

**ANALISIS KINERJA DINAS TENAGA KERJA KOTA SEMARANG**  
**DALAM BIDANG PENEMPATAN DAN PERLUASAN KESEMPATAN**  
**KERJA**

Niken Nur Fitriani, Dr. Dra Ida Hayu Dwimawanti, MM  
**Departemen Administrasi Publik**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**  
Jl. Prof. H. Soedarto, S.H. Tembalang Semarang Kotak Pos 1269  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405  
Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)  
[nikennurfitriani@gmail.com](mailto:nikennurfitriani@gmail.com)

**ABSTRAK**

Kinerja adalah suatu pencapaian kerja dalam suatu organisasi yang berhubungan dengan kepuasan dan tujuan strategis organisasi. Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran merencanakan, mengkoordinasikan dan membina penempatan tenaga kerja, perluasan kerja dan pemberdayaan pengangguran. Permasalahan yang terjadi di Kota Semarang adalah lapangan pekerjaan yang tersedia tidak sebanding dengan pergerakan pertumbuhan penduduk, ketersediaan lowongan pekerjaan tidak sesuai dengan keterampilan atau kompetensi, pencari kerja didominasi oleh lulusan SMA/SMK sehingga jumlah pengangguran meningkat. Tujuan Penelitian ini adalah mengetahui kinerja Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang dalam Bidang Penempatan dan Perluasan Kerja. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif yang bersifat deskriptif dengan teknik *purposive*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, data sekunder dan observasi. Indikator pengukuran kinerja organisasi yang digunakan menurut Dwiyanto yaitu Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Adapun faktor pendorong dan faktor penghambat kinerja yaitu Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana dan faktor tim. Rekomendasi yang diberikan adalah bekerja sama dengan lembaga survey swasta untuk pendataan pencari kerja dan pengajuan dana kepada pemerintah daerah untuk mengadakan sosialisasi sehingga informasi kegiatan dan pelatihan sampai kepada seluruh masyarakat di Kota Semarang.

Kata Kunci : Kinerja, Organisasi, Sumber Daya Manusia

# **ANALYSIS PERFORMANCE OF THE SEMARANG CITY LABOR DEPARTMENT IN THE AREA OF INCREASING AND EXPANDING EMPLOYMENT OPPORTUNITIES**

Niken Nur Fitriani, Dr. Dra Ida Hayu Dwimawanti, MM

## **ABSTRACT**

Performance is an achievement of work in an organization that is related to the satisfaction and strategic objectives of the organization. The Semarang City Manpower Office is a government agency that has the role of planning, coordinating, and fostering employment, expanding work and empowering unemployed people. issues that are happening in Semarang City are field job that available is not comparable with movement growth people, availability vacancy job is not accordance with skill or competency, job seekers are dominated by graduate high school or vocational high school so that amount of unemployed increase. The purpose of this study is to find out the performance of the Semarang City Labor Department in the area of increasing and expanding employment opportunities. the method used in this study is descriptive qualitative with a purposive technique. Data collection techniques are done by interviewing secondary data and observations. Organizational performance measurement indicators used according to Dwiyanto, namely productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. The driving factor and inhibiting factor of organizational performance are human resources , infrastructures and teamwork factor. The recommendations given are collaborate with private suvey instutution for collecting data of job seekers and requesting fund to local government to conduct socialization activity, so that the information and training delivered to society in Semarang City.

**Keyword : performance, organization, human resources**

## **PENDAHULUAN**

Pembangunan merupakan proses meningkatkan kualitas kehidupan dan kemampuan umat manusia. Salah satu bidang pembangunan yang diarahkan untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat adalah pembangunan di bidang ketenagakerjaan. Hal ini sesuai dengan tujuan Negara Indonesia yaitu “memajukan kesejahteraan umum” yang terdapat pada pembukaan Undang - Undang Dasar 1945 alinea ke 4 (keempat) bahwa Negara berkewajiban untuk menjamin seluruh kesejahteraan rakyat.. Pembangunan ketenagakerjaan merupakan upaya yang bersifat menyeluruh di sektor daerah dan ditujukan pada perluasan lapangan kerja, pemerataan kesempatan kerja, peningkatan mutu dan kemampuan serta perlindungan tenaga kerja. Berdasarkan Pertimbangan Undang- Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang

Ketenagakerjaan. Permasalahan pengangguran di Indonesia merupakan masalah dasar pembangunan yang sampai saat ini belum terselesaikan. Kota Semarang merupakan salah satu kota metropolitan di Indonesia. Sebagai Ibukota Provinsi Jawa Tengah, Kota Semarang memiliki andil dalam hal finansial yang vital karena adanya sektor perdagangan, industri dan jasa yang terus berkembang kearah yang lebih baik. Kota Semarang merupakan Kota yang memiliki jumlah penduduk dengan tenaga kerja tertinggi di Provinsi Jawa Tengah menurut survey yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Jawa Tengah, jumlah tenaga kerja Kota Semarang adalah 1.378.983 orang pada tahun 2017. Fakta yang terjadi di Kota Semarang ialah tidak semua usia produktif terserap di dunia kerja sehingga jumlah pengangguran meningkat. Guna melihat

keterjangkauan pekerja atau kesempatan bekerja dapat dilihat pada angka TPT atau Tingkat Pengangguran Terbuka yaitu besaran penduduk usia kerja yang termasuk dalam kelompok penganggur.

TPT (Tingkat Pengangguran Terbuka) Kota Semarang pada tahun 2016 di Kota Semarang yaitu 6,61% dalam arti setiap 100 orang yang berusia 15 tahun keatas yang bekerja secara produktif menanggung 6-7 orang menganggur.

Kesempatan kerja dapat dilihat dari jumlah tenaga kerja pada nilai TPAK yaitu perbandingan jumlah angkatan kerja dengan penduduk dalam usia kerja. Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) merupakan ukuran yang menggambarkan jumlah angkatan kerja untuk setiap 100 angkatan kerja. Dilihat dari sisi tingkat

kemudahan atau kesulitan untuk mendapatkan pekerjaan. Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) Kota Semarang sebesar 69,87%. Hal ini berarti hanya sebesar 69,87% penduduk usia kerja yang berperan aktif dalam pembangunan dan 30,13% penduduk usia kerja lainnya tidak terserap di dunia kerja atau masuk dalam kelompok menganggur.

Permasalahan lain adalah pencari kerja di Kota Semarang didominasi oleh lulusan SMA/SMK yaitu 71,29% dari keseluruhan jumlah pencari kerja. Fakta yang terjadi ialah perusahaan menginginkan tenaga kerja yang sudah berpengalaman sehingga selain kurangnya alokasi lowongan pekerjaan berakibat pada tidak sesuainya ketersediaan lowongan pekerjaan dengan keterampilan atau

kompetensi tenaga kerja. Perlunya perluasan kesempatan kerja kerja dimaksudkan untuk melaksanakan kebijakan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2013 tentang Perluasan Kesempatan Kerja untuk mengurangi jumlah pengangguran terbuka di Indonesia. Sejalan dengan kebijakan tersebut, dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah pasal 12 ayat 2 berbunyi Urusan Pemerintahan Wajib terdiri atas Urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar dan Urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar yang meliputi poin (a) yaitu pelayanan bidang tenaga kerja. Dengan demikian urusan ketenagakerjaan merupakan tanggung jawab bagi Pemerintah Kabupaten/Kota.

Dinas Tenaga Kerja Kerja Kota Semarang melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang tenaga kerja berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Dalam hal ini, Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kesempatan Kerja dipilih karena memiliki kewenangan dalam hal penyaluran tenaga kerja dan peningkatan kesempatan kerja dengan pelatihan penciptaan wirausaha untuk menciptakan lapangan pekerjaan baru dan/atau mengembangkan lapangan pekerjaan yang tersedia. Kinerja Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang dalam upaya penempatan dan perluasan kesempatan kerja belum maksimal karena terdapat permasalahan yaitu Waktu pelatihan Wira Usaha Baru DBHCHT terlalu singkat bagi peserta yaitu 6 hari dibandingkan

dengan tahun sebelumnya yaitu 12 hari. Hal ini berdampak pada pemberian materi yang kurang karena terbatasnya waktu. Pendampingan yang kurang menjadikan masyarakat. Masalah lain ialah kurangnya pendampingan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja pasca pelatihan. Pendampingan ini bertujuan untuk memantau bagaimana perkembangan peserta setelah diberikan pelatihan. Berikut adalah data kinerja Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang berdasarkan pelaksanaan Program Peningkatan Kesempatan Kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang.

