”⁷⁵

Hal yang senada juga dirasakan oleh pencaker dari JFN, yaitu “Bagus aja sih pelayanannya.”⁷⁶

Berikut penuturan dari pencaker menurut MFN, yaitu “Bagus, fasilitasnya nyaman tidak panaslah.”⁷⁷

Berikut penuturan dari pencaker menurut BYY, yaitu “Cepat, tidak bertele-tele dalam pelayanan, cepatnya juga tergantung kita dalam mengisi formulirnya kalau kita cepat.”⁷⁸

Berikut penuturan dari pencaker menurut AR dan BIP, yaitu “Pelayanannya cukup baik, ramah, cepat dan tidak dipungut biaya.”⁷⁹

Hal yang senada juga disampaikan oleh pencaker menurut HRI, yaitu “Bagus tanpa pungli atau bayarlah.”⁸⁰

⁷⁴Hasil wawancara dengan MI pada tanggal 16 Juli 2019.

⁷⁵Hasil wawancara dengan DA pada tanggal 24 Juli 2019.

⁷⁶Hasil wawancara dengan JFN pada tanggal 24 Juli 2019.

⁷⁷Hasil wawancara dengan MFN pada tanggal 18 Juli 2019.

⁷⁸Hasil wawancara dengan BYY pada tanggal 17 Juli 2019.

⁷⁹Hasil wawancara dengan AR dan BIP pada tanggal 18 Juli 2019.

Pihak perusahaan dan penyedia pekerjaan saat ini mencantumkan syarat kepada calon tenaga kerja agar melampirkan kartu AK.1 yang dibuat oleh Dinas tenaga kerja oleh karena itu masyarakat yang ingin mendaftarkan diri ke lowongan tersebut membuat kartu AK.1 di Disnaker untuk melampirkan persyaratan, agar mereka mendapatkan jamsostek pekerjaan, dan supaya perusahaan melihat bahwa pencaker benar-benar terdaftar sebagai pencari kerja di pemerintahan Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya agar terlihat sungguh-sungguh untuk mendapatkan pekerjaan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan para pencari kerja mengenai apakah perusahaan/ penyedia kerja saat ini mewajibkan mempunyai kartu AK.1, Penuturan pencaker menurut MI, sebagai berikut :

“Kalau perusahaan besar biasanya harus ada kartu AK.1, alfamart aja sekarang mewajibkan kartu AK.1 dulu engga, apalagi kalau perusahaan tambang gitu mba, biar dilihat oleh perusahaannya kita sungguh-sungguh ingin bekerja disana.”⁸¹

Berikut penuturan pencaker menurut BYY, yaitu “Kalau mewajibkan sih ga tau, kalau perusahaan yang mau ajukan ini mensyaratkan melampirkan kartu AK.1 sebagai syarat mendaftarkan pekerjaan.”⁸²

⁸⁰ Hasil wawancara dengan HRI pada tanggal 18 Juli 2019.

⁸¹ Hasil wawancara dengan MI pada tanggal 16 Juli 2019.

⁸² Hasil wawancara dengan BYY pada tanggal 17 Juli 2019.

Hal ini senada dengan yang disampaikan JFN, yaitu “Kalau bisa sih harus ya, karena itu perusahaan besar itu harus ada kartu AK.1 sebagai pelengkap berkas untuk mendaftar.”⁸³

Hal ini senada dengan yang disampaikan HRI, yaitu “Wajib sih biar tau aja kalau kami sedang mencari pekerjaan dan mereka meminta kami melampirkan AK.1 ketika mendaftarkan diri.”⁸⁴

Berikut penuturan AR, yaitu “Kalau yang didengar-dengar sih katanya perlu untuk lampiran pekerjaan.”⁸⁵

Berikut penuturan menurut BIP, yaitu “Perusahaan besar biasanya yang saya ketahui selalu disuruh melampirkan Kartu AK.1, dan katanya juga ketika dilampirkan kartu AK.1 tenaga kerja bisa mendapatkan jamsostek ketika bekerja disana.”⁸⁶

Berikut penuturan MFN, yaitu “Cuman beberapa aja yang banyak itu diperusahaan diperlukannya kartu AK.1.”⁸⁷

Berikut penuturan pencaker menurut DA, yaitu “Iya ka, cuman disetiap perusahaan harus melampirkan kartu AK.1 , gatau juga sih untuk apa mungkin untuk mempermudah kami yang mendaftar aja ka.”⁸⁸

⁸³Hasil wawancara dengan JFN pada tanggal 24 Juli 2019.

⁸⁴Hasil wawancara dengan HRI pada tanggal 18 Juli 2019.

⁸⁵Hasil wawancara dengan AR pada tanggal 18 Juli 2019.

⁸⁶Hasil wawancara dengan BIP pada tanggal 18 Juli 2019.

⁸⁷Hasil wawancara dengan MFN pada tanggal 18 Juli 2019.

⁸⁸Hasil wawancara dengan DA pada tanggal 24 Juli 2019.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan pencari kerja di Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya dalam membantu masyarakat kota Palangka Raya untuk mendapatkan pekerjaan yaitu dengan pelayanan pembuatan AK.1, pelayanan penempatan kerja, pelayanan informasi lowongan kerja dan pelayanan perluasan kesempatan kerja berdasarkan ISO 9001 versi 2015 dan *Standard Operating Procedure* (SOP) Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya. Para pencari kerja yang sudah mendaftarkan diri ke Disnaker data pencaker diinput ke dalam data Disnaker, masing-masing pencaker boleh mencari pekerjaan sendiri dan boleh meminta bantuan kepada Disnaker agar direkomendasikan kepada pihak perusahaan sesuai dengan kemampuan/keterampilan. Pihak Disnaker menyediakan fasilitas untuk pencaker dan pemberi kerja melalui kegiatan tahunan, yaitu *Job fair* yang mengundang seluruh perusahaan lokal maupun non lokal dan masyarakat lokal maupun non lokal. Hasil observasi yang peneliti lakukan menunjukkan masyarakat yang mendaftar kartu AK.1 di Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya adalah mayoritas masyarakat yang telah lulus pendidikan terakhir SMA/SMK. Para pencaker merasa terbantu dengan adanya sistem pelayanan pencari kerja yang diberikan oleh pihak Disnaker ini karena membantu mereka dalam melampirkan kartu AK.1 yang diminta persyaratan kerja oleh setiap perusahaan/

penyedia pekerjaan yang dapat mereka gunakan untuk dilampirkan saat mendaftarkan diri.

2. Urgensi Sistem Pelayanan Pencari Kerja Masyarakat lokal pada Dinas Tenaga kerja di kota Palangka Raya

Sistem Pelayanan Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya dalam memberikan pelayanan sebagai lembaga pemerintah untuk mengatasi masalah kurang ditematkannya pencari kerja masih mempunyai peran yang penting dalam membantu masyarakat untuk mendapatkan pekerjaan sesuai minat dan bakat. Dari hasil wawancara langsung peneliti lakukan kepada Kepala bidang penempatan tenaga kerja dan perluasan kesempatan kerja, Kepala seksi Informasi pasar kerja, dan kepala seksi penempatan tenaga kerja Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya dapat diketahui pentingnya sistem manajemen pelayanan dari masing-masing pelayanan yang ada di Disnaker kota Palangka Raya, yaitu sistem pelayanan AK.1 dan Pelayanan informasi lowongan pekerjaan yang diberikan kepada masyarakat lokal kota Palangka Raya

Pelayanan pembuatan kartu AK.1 yang diberikan Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya yang berdampak pada kelengkapan berkas yang hendak diajukan kepada pihak perusahaan, setiap perusahaan atau penyedia pekerjaan saat ini meminta para calon tenaga kerja untuk melampirkan kartu AK.1 untuk identitas sebagai pencari kerja yang dilegalisir dari pihak pemerintah/ Disnaker. Adanya pelayanan

pembuatan kartu AK.1 di Disnaker memudahkan para pencari kerja untuk mandiri mencari pekerjaan sendiri ataupun meminta bantuan kepada pihak Disnaker agar dibantu mencari pekerjaan untuk pencari kerja. Manfaat yang dirasakan para pencari kerja untuk mempermudah mereka memenuhi persyaratan dari perusahaan atau penyedia pekerjaan, pelayanan yang diberikan pihak Disnaker mendapatkan pelayanan pencari kerja di Dinas tenaga kerja Palangka Raya merasa cukup baik mendapatkan pelayanan. Fasilitas yang dimiliki oleh pihak Disnaker membuat pencari kerja merasa nyaman. Tetapi ada beberapa pencari kerja mengkritik dan memberi saran agar pelayanan pembuatan kartu AK.1 ini supaya lebih ditingkatkan lagi dan ramah dalam pelayanan.