**Tabel 1.1**  
**Program Peningkatan**  
**Kesempatan Tenaga Kerja**

Jenis Kegiatan	Realisasi tahun 2015	Realisasi tahun 2016	Realisasi tahun 2017
Pelatihan TKSP	250 orang	160 orang	50 orang
Pemberdayaan masyarakat dengan WUB	160 orang	140 orang	305 orang
Pemberdayaan TKM	10 orang	40 orang	25 orang
Pemberdayaan TKI/W	10 orang	10 orang	10 orang
Penyebarluasan Informasi Bursa Tenaga Kerja	74 Perusahaan	50 Perusahaan	47 perusahaan
Sumber : Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang			

Program kegiatan pada tabel 1.1 menunjukkan perkembangan yang fluktuatif sehingga dalam hal ini kinerja Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang belum maksimal karena beberapa kegiatan dalam program kerja mengalami penurunan dari tahun

sebelumnya yaitu Penyiapan Tenaga Kerja Siap pakai (PTKSP), Pembinaan Tenaga Kerja Mandiri (TKM) dan Penyebarluasan Informasi Bursa Kerja.

## **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka ditetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini yakni

1. Bagaimana kinerja Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang dalam Bidang Penempatan dan Perluasan Kerja?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat kinerja Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang dalam Bidang Penempatan dan Perluasan Kerja.

## **Kajian Teori**

### **1. Administrasi Publik**

Sondang P. Siagian ( Syafiie, 2010:14) bahwa administrasi merupakan seluruh proses pelaksanaan dari suatu keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan tersebut pada umumnya dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

George J. Gordon (Syafiie, 2010: 25) administrasi publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses yang dilakukan suatu organisasi atau hanya perorangan saja dan berkaitan dengan penerapan atau

## **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini ialah

1. Menganalisis kinerja Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang dalam Bidang Penempatan dan Perluasan Kerja.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat kinerja Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang dalam Bidang Penempatan dan Perluasan Kerja.

pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta pengadilan.

Chandler dan Plano (Keban, 2008 : 4) menjelaskan bahwa konsep daripada Administrasi Publik itu sendiri merupakan suatu proses dimana sumberdaya dalam organisasi publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

## 2. Paradigman Administrasi

### Publik

Paradigma merupakan suatu cara pandang, nilai-nilai, metode-metode, prinsip dasar, atau cara memecahkan suatu masalah. Dalam hubungannya dengan perkembangan ilmu administrasi publik terjadi pergantian cara pandang yang lama dengan yang baru. Nicholas Henry (Keban, 2008: 31-37) mengungkapkan bahwa standar suatu disiplin ilmu, seperti yang dikemukakan oleh Robert T Golembiewski, mencakup fokus dan lokus. Menurut Nicholas Henry (Keban, 2008: 31-37) mengungkapkan bahwa terdapat lima paradigma dalam administrasi Negara, yaitu

#### 1. Dikotomi Publik - Administrasi (1900-1926)

Menurut Godnow dan Leonard D. White dalam paradigm ini bahwa lokus berpusat pada *government bureaucracy*. Sedangkan focus paradigma ini kurang dibahas secara jelas. Godnow dan Leonard D. White menjelaskan bahwa politik memusatkan perhatiannya pada kebijakan atau kehendak rakyat.

Selanjutnya untuk administrasi harus berpusat pada implementasi dari kebijakan atau kehendak rakyat tersebut.

#### 2. Prinsip-prinsip Administrasi (1927-1937)

Paradigma ini berfokus pada prinsip-prinsip administrasi publik sedangkan lokus dari paradigm ini kurang ditekankan karena dianggap bahwa prinsip-prinsip tersebut dapat berlaku pada semua tatanan termasuk organisasi pemerintah.

#### 3. Administrasi Negara Sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Menurut Hebert Simon bahwa prinsip POSDCORB tidak berlaku secara universal. Hebert mengatakan bahwa konteks administrasi negara bukan *value free* tetapi justru dipengaruhi oleh nilai-nilai tertentu. Kritik yang dikemukakan Hebert Simon ini kemudian menghidupkembali perdebatan dikotomi administrasi dan politik.

#### 4. Administrasi Negara Sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Paradigma ini hanya menekankan pada fokus tetapi lokusnya tidka



diperhatikan. Fokus dari paradigme keempat adalah perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern seperti metode kuantitatif, analisis sistem dan sebagainya. Sedangkan lokusnya tidak ditekankan

#### 5. Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970-sekarang)

Pada paradigma kelima ini telah memiliki fokus dan lokus. Fokus administrasi publik dalam paradigma ini ialah teori organisasi, teori manajemen, kebijakan publik. Sedangkan lokus administrasi publik dalam paradigma ini adalah masalah dari kepentingan publik.

Berdasarkan kelima paradigma diatas, paradigma yang digunakan dalam masalah ini adalah paradigma Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik yaitu berfokus pada kinerja Dinas Tenaga Kerja Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan lokusnya adalah Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang.

### **Manajemen Publik**

Prof. Dr. Wibowo (2009:1-2) Manajemen publik ialah suatu seni untuk mendapatkan segala sesuatu yang dilakukan orang lain.

Stoner dan Freeman (Wibowo, 2009:2) berpendapat bahwa manajemen publik merupakan suatu proses penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi melalui fungsi *planning* dan *decision makin, organizing, da controlling*. Manajemen juga dikatakan sebagai proses perencanaan, pengoperasian, memimpin dan mengawasi pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan sumber daya organisasi yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang dinyatakan dengan jelas.

Sedangkan Luther Gullick (Hani Handoko, 2001:11) berpendapat bahwa yang disebut dengan manajemen publik merupakan suatu bidang keilmuan, suatu bidang ilmu pengetahuan yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja sama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerjasama ini

lebih bermanfaat bagi kehidupan masyarakat luas.

### **Kinerja Organisasi**

Kinerja organisasi menurut Prawiro Suntoro (Pabundu Tika, 2014: 121) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Kinerja organisasi juga ditunjukkan oleh bagaimana proses berlangsungnya kegiatan untuk mencapai tujuan. (Wibowo, 2007:4)

Kinerja atau performance mengenai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksana suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam strategi planning organization (Mardiasmo, 2006:25)

Swanson dan Holton (Keban, 2004: 193) mengemukakan bahwa Kinerja organisasi mempertanyakan apakah tujuan atau misi suatu organisasi telah sesuai dengan kenyataan kondisi atau faktor ekonomi, politik dan budaya yang

ada, apakah struktur dan kebijakannya mendukung kinerja yang diinginkan, apakah memiliki kepemimpinan, modal dan infrastruktur dalam mencapai misinya, apakah kebijakan, budaya dan sistem insentifnya mendukung pencapaian kinerja yang diinginkan, apakah organisasi tersebut menciptakan dan memelihara kebijakan-kebijakan seleksi dan pelatihan dan sumberdayanya.

Kriteria dalam pengukuran kinerja birokrasi publik menurut Dwiyanto (dalam Sudarmanto 2009:16) ada 5 kriteria

- 1) Produktivitas yaitu dengan mengukur efisiensi, efektivitas pelayanan dan tingkat pelayanan publik dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio *input* dan *output*. Efisiensi menurut Gibson (dalam Pabundu Tika, 2014:130) adalah penggunaan sumber daya yang langka oleh organisasi. Efisiensi adalah perbandingan antara keluaran

dan masukan. Efisiensi mengukur manfaat dengan sumber daya yang digunakan. Sedangkan Efektivitas menurut Robbins (dalam Pabundu Tika, 2014:129) ialah tingkat pencapaian organisasi dengan perencanaan jangka pendek atau jangka panjang.

- 2) Kualitas layanan yaitu dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
- 3) Responsivitas yaitu dengan mengukur kemampuan organisasi mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat
- 4) Responsibilitas yaitu menjelaskan/mengukur kesesuaian pelayanan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

5) Akuntabilitas yaitu seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki para *stakeholder*.

Menurut Soesilo (dalam Tangkilisan, 2005:180) kinerja organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu

1. Struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktivitas organisasi
2. Kebijakan pengelolaan, berupa visi dan misi organisasi
3. Sumber daya manusia yang berhubungan dengan kualitas karyawan untuk bekerja secara optimal
4. Sumber informasi manajemen yang berhubungan dengan

pengelolaan *database* untuk digunakan dalam memprtinggi kinerja organisasi.