Hal tersebut seperti yang disampaikan pencari kerja MI tentang manfaat adanya sistem pelayanan pembuatan AK.1 di Disnaker kota Palangka Raya, yaitu “Agar memudahkan kami mendapatkan dapat pekerjaan.” Hal ini senada dengan pencari kerja MFN, yaitu “Untuk memudahkan untuk melamar pekerjaan.”⁸⁹ Sama juga seperti yang di katakan pencari kerja DA, yaitu “Mempermudah untuk mendapatkan pekerjaan.”⁹⁰

Hal ini seperti dengan yang diungkapkan pencari kerja BYY, yaitu “Manfaatnya memenuhi syarat untuk mendaftar pekerjaan, agar mendapatkan pekerjaan.”⁹¹

⁸⁹Hasil wawancara dengan MFN pada tanggal 18 Juli 2019.

⁹⁰Hasil wawancara dengan DA pada tanggal 24 Juli 2019.

⁹¹Hasil wawancara dengan BYY pada tanggal 17 Juli 2019.

Berikut penuturan dari pencaker AR, yaitu “Adanya pelayanan pembuatan kartu AK.1 ini membuat saya memenuhi lampiran sebagai persyaratan mendaftar di perusahaan yang saya minati.” senada dengan pencaker BIP, yaitu “Manfaatnya untuk saya agar memenuhi berkas untuk melamar pekerjaan.”⁹²

Hal ini senada dengan pencaker HRI, yaitu “Memudahkan kami memenuhi syarat untuk mendaftar pekerjaan dengan membuat kartu AK.1 di Disnaker kota Palangka Raya.”⁹³

Berikut penuturan dari pencaker JFN, yaitu “Agar kami mendapatkan pekerjaan, kalau misalkan pelayanan yang lainnya membantu kami lebih gampang untuk mendapatkan pekerjaan saya rasa mohon dibantulah dari Disnaker kota Palangka Raya.”⁹⁴

Pelayanan informasi kerja yang ada di Disnaker kota Palangka Raya untuk pencari kerja berupa papan informasi lowongan kerja dan *website* www.kemnaker.go.id beberapa lowongan kerja terbaru yang sudah pihak perusahaan daftarkan ke pihak Disnaker kota Palangka Raya untuk memudahkan para pencari kerja agar mendapatkan informasi yang benar, pencaker yang berdomisili di kota Palangka Raya bisa langsung datang ke Disnaker untuk melihat lowongan apa saja yang sedang dicari tenaga kerja oleh pihak perusahaan atau

⁹²Hasil wawancara dengan AR pada tanggal 18 Juli 2019.

⁹³Hasil wawancara dengan HRI pada tanggal 16 Juli 2019.

⁹⁴Hasil wawancara dengan JFN pada tanggal 24 Juli 2019.

penyedia pekerjaan. Dengan sistem berbasis *website* juga bisa diakses para pencari untuk mengetahui lowongan yang sedang tersedia di setiap perusahaan atau penyedia pekerjaan. Akan tetapi masyarakat pencari kerja di kota Palangka Raya hanya mengetahui pelayanan pembuatan kartu AK.1 saja pencari tidak mengetahui pelayanan informasi lowongan kerja yang diberikan Disnaker kota Palangka Raya.

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh MI, salah satu pencari mengenai apa saja sistem pelayanan dan fungsi pelayanan yang ada di Disnaker, sebagai berikut :

“Yang saya tahu mengenai pelayanan di Dinas tenaga kerja mereka melayani pembuatan AK.1 saja selain ini saya tidak tahu, fungsinya tadi untuk para pencari kerja seperti kami mendapatkan kartu AK.1 untuk mendaftar pekerjaan di perusahaan, rencana saya mendaftarkan diri di perusahaan tambang Muara Teweh.”⁹⁵

Hal senada juga disampaikan oleh BYY selaku pencari, yaitu:

“Yang saya tahu pembuatan AK.1 saja, selebihnya kurang mengetahui pelayanan apa-apa saja yang ada di Dinas tenaga kerja ini. Fungsinya dinas tenaga kerja ini saya baru juga mengetahui bahwa mereka ada pelayanan pembuatan kartu AK.1.”⁹⁶

Hal senada juga disampaikan oleh AR selaku pencari, yaitu:

“Saya mengetahui pelayanan pencari kerja di dinas ini hanya melayani

⁹⁵ Hasil wawancara dengan MI pada tanggal 16 Juli 2019.

⁹⁶ Hasil wawancara dengan BYY pada tanggal 17 Juli 2019.

pembuatan AK.1 yang fungsinya untuk kami melampirkan ke pihak perusahaan sebagai persyaratan.”⁹⁷

Hal senada juga disampaikan oleh BIP selaku pencaker, yaitu:
 “Yang saya tahu pembuatan AK.1 saja, selebihnya kurang mengetahui pelayanan apa-apa saja yang ada di Dinas tenaga kerja ini.”⁹⁸

Hal yang sama juga disampaikan pencaker dari MFN, yaitu
 “Pelayanan yang saya ketahui pelayanan pembuatan AK.1 kalau yang lain saya tidak mengetahuinya.”⁹⁹

Berikut penuturan pencaker oleh HRI, sebagai berikut:

“Ketika saya ingin melamar pekerjaan di Indomaret disuruh melampirkan kartu AK.1 disitu saya baru tau bahwa Dinas Tenaga kerja yang membuat kartu AK.1 tersebut, saya mengetahui dari temen saya kalau sistem pelayanannya saya cuman tau pelayanan pembuatan kartu AK.1 saja yang lain saya kurang tau.”¹⁰⁰

Hal lain juga disampaikan oleh Pencaker menurut DA, yaitu
 “Kalau selain pelayanan pembuatan AK.1 saya kurang tau pelayanan lainnya yang ada di Disnaker ini. Saya juga baru tahu kalau dinas tenaga kerja yang membuat kartu AK.1 untuk pencari kerja.”¹⁰¹

Berikut penuturan pencaker oleh JFN, sebagai berikut:

“Yang saya tau ngurus kartu AK.1 aja, kalau yang lain tidak tahu. Kemaren jugaa tau dari seminar kewirausahaan waktu di UPR dan temen aja. Kalau misalkan ada pelayanan lain yang

⁹⁷Hasil wawancara dengan AR pada tanggal 18 Juli 2019.

⁹⁸Hasil wawancara dengan BIP pada tanggal 18 Juli 2019.

⁹⁹Hasil wawancara dengan MFN pada tanggal 18 Juli 2019.

¹⁰⁰Hasil wawancara dengan HRI pada tanggal 18 Juli 2019.