5. Sarana Prasarana yang dimiliki, berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada aktivitas organisasi.

## **METODE PENELITIAN**

Di dalam penelitian ini peneliti menggunakan desain penelitian dekriptif kualitatif dengan situs penelitian di Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang dalam Bidang Penempatan dan Perluasan Kerja. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kata-kata, dokumen, dan gambar. Di dalam menentukan subjek penelitian, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini bersumber pada data primer dan data sekunder yakni dengan teknik pengumpulan data yang terdiri dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN ANALISIS KINERJA DINAS TENAGA KERJA KOTA SEMARANG**

### **1. PRODUKTIVITAS**

Konsep produktivitas diperluas pada seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu kriteriakinerja yang penting. Kriteria produktivitas adalah efektivitas dan efisiensi. Dilihat dari efisiensi anggaran, Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang mendapatkan pembiayaan APBD 2018 sebesar Rp. 4.232.963.278 dan sebesar 90% digunakan untuk pemenuhan pembiayaan kegiatan dengan mengacu Perwal Nomor 71 Tahun 2017 dan Perda Nomor 13 Tahun 2017 Tentang APBD Kota Semarang. Penggunaan anggaran Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang sudah efisien yaitu penempatan TKI/TKW pada tahun 2018 terealisasi 15 orang penempatan dengan anggaran Rp. 36.000.000 dibandingkan dengan tahun 2017 dengan anggaran Rp. 41.000.000 terealisasi hanya 10 orang. Kemudian pada kegiatan penempatan transmigrasi tahun 2018 menggunakan Rp. 42.750.000 lebih efisien dari tahun 2017 menggunakan anggaran Rp. 70.241.000 untuk sama-sama penempatan 3 KK. Kemudian

untuk pelaksanaan job fair dengan anggaran Rp. 180.000.000 tahun 2018 mampu bekerjasama dan menyediakan fasilitas untuk 57 perusahaan sedangkan tahun 2017 yang sama-sama menggunakan anggaran Rp. 180.000.000 hanya mampu bekerja sama dan menyediakan fasilitas dengan 47 perusahaan.

Sedangkan dilihat dari efektivitas pelaksanaan program dan kegiatan dengan target. Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang memiliki satu program yaitu Peningkatan Kesempatan Kerja dan beberapa kegiatan yang dilaksanakan. Adapun kegiatan yang tidak sesuai dengan target ialah pendataan pencari kerja pada kegiatan pengembangan produktivitas dan kewirausahaan. Pendataan pencari kerja ini merupakan kegiatan dalam mendata jumlah pencari kerja dengan sebenarnya berdasarkan survey lapangan yang dilakukan oleh pegawai.

Kriteria lain dalam mengukur produktivitas adalah Efektivitas pelatihan dengan penyerapan tenaga

kerja. Penyerapan tenaga kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang yang menjadi wirausaha hanya 5 dari 10 orang yang dilatih dalam setiap angkatan. Hal ini berarti produktivitas kinerja Dinas Tenaga Kerja dalam penyerapan tenaga kerja yang membuka usaha sendiri belum efektif

## 2. KUALITAS PELAYANAN

Kualitas Pelayanan berdasarkan dari bukti fisik sudah sesuai dengan teori tersebut yaitu mobil dinas, ketersediaan papan informasi, *leaflet* atau selebaran informasi dan penampilan petugas. Ketersediaan mobil dinas ini digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang karena pelatihan diselenggarakan di kelurahan-kelurahan, balai PKK atau tempat umum lainnya di masyarakat sehingga keberadaan mobil ini menjadi penting untuk mobilisasi para pegawai. Selain mobil dinas, bukti fisik lain adalah ketersediaan papan informasi dan *leaflet* yang dibagikan kepada masyarakat saat sosialisasi bentuk kegiatan.

Kriteria kedua yaitu kehandalan pegawai dalam menyediakan pelayanan yang tepat kepada masyarakat. pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang termasuk handal. Sebanyak 39 orang pegawai adalah berpendidikan sarjana. Kemampuan fungsional pengantar kerja dan instruktur yang handal dibuktikan dengan adanya pelatihan khusus yang harus diikuti oleh instruktur. Sertifikat TOT (*Trainer of Training*) adalah bukti legal atas kemampuan sebelum dinyatakan sebagai instruktur sehingga dapat dipertanggungjawabkan.