¹⁰¹Hasil wawancara dengan DA pada tanggal 24 Juli 2019.

bisa menempatkan kami diperusahaan boleh aja ko tapi saya sambil sendiri juga ini.”¹⁰²

Pihak Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya berupaya menempatkan pencari kerja setiap tahunnya walaupun tidak mencapai target yang ditentukan, setiap tahun penempatan Disnaker bervariasi tergantung berapa perusahaan yang mencari tenaga kerja untuk menduduki posisi yang kosong diperusahaan atau penyedia pekerjaan. Pencaker yang sudah ditempatkan berarti sudah sesuai kriteria yang dicari dari pihak perusahaan.

Berikut ini data jumlah pencari kerja yang terdaftar dan ditempatkan di wilayah kota Palangka Raya:

Tabel 4.5
Data Jumlah Pencari kerja yang terdaftar dan ditempatkan pada tahun 2016-2019

No	Tahun	Pencari Kerja Terdaftar	Pencari Kerja Ditempatkan
1	2016	1920 orang	414 orang
2	2017	2252 orang	393 orang
3	2018	2263 orang	339 orang
4	2019 (Jan-Jun)	669 orang	116 orang

Sumber : Disnaker Kota Palangka Raya, 2019

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa jumlah pencaker setiap tahunnya berbeda-beda hanya 2019 saja yang belum diketahui hasil akhirnya, tahun 2018 merupakan angka tertinggi pendaftar pencari kerja yang terdapat di wilayah kota Palangka Raya, yaitu sebanyak 2262 orang dan pencaker yang ditempatkan paling banyak di

¹⁰²Hasil wawancara dengan JFN pada tanggal 24 Juli 2019.

tahun 2017, sebanyak 393 orang. Tahun 2019 pencaker yang terdaftar pada awal januari sampai bulan juni terdapat 669 orang pencaker dan ditempatkan sebanyak 116 orang, ditahun ini masih proses yang pelaksanaan pelayanan dari Pihak Disnaker.

Berikut ini data rekapitulasi tenaga kerja di wilayah kota Palangka Raya yang telah ditempatkan bekerja berdasarkan lapangan usaha, sebagai berikut :

Tabel 4.6
Data Jumlah Pencari kerja yang terdaftar dan ditempatkan pada tahun 2016-2019

No	Lapangan Usaha	Tahun		
		2016	2017	2018
1	Pertanian	0	11	10
2	Pertambangan dan penggalian	0	0	0
3	Industri Pengolahan	0	0	0
4	Industri Pengadaan listrik, gas, uap/ air panas	0	0	0
5	Pengadaan air dan pengolahan	0	0	0
6	Konstruksi	0	0	0
7	Perdagangan besar dan eceran	178	109	85
8	transportasi dan pengudangan	0	0	0
9	Penyediaan akomodasi	0	3	0
10	informasi dan komunikasi	0	0	0
11	Jasa keuangan dan asuransi	194	109	44
12	Real estate	1	0	0
13	Jasa profesional ilmiah dan teknis	0	0	0
14	Jasa persewaan, ketenagakerjaan	0	0	0
15	Administrasi Pemerintahan	1	123	49
16	Jasa Pendidikan	8	2	26

17	jasa kesehatan	1	34	22
18	kebudayaan, hiburan	0	1	0
19	kegiatan jasa lainnya	12	1	39
20	jasa perorangan yang melayani	19	0	64
21	kegiatan badan Internasional	0	0	0
Jumlah		414	393	339

Sumber : Disnaker kota Palangka Raya, 2019

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa jumlah tenaga kerja yang telah ditempatkan bekerja di tahun 2016 sebanyak 414 orang tahun 2017 sebanyak 393 orang , dan tahun 2018 sebanyak 339 orang. Tenaga kerja yang terdaftar ditempatkan pada lapangan usaha yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan perusahaan atau pasar kerja pada saat itu. Pada tahun 2016 merupakan tahun yang paling banyak tenaga kerja yang ditempatkan di sektor jasa keuangan dan asuransi, perdagangan besar dan eceran yaitu: Perbankan, kredit, asuransi, indomaret, alfamart, tahun 2017 paling banyak ditempatkan pada sektor Administrasi pemerintahan, perdagangan besar dan jasa keuangan, pada tahun 2018 paling banyak di dominasi pada sektor perdagangan besar.

Penempatan kerja yang dilakukan oleh Dinas tenaga kerja sudah berupaya membantu pihak pencaker agar mendapatkan pekerjaan, tetapi pencaker yang sudah mau ditempatkan oleh pihak Disnaker mereka tidak berminat dan minta dicarikan yang lain. Pencaker ini berpengaruh juga bagi Disnaker yang berusaha menempatkan pencaker

untuk bekerja tetapi mereka banya tidak berminat dan menanyakan soal gaji yang ada diperusahaan/ penyedia pekerjaan tersebut.

Berikut penurutan dari Bpk. YI mengenai penempatan tenaga kerja, sebagai berikut :

“Persoalan yang ada di pencaker itu sendiri, karena berdasarkan hasil kita sendiri langsung lowongan sdh tersedia, kandidat sdh kita kirim ke perusahaan dan sudah dilakukan seleksi dari perusahaan yang bersangkutan ini diterima tinggal dia masuk bekerja ternyata dia Tanya jam kerja disampaikan pihak perusahaan kalau kita tidak bisa membayar dengan upah standar nah mungkin diliat dari evaluasi hasil kerjanya, ternyata dia tidak mau. Upahnya tidak sesuai kehendak dia tetapi perusahaankan ada aturannya mungkin di level segini upahnya segini ada tingkatannya, itu salah satu persoalan juga khususnya minatnya tadi. Terus ada juga peluang diluar didaerah pulang pisau untuk tenaga listrik mereka siap menerima pendidikan apapun karena saking tidak ada orangnya.”¹⁰³

Fasilitas lain yang berpengaruh pada calon pencaker yang lulusan dari SMA/SMK/SMU dan Perguruan tinggi di Palangka Raya yaitu, BKK (Bursa Kerja Khusus) untuk membantu para alumni sekolah atau perguruan tinggi agar nantinya saat lulus pihak sekolah/ perguruan tinggi bisa merekomendasi mereka ke berbagai perusahaan yang dicari-cari oleh pihak perusahaan/ pendia pekerjaan sesuai kriteria dan persyaratan. Saat ini pihak Dinas tenaga kerja hanya beberapa saja bermitra belum melakukan kerja sama secara menyeluruh diseluruh sekolahan dan perguruan tinggi yang ada di kota Palangka Raya.

¹⁰³Hasil wawancara dengan Bpk. YI pada tanggal 17 Juli 2019.

Hal ini disampaikan oleh Bpk. YT kepala bidang informasi kerja dan penempatan tenaga kerja Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya. Sebagai berikut :

Yang ada BKK yang bermitra hanya SMA 2,3,4,5 dan perguruan tinggi hanya Universitas Muhammadiyah, Kalau IAIN belum, UPR belum harapan kami kapan kami bisa menyampaikannya itu bisa disalurkan-salurkan itu ke perusahaan atau perusahaan besar yang meminta kami untuk mencarikan diwilayah kalteng ini cukup melalui BKK saja mereka rekrutmennya.seperti di Jawa mereka perusahaan minta ke universitas lulusan ekonomi dengan kriteria seperti yang mereka mau dari kampus bisa merekomendasi orang-orangnya itu bisa Nah kerja sama seperti itu yang kami inginkan sehingga kami tau berapa penempatan dari sana dan dilaporkan kepada kami di sistem kami sehingga yang masih belum ini yang khusus negeri, swasta seperti Muhammadiyah yang sudah. Jadi sebelum mereka yudisium mereka sudah mendapatkan pelayanan kartu AK.1 itu, mereka mengundang kami disitu kami terangkan. Jadi perguruan tinggi ini siap memberikan arahan kepada lulusannya ini sebagai tanggung jawab perguruan tinggi untuk memfasilitasi supaya lulusannya ini mendapatkan pekerjaan.sinkronisasi yang seperti ini yang kita belum ketemu titiknya.¹⁰⁴

Pemicu daripada pengangguran yang banyak pada masyarakat lokal kota Palangka Raya karena banyak pengangguran non lokal yang ditempatkan oleh perusahaan dan penyedia pekerjaan yang ada di kota Palangka Raya, kebijakan pusat kementerian ketenagakerjaan dan transmigrasi pada pencari lokal yang masih banyak belum mendapatkan pekerjaan dan ditempatkan oleh pihak Disnaker kota Palangka Raya. Berdasarkan kebijakan tersebut pencari harus bersabar dan mentaati setiap undang-undangnya walaupun berpengaruh terhadap pencari yang ada di setiap daerah masing-

¹⁰⁴Hasil wawancara dengan Bpk. YT pada tanggal 16 Juli 2019.

masing. Pihak Disnaker tidak membatasi dan diskriminasi terhadap warga NKRI untuk mendaftar di Disnaker kota Palangka Raya.