Kriteria ketiga adalah Jaminan. Zeithmal Parasuraman dan Berry (dalam hardiyansyah, 2011:46) Jaminan berupa kemampuan, pengetahuan dalam meyakinkan kepercayaan kepada pengguna layanan, petugas menjanjikan legalitas pelayanan, jaminan biaya pelayanan. Berdasarkan teori tersebut, terdapat jaminan yang diberikan kepada masyarakat oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang yaitu jaminan jaminan biaya, tidak adanya pungutan biaya yang dibebankan

kepada masyarakat pada pelayanan prosedural dan pada pelatihan sama sekali bebas biaya bagi yang mengikuti pelatihan

Kriteria keempat dalam Kualitas Pelayanan pada Kinerja Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang juga dapat dilihat pada sikap empati atau bagaimana Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang memberikan perhatian kepada masyarakat. empati kepada masyarakat ditunjukkan dengan adanya komunikasi yang baik kepada masyarakat melalui upaya untuk menanyakan bagaimana perkembangan usaha mereka. Sikap yang ramah, sopan santun dan arahan yang baik dalam menanggapi setiap pertanyaan masyarakat.

### 3. RESPONSIVITAS

Responsivitas Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang dapat dilihat dari cara organisasi tersebut mengenali kebutuhan masyarakat dan menyusun program kegiatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Ketepatan memilih prioritas kegiatan dalam pelaksanaan program oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang belum

tepat. . Pemilihan kegiatan belum berdasarkan pada apa yang menjadi keinginan masyarakat, apa yang menjadi keterampilan masyarakat dan tidak semua daerah di Kota Semarang memiliki minat yang sama. Sedangkan dilihat dari menindaklanjuti keluhan dan aspirasi para pencari kerja ialah dengan secara aktif bersifat terbuka dan langsung menindaklanjuti permasalahan masyarakat baik dengan pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang melalui kota pengaduan atau melalui media sosial seperti *Facebook*, *Instagram*, *Twitter* dan bisa melalui Lapor Hendi.

#### 4. RESPOSIBIITAS

Program kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang berdasarkan pada regulasi sebagai acuan dalam penyelenggaraan. Adapun payung hukum pelaksanaan pelayanan berpedoman pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas

Daerah Kota Semarang Bab II pasal 2 huruf d dan Peraturan Walikota Semarang Nomor 69 Tahun 2016 tentang Penjabaran dan Fungsi Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang. Penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan SOP pelayanan. Penyelenggaraan program dan kegiatan sesuai dengan SOP pelayanan yang mengacu pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 14 Tahun 2005. SOP merupakan ukuran dari komitmen penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.

#### 5. AKUNTABILITAS

Pertanggungjawaban Dinas Tenaga Kerja berupa laporan Penyelenggaraan Kegiatan mengenai kegiatan apa saja yang dilaksanakan seperti Kegiatan PTKSP, Kegiatan WUB dan TKM, Kegiatan purna TKI/TKW dalam bulanan, yang direkap menjadi satu bendel dalam laporan paripurna. Laporan tersebut berisikan bagaimana perkembangan kegiatan mulai dari berapa banyak angkatan yang sudah mendapatkan pelatihan, bagaimana realisasi penggunaan anggaran dan apa saja hambatan yang dihadapi. Laporan

dibuat oleh masing-masing seksi bidang penempatan dan perluasan kesempatan kerja dalam satu bulan, triwulan, semesteran dan menjadi satu laporan paripurna satu tahun kegiatan. Laporan paripurna masing-masing seksi nantinya akan dijadikan satu. Rekap laporan paripurna akan dijadikan satu bendel dengan bidang lain menjadi LAKIP Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang.

## **FAKTOR PENDORONG DAN PENGHAMBAT KINERJA DINAS TENAGA KERJA KOTA SEMARANG**

### **1. SUMBER DAYA MANUSIA**

Sumber daya manusia yang ada di Dinas Tenaga Kerja belum optimal berdasarkan aspek penilaian kinerja yang masih terhambat yaitu Produktivitas Dinas Tenaga Kerja. Kuantitas sumber Daya Manusia dilihat dari jumlah pegawai yang melaksanakan pelatihan dan pendataan pencari kerja di Kota Semarang. Kemampuan Sumber daya manusia yang ada di Dinas Tenaga Kerja belum optimal berdasarkan aspek responsivitas yaitu dalam mengenali kebutuhan masyarakat.