Berikut penuturan dari Bpk. YT mengenai apakah ada batasan bagi pencaker non lokal yang bekerja di kota Palangka Raya, sebagai berikut :

“Kami menghimbau kepada masyarakat berkaitan dengan pengangguran itu karena kalau hanya pencari kerja penduduk lokal di Palangka Raya ini karena tidak hanya pencaker lokal dari luar daerah pun banyak, buntut barsel kotim kobar kurun ingin beradu nasib juga dikota jadi wajar mereka banyak ke kota mencari pekerjaan dan itu dulindungi oleh undang-undang dan semua warga negara sama hak dan kedudukannya untuk mendapatkan suatu pekerjaan jadi kita tidak boleh membatasi jadi kita adalah NKRI terus kami mengharapkan juga kepada pencaker jangan pilih-pilih pekerjaan, karena dikota ini persaingan ketat.”¹⁰⁵

Hal lain juga disampaikan oleh Bpk. YI, sebagai berikut :

“Kalo untuk regulasi yang sifatnya berpihak kepada pencaker lokal, kita tidak ada keinginan untuk diskriminasi untuk pencaker dari luar artinya mereka bersaing secara terbuka misalkan ada event job fair itu kita informasikan ke luar daerah melalui website kita publikasikan untuk pencari kerja seluruh Indonesia kami tidak membatasi karena sesuai dengan asas-asas, peraturan menteri ketenagakerjaan tahun 39, penempatan kerja terbuka objektif tidak ada diskriminasi.”¹⁰⁶

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti paparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya melakukan berbagai sistem manajemen pelayanan pencari kerja atau tindakan untuk mengatasi pengangguran, mengatasi pendaftar pencari kerja yang ada di setiap tahun bertambah bagi

¹⁰⁵Hasil wawancara dengan Bpk. YT pada tanggal 16 Juli 2019.

¹⁰⁶Hasil wawancara dengan Bpk. YI pada tanggal 17 Juli 2019.

masyarakat yang membutuhkan bantuan dari Disnaker agar mendapatkan pekerjaan sesuai minat dan keterampilan. Disnaker juga memfasilitasi para pencari kerja agar mendapatkan informasi kerja serta menempatkan pencari kerja untuk ditempatkan di perusahaan dan bekerja sama dengan BKK di sekolah menengah dan perguruan tinggi. Tidak ada batasan dari Disnaker terhadap masyarakat non lokal, Tentunya dari kebijakan atau pelayanan ini memiliki arti penting dari suatu sistem manajemen.

C. Analisis Data

1. Sistem Manajemen Pelayanan Pencari Kerja bagi Masyarakat lokal pada Dinas Tenaga kerja di kota Palangka Raya

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka dapat diketahui bahwa salah satu upaya yang terus dilakukan pemerintah untuk mengatasi dan mengurangi masalah pengangguran adalah dengan pelayanan pencari kerja terhadap masyarakat kota Palangka Raya. Sistem pelayanan merupakan prosedur pelayanan kepada masyarakat yang melibatkan seluruh fasilitas fisik termasuk sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan¹⁰⁷, pelayanan publik yang erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki

¹⁰⁷Philip Kotler, "Manajemen Pemasaran di Indonesia, h. 53.

kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.¹⁰⁸ Dengan adanya lembaga milik pemerintah yang ditunjuk untuk melaksanakan program sistem pelayanan pencari kerja bagi masyarakat umum atau lokal yaitu, Dinas Tenaga kerja kota Palangka Raya.

Dinas tenaga kerja merupakan suatu lembaga pemerintah yang mempunyai tugas dan wewenang untuk memberikan pelayanan sebagai upaya dalam membantu setiap warga negara memperoleh pekerjaan dan penghidupan layak. Peran sistem pelayanan pencari kerja untuk mengatasi pengangguran dapat dilihat dari upaya-upaya yang mereka lakukan yaitu, memberikan pelayanan pendaftaran kartu AK.1, pelayanan informasi kerja, pelayanan penempatan tenaga kerja dan pelayanan perluasan tenaga kerja di Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dilapangan serta sesuai dengan fokus penelitian peneliti yaitu masyarakat yang mendaftar sebagai pencari kerja di Disnaker merupakan masyarakat lokal kota Palangka Raya, pencari kerja terdaftar terdiri dari berbagai latar belakang pendidikan terakhir baik tingkat SD, SMP, SMA, MA, SMK, SMU dan Perguruan tinggi Strata 1 dan strata 2. Pelaksanaan sistem pelayanan pencari kerja Disnaker yang peneliti amati merupakan pelayanan pencari kerja berbasis ISO

¹⁰⁸Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, h. 5.

9001 versi 2015 yang dilaksanakan pegawai Disnaker agar pelayanan nyaman dan cepat serta tidak dipungut biaya apapun. Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya anggaran dalam pelayanan pencari kerja ini berasal dari APBN dan APBD.

Dinas tenaga kerja di dalam teori mekanisme sistem pelayanan pencari kerja ada beberapa pelayanan yakni sama dengan Sistem Pelayanan yang ada di Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya, yaitu Pelayanan AK.1, pelayanan informasi kerja, pelayanan Penempatan tenaga kerja dan pelayanan perluasan kesempatan kerja. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diwajibkan ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.¹⁰⁹

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima manakala dapat atau mampu memuaskan pihak

¹⁰⁹Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, h.21.

yang dilayani (pelanggan).¹¹⁰ Disnaker kota Palangka Raya memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP). SOP merupakan dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan, dan aktor yang berperan dalam kegiatan. Dasar hukum SOP, yaitu Undang-undang RI nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan, peraturan Menteri Ketenagakerjaan RI no 39 tahun 2016 tentang penempatan tenaga kerja, keputusan Direktur Jenderal Pembinaan Penempatan Tenaga kerja no. KEP.268/PPTK/XII/2012 Tentang petunjuk pelaksanaan pengelolaan Informasi Pasar kerja, dan ISO 9001:2015 klausul 8.5 Produksi dan penyediaan layanan.

SOP Dinas tenaga kerja Kota Palangka Raya dibuat pada tgl 26 April 2018, memiliki 3 SOP, yaitu SOP Penerimaan tamu/pencaker (kartu AK.1), SOP Pelayanan penerbitan AK.1, dan Pelayanan update lowongan kerja. Adapun SOP Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya yang peneliti amati meliputi :

a. Prosedur Pelaksanaan

Prosedur pelaksanaan yang ditempuh oleh calon pencaker agar mendapatkan pelayanan di Disnaker yaitu mengikuti sesuai alur-alur pendaftaran pembuatan AK.1 yang mudah dan tidak berbelit-belit yaitu melengkapi persyaratan-persyaratan yang harus

dibawa dan dilengkapi oleh calon pencari kerja untuk mendapatkan pelayanan yang mudah dipenuhi oleh pencari kerja. Pihak Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya sudah meletakkan papan prosedur pelayanan AK.1 didepan ruangan pelayanan sehingga hal tersebut mudah diketahui oleh masyarakat kota Palangka Raya.

e) Waktu Penyelesaian

Waktu juga didalam pelayanan bisa menilai dalam proses pelayanan, pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya sudah sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yaitu 10- 15 menit yang sebelumnya disampaikan oleh petugas pelayanan Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya. Pencari kerja berpendapat seperti itu mereka berkata bahwa pelayanan Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya cepat dan nyaman. Cepatnya juga tergantung pencaker mengisi formulir dan pemenuhan persyaratan untuk pendaftaran AK.1.

f) Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya tidak dipungut biaya sesuai ISO 9001 versi 2015 bahwasanya semua pelayanan yang ada di Disnaker kota Palangka Raya gratis dan tidak menerima pungli. Pencaker berpendapat demikian tidak ada bayaran apapun pada Disnaker kota Palangka Raya. Sudah diletakkan papan prosedur kalau pelayanan penerbitan AK.1 gratis

dan didepan pintu ada stiker tidak menerima pungli dalam hal apapun.

g) Produk Pelayanan

Adapun produk pelayanan saat ini yang dikeluarkan oleh pihak Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya sudah sesuai aturan yaitu AK.1, (Kartu Pendaftaran pencari kerja), AK-II (Kartu Induk pencari kerja), dan AK-IV (kartu pemanggil pencari kerja) serta produk pelayanan tersebut dapat digunakan sebagaimana ketentuannya. hanya saja pada kartu AK-IV zaman sekarang disesuaikan karena modern ini yang memanfaatkan teknologi agar bisa efektif dan efisien.

h) Sarana dan Prasarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, sarana prasarana sebagai penunjang keberhasilan dari proses pelayanan sesuai dengan rencana. sarana merupakan fasilitas perlengkapan utama kerja yang membantu dalam pekerjaan dan dalam kepentingan yang berhubungan dengan organisasi kerja. jadi sarana prasarana merupakan seperangkat alat dalam proses kegiatan baik alat pembantu maupun utama yang keduanya berfungsi untuk mencapai atau mewujudkan tujuan yang hendak dicapai. sarana prasarana yang ada di Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya saat ini sudah sangat bagus. petugas dan

pencaker merasa sangat terbantu dengan lengkapnya fasilitas yang ada di Disnaker. pencaker tidak ada yang mengeluhkan mengenai sarana prasarana hanya menyarankan saja agar ditambah mesin *fotocopy* di Disnaker. ruangan pelayanan Disnaker saat ini memberi kesan nyaman dan baik. selain itu pihak Disnaker menyediakan fasilitas papan pengumuman lowongan kerja agar masyarakat bisa mengetahui info-info terkait lowongan kerja, *website* yang bisa diakses menggunakan internet sebagai salah satu cara untuk memberika pelayanan yang maksimal kepada pencari kerja masyarakat kota Palangka Raya.

i) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Saat ini kompetensi petugas pelayanan yang ada di Dinas Tenaga kerja kota Palangka Raya saat dilihat dari kompetensi petugas dalam hal pengetahuan bagus walaupun ada beberapa yang belum tau banyak mengenai pengetahuan pelayanan pencari kerja, dalam menyampaikan informasi kepada pencari kerja dengan sederhana dan mudah dipahami. selain itu masih terdapat petugas yang melemparkan tanggung jawab pelayanan kepada petugas lain. Adapun dari segi sikap pelayanan petugas lumayan bagus karena terdapat salah satu petugas yang kurang ramah dengan pencari kerja saat peneliti mengamati. dengan demikian petugas pelayanan sudah cukup mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan cukup baik. dalam kesempatan diklat (pendidikan dan pelatihan)

tahun ini kepada pegawai yang baru diterima belum dilaksanakan ini merupakan suatu hambatan Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya untuk melayani pencari dengan diklat pegawai mampu melaksanakan pelayanan dengan maksimal guna memberikan kepuasan pelayanan kepada pencari kerja.

Peraturan Menteri tenaga kerja dan transmigrasi Republik Indonesia Nomor Per. 07/Men/IV/ 2008 tentang penempatan tenaga kerja pasal 5 (3) butir (e) yang dimaksud dengan : penyebarluasan lowongan kerja kepada instansi yang bertanggung jawab dibidang ketenagakerjaan kabupaten/ kota diwilayah kerjanya.¹¹¹ Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya sudah melaksanakan pelayanan informasi kepada pencari kerja namun kurang maksimal melalui papan informasi lowongan kerja dan *website* yang diakses secara online untuk mendapatkan informasi lowongan kerja, informasi yang dijalankan oleh pihak Disnaker sesuai dengan lowongan perusahaan yang mendaftar AK.III di Disnaker saja lalu menguji keabsahan lowongan tersebut dengan melakukan pengecekan langsung setelah dicek baru pihak Disnaker menempel lowongan kerja tersebut di papan lowongan kerja sementara di *website* juga di upload agar masyarakat bisa mengaksesnya melalui www.kemnaker.go.id .

Beberapa pencari kerja saat diwawancarai mereka tidak mendapatkan informasi lowongan kerja secara langsung akan tetapi

¹¹¹Ahmad Rizal, “Rancang Bangun Sistem Informasi lowongan kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Gresek”, h. 8.

mereka harus mengecek ke Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya dan mencari lewat *website*. Pihak Disnaker juga berpendapat bahwa yang di *website* kami belum maksimal dalam menginformasikan lowongan kerja saat ini. Dikarenakan pihak Disnaker kekurangan anggaran dalam melakukan kerja sama terhadap perusahaan telkomsel bekerja sama melalui *broadcast* SMS yang langsung ditujukan kepada pencari kerja.

Pencari kerja yang terdaftar di Dinas tenaga kerja mayoritas pencari kerja lulusan pendidikan terakhir S-1 berdasarkan data dari pihak Disnaker, setiap tahun berbeda-beda dan terus meningkat pendaftar pencari kerja di Disnaker upaya pihak disnaker dalam pelayanan penempatan kerja menyesuaikan perusahaan/ penyedia pekerjaan yang mendaftarkan perusahaannya untuk mencari tenaga kerja yang sesuai kriteria dan keterampilan yang diinginkan perusahaan. Didalam kajian teori penempatan tenaga kerja dilaksanakan berdasarkan asas, terbuka, bebas, objektif, adil dan setara. Sebagai berikut :¹¹²

- a. Terbuka, yakni pemberian informasi kepada pencari kerja secara jelas antara lain: jenis pekerjaan yang dicari pemberi kerja kepada Disnaker kemudian di umumkan di papan lowongan tenaga kerja dan *website* agar di ketahui oleh masyarakat umum, besar upah dan jam kerja guna melindungi tenaga kerja dan menghindari

¹¹²Aulia Fitriani, rakhmat dan Muhammad Rusdi, Pelayanan Penempatan Tenaga, h. 4.

terjadinya perselisihan setelah tenaga kerja ditempatkan maka Disnaker memberitahukan kepada pencaker mengenai upah dan jam kerja dari perusahaan yang menerima pencaker tersebut.