### **2. SARANA PRASARANA**

Dinas Tenaga Kerja sebagai penyedia pelayanan. Sarana Prasarana menunjang kinerja Dinas Tenaga

Kerja Kota Semarang dilihat dari aspek Kualitas Pelayanan.. Hal ini disebabkan sarana Prasarana menjadi faktor pendorong dalam mempengaruhi kinerja. Sarana Prasarana tersebut ialah peralatan pelatihan atau alat material, alat peraga, mesin dan bahan-bahan yang digunakan dalam pelatihan sehingga keberadaan peralatan ini semacam pendukung keberjalanan kegiatan.

### **3. FAKTOR TIM**

Pegawai Dinas Tenaga Kerjamelakukan koordinasi dengan baik dalam hal keterbukaan informasi maupun dalam transparansi pelaksanaan kegiatan program dan kegiatan perluasan kesempatan kerja yang di *publish* lewat website dinas. Koordinasi yang dilakukan antar pegawai dilakukan dengan adanya dukungan untuk percepatan penyelesaian laporan kegiatan antara satu kegiatan dengan kegiatan lain

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian terdapat lima kriteria pengukuran yang digunakan untuk mengukur Kinerja Dinas Tenaga Kerja yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.



## 1. Produktivitas

Aspek Produktivitas, pada kriteria efisiensi penggunaan anggaran dengan kegiatan yang dilaksanakan sudah efisien yaitu anggaran penempatan TKI/TKW pada tahun 2018 terealisasi 15 orang penempatan dengan anggaran Rp. 36.000.000 lebih efisien dibandingkan dengan tahun 2017 dengan anggaran Rp. 41.000.000 terealisasi hanya 10 orang. Kemudian pada kegiatan penempatan transmigrasi tahun 2018 menggunakan Rp. 42.750.000 lebih efisien dari tahun 2017 menggunakan anggaran Rp. 70.241.000 untuk sama-sama penempatan 3 KK. Pelaksanaan job fair dengan anggaran Rp. 180.000.000 tahun 2018 mampu bekerjasama dan menyediakan fasilitas untuk 57 perusahaan dibandingkan dengan tahun 2017 yang sama-sama menggunakan anggaran Rp. 180.000.000 hanya mampu bekerja sama dan menyediakan fasilitas dengan 47 perusahaan. Pada kriteria efektivitas pelaksanaan program dan kegiatan ada yang tidak sesuai target yaitu pendataan pencari kerja yang baru

teralisasi 1 kecamatan dari 16 kecamatan di Kota Semarang karena adanya keterbatasan anggaran dan Sumber Daya Manusia yang melakukan pendataan. Pada kriteria ketiga yaitu Efektivitas Penyerapan tenaga kerja yang dilatih. Penyerapan tenaga tenaga kerja hanya 5 dari 10 orang yang menjadi wirausaha yang dilatih dalam setiap angkatan. Dalam hal ini produktivitas kinerja dalam penyerapan tenaga kerja yang membuka usaha sendiri belum efektif karena belum sesuai dengan jumlah yang dilatih.

## 2. Kualitas Pelayanan

Aspek kualitas pelayanan diukur menggunakan 4 kriteria yaitu bukti fisik, kehandalan, jaminan dan empati. Pada kriteria bukti fisik pelayanan yaitu adanya mobil dinas digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang karena pelatihan diselenggarakan di kelurahan-kelurahan, balai PKK atau tempat umum lainnya di masyarakat sehingga keberadaan mobil ini menjadi penting untuk mobilisasi para pegawai. Adanya papan informasi

dan *leaflet* sebagai bentuk pemberitahuan kepada masyarakat mengenai penyelenggaraan kegiatan yang dilaksanakan berupa pelatihan-pelatihan apa saja yang akan dilaksanakan, informasi rekomendasi penyelenggaraan *job fair*, rekomendasi penyelenggaraan Bursa Kerja Khusus (BKK). Bukti fisik juga berdasarkan penampilan petugas sudah baik, rapi, bersih dan menggunakan atribut lengkap sehingga layak untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada kriteria kehandalan, pegawai adalah orang-orang yang handal dibuktikan dengan Sertifikat TOT (*Trainer of Training*) adalah bukti legal atas kemampuan sebelum dinyatakan sebagai instruktur sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Pada kriteria jaminan biaya, tidak ada pungutan biaya yang dibebankan kepada masyarakat yang mengikuti pelatihan karena pelatihan sudah dianggarkan dengan dana APBD baik pembiayaan peralatan, material praktek, alat bantu, alat peraga, mesin dan bahan yang disediakan untuk keperluan praktek. Pada kriteria empati ditunjukkan dengan menjalin komunikasi, sikap

ramah dan santun, serta ada arahan yang baik dalam menanggapi permasalahan dari masyarakat.