- b. Bebas, yakni pencari kerja bebas memilih jenis pekerjaan dan tidak dipaksa untuk menerima suatu pekerjaan pada Dinas tenaga kerja dalam pelaksanaannya mereka menanyakan apakah pencaker bersedia apa tidak terlebih dahulu, upaya membantu pencaker untuk mendapatkan pekerjaan biasanya terhalang oleh minat pencari kerja yang suka pilih-pilih pekerjaan.
- c. Objektif, yakni pemberi kerja menawarkan pekerjaan yang cocok kepada pencari kerja sesuai kemampuannya dan persyaratan jabatan yang dibutuhkan, pihak Dinas tenaga kerja dalam tugasnya sebagai pelayanan pencari kerja juga sebagai pelayanan pemberi kerja agar mendapatkan tenaga kerja yang sesuai keinginan perusahaan, Disnaker juga membantu mencarikan tanpa kepentingan tertentu untuk merekomendasikan pencaker untuk diwawancarai oleh pemberi kerja bagian diterima apa tidak itu tergantung perusahaannya Disnaker hanya sebagai sektor yang mempunyai bank data pencari kerja untuk dipekerjaan diperusahaan/ penyedia pekerjaan agar pencaker bisa bekerja untuk memenuhi kesejahteraan hidup.
- d. Adil dan setara, yakni penempatan tenaga kerja dilakukan berdasarkan kemampuan tenaga kerja dan anti diskriminasi tidak

didasarkan atas ras, jenis kelamin, agama, dan aliran politik pada Undang-undang RI nomor 13 tahun 2003, bahwasanya Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya mematuhi aturan tidak pilih kasih terhadap masyarakat lokal maupun non lokal akan tetapi mereka membantu pemberi kerja mencarikan sesuai kriteria yang dicari dari pihak perusahaan. Mereka berharap pencaker bisa mengasah dan memiliki keterampilan-keterampilan sehingga bisa bersaing dengan pencari kerja lainnya.

Kesempatan kerja adalah suatu keadaan yang menggambarkan ketersediaan pekerjaan untuk diisi oleh para pencari kerja. Namun bisa diartikan juga sebagai permintaan atas tenaga kerja. Tugas bidang pelayanan perluasan kesempatan kerja ini melaksanakan penyebarluasan informasi pasar kerja dalam pelayanan antar kerja serta perluasan kesempatan kerja kepada masyarakat dan koordinasi pelayanan tenaga kerja luar negeri.¹¹³ Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya menyediakan pelayann perluasan kesempatan tenaga kerja kepada masyarakat agar para pencaker bisa lebih banyak lagi ditempatkan di perusahaan penyedia tenaga kerja, Disnaker turun kelapangan meminta perusahaan bermitra dan melakukan pelaporan lowongan kerja yang sedang dicari perusahaan karena Disnaker merupakan bank pencari kerja yang memiliki banyak sekali pencari

¹¹³Miftahkul Fauzan, *Perluasan Kesempatan Kerja*, <https://miftakulfauzannahblog.wordpress.com/perluasan-kesempatan-kerja/> , diakses pada hari rabu tanggal 20 maret 2018.

kerja yang ingin ditempatkan di Disnaker. Jumlah perusahaan saat ini yang terdaftar di Disnaker sebanyak 44 perusahaan yang ada di kota Palangka Raya. Kemudian pihak Disnaker juga melakukan kegiatan setiap tahun yaitu *Job Fair* / pasar kerja yang menemukan antara pencari kerja dengan pemberi kerja didalam suatu pameran, pameran tersebut berisikan lowongan kerja yang dibutuhkan para perusahaan/ penyedia pekerjaan. Disnaker melakukan penyebarluasan informasi pasar kerja kepada seluruh masyarakat lokal maupun non lokal begitu pula kepada perusahaan lokal maupun non lokal agar pencari kerja mendapatkan pekerjaan dan pemberi kerja mendapatkan tenaga kerja yang sesuai kehendak perusahaan. Selain itu pihak Disnaker juga bekerja sama dalam melakukan perluasan kesempatan kerja yakni bermitra dengan BKK (Bursa Kerja Khusus) yang merupakan mitra dari Disnaker untuk membantu para lulusan/ alumni dari sekolah menengah dan perguruan tinggi yang memiliki BKK, yakni SMKN 2, 3, 4, 5, SMK Karsa Mulya dan perguruan tinggi, yaitu Universitas Muhamadiyah. Dengan adanya BKK di sekolah menengah atau perguruan tinggi memudahkan para siswa dan mahasiswa memperoleh pekerjaan sesuai minat yang diminati, sekolah dan perguruan tinggi juga mengetahui dan bisa merekomendasikan siswa dan mahasiswa mereka agar ditempatkan di perusahaan sesuai kriteria yang dicari oleh pemberi kerja yang sudah bekerja sama dengan pihak BKK disetiap sekolah dan perguruan tinggi yang ada di kota Palangka Raya.

Penduduk kota Palangka Raya yang terdaftar di Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya ada seluruh jumlah penduduk yang dianggap dapat bekerja dan sanggup bekerja jika ada permintaan kerja, Menurut Undang- undang tenaga kerja, mereka yang dikelompokan sebagai tenaga kerja yaitu mereka yang berusia antara 15 tahun- 64 tahun.¹¹⁴ Hal ini seperti pendaftar pencaker di Dinas tenaga kerja mereka merupakan tenaga kerja yang siap ditempatkan jika diminta bekerja akan tetapi tergantung daripada minat dan persetujuan pencaker yang bersangkutan.

Pencari kerja masyarakat lokal yang mendapatkan pelayanan di Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya merasa sistem pelayanan yang dijalankan oleh Disnaker membantu mereka karena kartu AK.1 sebagai pemenuhan syarat mereka gunakan untuk melampirkan saat mendaftarkan pekerjaan diperusahaan manapun. Pencaker merasa fasilitas-fasilitas yang telah disediakan oleh pihak Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya untuk menunjang pelayanan.

Dalam kajian Pelayanan ditinjau menurut Ekonomi Islam, pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka yang ditegaskan dalam firman Allah yaitu dalam surah Al-imran ayat 159. Dalam islam pelayanan harus sesuai dengan

¹¹⁴Dwiyanto, Agus, dkk. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. h. 45.

prinsip-prinsip ekonomi Islam yakni bersifat profesional, amanah, memelihara etos kerja.¹¹⁵

Pelayanan di Dinas tenaga kerja dalam menjalankan tugas dan fungsinya mereka bersifat profesional sesuai dengan kebijakan dan ketentuan yang ada, Kepala bidang dan kepala seksi serta petugas yang ada di Disnaker masing-masing menjalankan peran mereka sehingga pelayanan yang dijalankan memberikan kemudahan bagi masyarakat umum yang mendapatkan pelayanan. Walaupun masih beberapa pencaker merasa bahwa pelayanan tidak memberikan keramahan.

Kesesuaian dengan prinsip amanah di Disnaker bertanggung jawab dalam hal menempatkan pencaker serta membantu menginformasikan kepada pencaker mereka sudah berupaya menjalankan amanah sebagai lembaga pemerintah sesuai tugas dan fungsinya. Pihak Disnaker kota Palangka Raya selain memiliki sikap yang profesional dan amanah, ada juga memiliki prinsip memelihara etos kerja/ bersungguh-sungguh dalam menjalankan tugas mereka dalam memenuhi kebutuhan pencaker dalam hal pekerjaan, walaupun upaya-upaya yang mereka laksanakan tidak maksimal dan sesuai target mereka tetap bersungguh-sungguh akan hal tugas dan fungsi. Berdasarkan analisis diatas, Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya selaku lembaga pemerintah yang berperan untuk mengatasi pengangguran sudah melakukan berbagai upaya-upaya untuk

¹¹⁵Muhammad Ismail Yusanto, Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islam*, h. 104.

mengatasi hal tersebut. Upaya yang dilakukan Disnaker kota Palangka Raya yaitu, memberikan pelayanan yang baik dari semua sistem pelayanan yang dijalankan sesuai dengan kebijakan dan ketentuan yang berlaku untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan membantu masyarakat.

2. Urgensi Sistem Pelayanan Pencari Kerja Masyarakat lokal pada Dinas Tenaga kerja di kota Palangka Raya

Berdasarkan kajian teori urgensi pada Bab II, Urgensi adalah hal yang sangat penting atau keharusan yang sangat mendesak untuk diselesaikan, dengan demikian mengandaikan ada suatu masalah dan harus segera ditindak lanjuti.¹¹⁶ Adanya sistem pelayanan Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya selaku lembaga yang ditunjuk pemerintah memiliki tugas fungsi dan peran terhadap pencari kerja masyarakat lokal Palangka Raya yaitu dengan pelayanan penerbitan AK.1 yang baik kepada pencari agar bisa memenuhi syarat untuk bekerja di perusahaan atau penyedia pekerjaan.

Selain memiliki kartu AK.1 untuk dapat memenuhi syarat calon tenaga kerja, pencari juga terdaftar di Dinas tenaga kerja sebagai pencari kerja apabila pencari kerja belum mendapatkan pekerjaan dan pelayanan informasi kerja adalah Pelayanan informasi kerja ini mendorong keingintahuan masyarakat lokal atau pencari yang ingin mengetahui lowongan kerja yang masih kosong. Peneliti

¹¹⁶Abdurrahman Saleh dan Muhib Abdul Wahab, Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam, Jakarta : Kencana, 2004, h. 89.

mengamati papan pengumuman info lowongan kerja di Disnaker sudah bagus dan info lowongan kerja tersebut mempunyai legalisir dari Disnaker kota Palangka Raya yang berarti sudah dilakukan pengecekan kebenarannya oleh pihak Disnaker.¹¹⁷ Guna adanya informasi lowongan pekerjaan yang ada di Disnaker juga memberikan manfaat kepada Pencaker masyarakat lokal maupun non lokal dengan adanya pelayanan informasi kerja bisa secara langsung melihat ke papan pengumuman dan akses internet melalui *website*, pencaker bebas memilih pekerjaan apa yang hendak diajukan lamaran kerja nantinya agar mendapatkan pekerjaan. tetapi informasi yang diberikan Disnaker melalui *website* belum optimal.

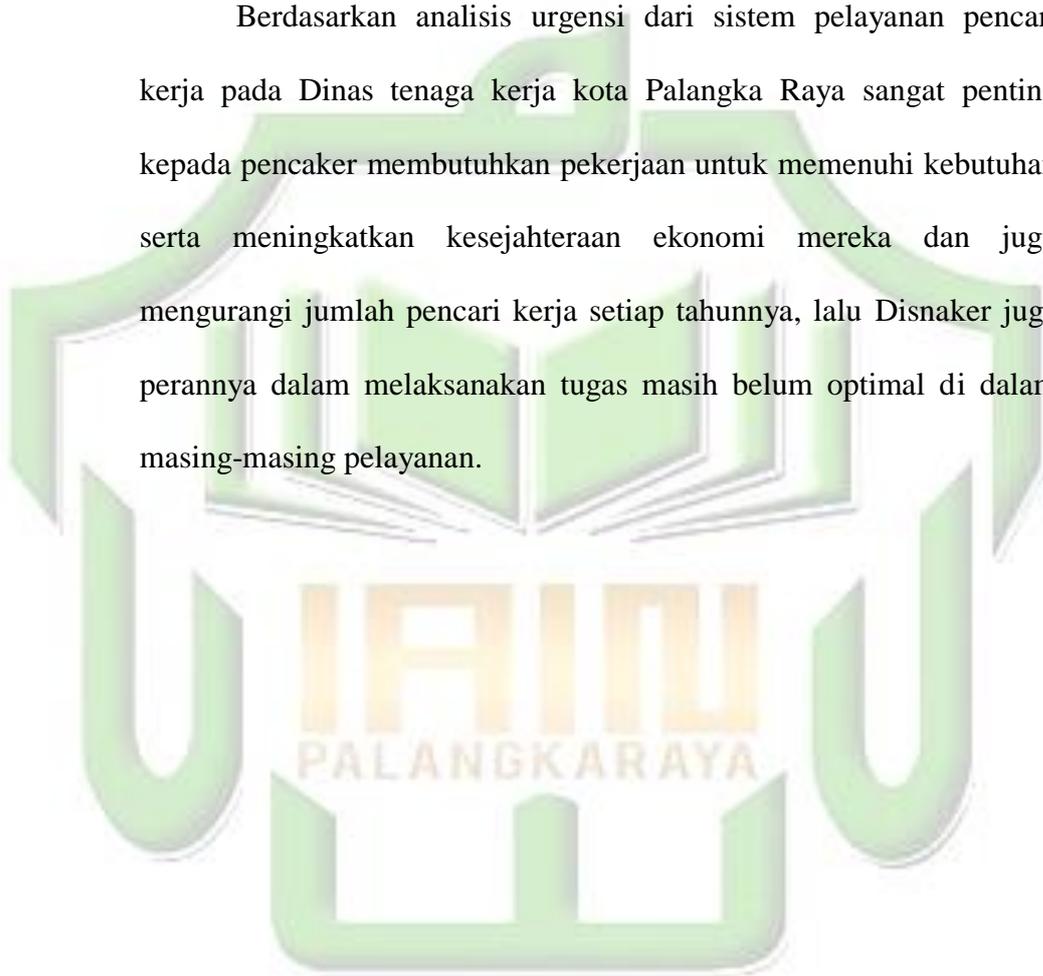
Dalam pelayanan yang berpengaruh juga kepada pencaker yakni pelayanan penempatan kerja, pelayanan ini membantu pencaker dalam hal rekomendasi dari Disnaker kepada perusahaan pemberi kerja yang mendaftarkan perusahaan mereka agar minta dicarikan calon tenaga kerja yang sesuai mereka kehendaki, pihak Disnaker siap menawarkan pencaker kepada perusahaan karena disnaker memiliki stok pencari kerja. Dengan adanya pelayanan ini membuat pencaker mudah mendapatkan pekerjaan dan juga mengurangi jumlah pencaker yang ada di Disnaker kota Palangka Raya.

Pelayanan yang mempengaruhi pengurangan jumlah tenaga lainnya ialah pelayanan perluasan kesempatan kerja. Pihak Disnaker

¹¹⁷Hasil observasi peneliti, pada tanggal 17 juli 2019.

melakukan kerja sama kepada setiap perusahaan lokal maupun non lokal, bermitra dengan BKK (Bursa kerja khusus) di setiap sekolahan dan perguruan tinggi, dan melaksanakan kegiatan *job fair* dan pasar kerja. Dengan adanya pelayanan ini masyarakat pencari kerja mendapatkan pekerjaan dan pemberi kerja mendapatkan tenaga kerja.

Berdasarkan analisis urgensi dari sistem pelayanan pencari kerja pada Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya sangat penting kepada pencari membutuhkan pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan serta meningkatkan kesejahteraan ekonomi mereka dan juga mengurangi jumlah pencari kerja setiap tahunnya, lalu Disnaker juga perannya dalam melaksanakan tugas masih belum optimal di dalam masing-masing pelayanan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Urgensi sistem manajemen Pelayanan pencari kerja bagi masyarakat lokal pada Dinas Tenaga Kerja di kota Palangka Raya dalam mengatasi tingkat pengangguran dan membantu masyarakat agar mendapatkan pekerjaan di kota Palangka Raya maka kesimpulan disusun sebagai berikut:

1. Sistem pelayanan pencari kerja yang diberikan oleh Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya dalam upaya mereka mengatasi pengangguran dan memenuhi hak masyarakat untuk bekerja khususnya di kota Palangka Raya yaitu, Pelayanan kartu AK.1, pelayanan informasi lowongan kerja, pelayanan penempatan tenaga kerja dan pelayanan perluasan kesempatan kerja. Pelayanan tersebut memiliki prosedur yang berbeda-beda dan bertujuan agar pencari kerja masyarakat lokal kota Palangka Raya mudah memperoleh pekerjaan sesuai minat pencari kerja.
2. Urgensi dari sistem manajemen pelayanan pencari kerja yaitu pelayanan AK.1, Pelayanan Informasi lowongan kerja dan pelayanan Penempatan kerja agar dapat memenuhi kebutuhan serta meningkatkan kesejahteraan ekonomi mereka, mengurangi tingkat pengangguran di Kota Palangka Raya dan berkurang jumlah pencari kerja setiap tahunnya.

B. Saran

Berikut beberapa saran yang diharapkan dapat dilakukan untuk meningkatkan Sistem pelayanan di Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya dalam mengatasi pengangguran dan pencari kerja terdaftar, sebagai berikut :

1. Dinas tenaga kerja kota Palangka Raya dalam salah satu perannya untuk mengatasi pengangguran khususnya di kota Palangka Raya yaitu dengan memberikan pelayanan pencari kerja hendaknya lebih mengoptimalkan lagi peran tersebut dengan lebih menggalakan sosialisasi ke masyarakat baik itu melalui media sosial maupun datang secara langsung ke tempat-tempat seperti sekolah dan perguruan tinggi agar masyarakat mengetahui informasi-informasi yang ada pada Disnaker kota Palangka Raya mengenai lowongan pekerjaan.
2. Dinas tenaga kerja diharapkan menjalin hubungan kerja sama yang banyak lagi dengan perusahaan-perusahaan yang ada di kota Palangka Raya maupun diluar daerah agar pencari kerja masyarakat kota Palangka Raya mudah terserap oleh perusahaan yang membutuhkan tenaga kerja. Menyampaikan kepada perusahaan bahwa mereka wajib lapor kepada pihak Disnaker dan memberikan sosialisasi terhadap perusahaan yang tidak mau mendaftarkan perusahaannya ke Disnaker kota Palangka Raya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ahmad, Mustaq, *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta: Pustaka Al-Kutsar, 2001.
- A. Michael Huberman, Matthew B. Miles, *Analisis dan Kualitatif, terjemah. TjepTjep Rohandi Rohidi*, Jakarta: Universitas Indonesia, 1992.
- Abu Achmadi, Cholid Narbuko, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Rosda Karya, 2012.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, Yogyakarta: Rnika Cipta, 1991.
- Atik Septi Winarsih, Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Agus, Dwiyanto, dkk. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: GadjahMada University Press, 2006.
- Ahmadi, Abu, *Antropologi Budaya*. Surabaya: CV Pelangi, 1986.
- Bungin, Burhan *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1995.
- Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka, 1990.
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al Qur'an dan Terjemahnya Edisi Revisi*, Surabaya: Karya Agung, 2006.
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2017.
- Hamidi, *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*, Malang, UMM Press, 2010.
- Herdiansyah, Haris, *Wawancara, Observasi, dan focus Groups*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Hosio, Jusach Eddy, *Kebijakan Publik dan desentralisasi*, Yogyakarta: LaksBang, 2007.

- Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian beserta contoh Proposal Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Jeperson Hutahaean, *Konsep Sistem Informasi*, Yogyakarta: Deepublish, 2014.
- Koentjaraningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: Gramedia, 1997.
- Kotler, Philip “*Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*”, Terjemahan: A.B. Susanto, Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat, 2000.
- Manulang, H, Sendjun, *Pokok-Pokok Hukum Ketenagakerjaan di Indonesia*. PT Rineka Cipta: Jakarta, 1995.
- Muhammad Karebet Widjajakusuma, Muhammad Ismail Yusanto, *Menggagas Bisnis Islam*, Jakarta : Gema Insani Press, 2002.
- Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004.
- Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Moenir, H.A.S *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara, 2006.
- Muhibudin wijaya L, Zaenal Mukarom, *Manajemen Pelayanan Publik*, CV Pustaka Setia: Bandung, 2015.
- Partanto, Pius dkk, *Kamus Ilmiah Popular*, Surabaya: Arkola, 2001.
- Qodir, Abdul, *Metodologi Riset Kualitatif (Panduan Dasar melakukan Penelitian Kualitatif)*, Palangka Raya: Tanpa Penerbit.
- Syafa'at Anugrah P, Andi Pangerang M, *Pokok-pokok hukum pemerintah daerah*, Depok: Rajawali Press, 2018.
- Syani, Abdul, *Sosiologi dan Perubahan Masyarakat*. Bandar Lampung: Pustaka Jaya, 1995.
- Sinambela, Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Soemarwoto, Otto, *Ekologi, lingkungan hidup dan pembangunan*, Jakarta: Djambatan, 1983.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (mixed method)*, Bandung: Alfabeta, 2013.

Tanzeh, Ahmad *Metodologi Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Teras, 2011.

Umar, Husein, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia, 2003.

B. Skripsi

Nurfitriyana, "*Studi Tentang Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak 1) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar*" skripsi, Makassar: Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu social dan ilmu politik Universitas Hasanudin, 2015.

Okik Indarwati "*Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kartu Kuning (AK.1) bagi pencari kerja pada dinas tenaga kerja dan transmigrasi Kabupaten Jember*" skripsi, Samarinda: Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu social dan ilmu politik Universitas Jember, 2015.

C. Jurnal

Retno Ayu Yuniarti, "*Studi Tentang Pelayanan Pencari Kerja di Dinas Kerja Kota Samarinda*", ejournal Administrasi Negara, Vol 2 nomor 1, Maret 2014.

Mei Fitriani, "*Pelayanan pembuatan persyaratan kerja AK/1 (kartu kuning) pada kantor Dinas Tenaga kerja di Kota Samarinda*", ejournal Administrasi Negara, Vol 1 no 1, tahun 2013.

Subijanto, "*Peran Negara Dalam Hubungan Tenaga Kerja Indonesia*" , Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan, vol 17 no 6, 2011.

Andreas G, Evelin J.R, dan Juliana W, *Dampak Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosisal Kesehatan Terhadap Masyarakat di Kelurahan Tingkulu*, e-journal "*Acta Diurna*" Volume V, nomor 1, tahun 2016.

D. Jurnal Asing

Gaita Kamelia, Ani Matei, "*Public Service in Romania and its Role in the Development of the Administrative Capacity*", *Procedia Economics and Finance*, 23, no 6, Oktober 2015.

E. Internet

Maxmanroe.com,

<https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/pengertian-sistem.html>, diakses pada hari rabu tanggal 20 maret 2018.

Rahmat Gazali, <https://www.borneonews.co.id/berita/116253-pengangguran-terbuka-54-ribu-jadi-tantangan-dinas-ketenagakerjaan>, Diakses pada hari jum'at 22 Maret 2019.

Siprianus Edi Hardum, Tingkatkan Pelayanan kepada Masyarakat Kemnaker Koordinasi dengan Daerah, <https://www.beritasatu.com/ekonomi/447456/tingkatkan-pelayanan-kepada-masyarakat-kemnaker-koordinasi-dengan-daerah>, Diakses pada hari jum'at 22 Maret 2019.

Agus Priyono, Tenaga Kerja Lokal perlu perlindungan, <https://www.borneonews.co.id/berita/116298-tenaga-kerja-lokal-perlu-perlindungan>, Diakses pada hari jum'at 22 Maret 2019.

Farizan Iftikar, Masyarakat Lokal Seruyan Harus Diprioritaskan pada Rekrutmen Karyawan PBS, <https://www.borneonews.co.id/berita/117284-masyarakat-lokal-seruyan-harus-diprioritaskan-pada-rekrutmen-karyawan-pbs>, Diakses pada hari jum'at 22 Maret 2019.

IAIN
PALANGKARAYA