### 3. Responsivitas

Aspek responsivitas, pada kriteria ketepatan pemilihan kegiatan pelatihan yang dilaksanakan kurang bervariasi karena minat dan keterampilan dari masyarakat berbeda-beda. Responsivitas juga dapat dinilai dari kriteria kemampuan Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang dalam menindaklanjuti keluhan dan aspirasi para pencari kerja ialah dengan secara aktif bersifat terbuka dan langsung menindaklanjuti permasalahan masyarakat

### 4. Responsibilitas

Aspek responsibilitas, pada kriteria program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang sudah sesuai dan berdasarkan pada regulasi. Penyelenggaraan kegiatan berdasarkan SOP SOP pelayanan yaitu mengacu pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 14 Tahun 2005 tentang standart pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang.

## 5. Akuntabilitas

Aspek akuntabilitas, pada kriteria Laporan Penyelenggaraan Kegiatan berupa laporan paripurna yang dijadikan satu dengan laporan bidang lainnya menjadi LAKIP Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang. Adanya transparansi yang dilakukan dengan *mempublish* data di website resmi Disnaker Kota Semarang dan media sosial lain seperti *facebook*, *twitter* dan *Instagram*. Pada kriteria kerjasama dengan stakeholder lain.

## FAKTOR PENDORONG DAN PENGHAMBAT KINERJA DINAS TENAGA KERJA

### 1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang ada di Dinas Tenaga Kerja belum optimal berdasarkan aspek penilaian kinerja yang masih terhambat yaitu Produktivitas dan Responsivitas Kinerja Dinas Tenaga Kerja yaitu kurangnya sumber daya manusia da;am meberikan pelatihan dan dalam melakukan pendataan kepada pencari kerja di Kota Semarang serta kurangnya kemampuan pegawai

dalam mengenali kebutuhan masyarakat.

### 2. Sarana Prasarana

Sarana Prasarana menunjang kinerja Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang dilihat dari aspek Kualitas Pelayanan yaitu berupa peralatan pelatihan atau alat material, alat peraga, mesin dan bahan-bahan yang digunakan dalam pelatihan sehingga keberadaan peralatan ini semacam pendukung keberjalanan kegiatan.

### 3. Faktor Tim

Dalam hal ini faktor tim menjadi pendorong kinerja Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang dilihat dari aspek akuntabilitas. Pegawai Dinas Tenaga Kerjamelakukan koordinasi dengan baik dalam hal keterbukaan informasi maupun dalam transparansi pelaksanaan kegiatan program dan kegiatan perluasan kesempatan kerja

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis ingin memberikan rekomendasi atau saran untuk Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang sebagai berikut

1. Dalam meningkatkan produktivitas, Dinas Tenaga Kerja perlu meningkatkan capaian program dan kegiatan, dalam hal ini adalah program peningkatan kesempatan kerja yang belum optimal yaitu terkait dengan pendataan pencari kerja di seluruh kecamatan di Kota Semarang yang belum sesuai dengan target dan terciptanya wirausaha baru yang belum sesuai dengan jumlah yang dilatih agar sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara melakukan kerjasama dengan lembaga survey swasta untuk membantu pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang dalam melakukan pendataan para pencari kerja. Perlunya dilakukan pendampingan lebih lanjut pasca pelatihan untuk pemantauan bagaimana keberlanjutan wirausaha mandiri masyarakat.
2. Dalam meningkatkan responsivitas, Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang perlu meningkatkan kemampuannya dalam mengenali kebutuhan

masyarakat yang mana program tersebut nantinya akan dijabakan dalam berbagai jenis pelatihan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengadakan pelatihan kemampuan pegawai agar pegawai mampu mengadakan suatu training untuk identifikasi kebutuhan masyarakat atau analisa kebutuhan pelatihan. Kebutuhan training ini merupakan proses untuk memberikan kontribusi pelatihan dan strategi pendidikan calon tenaga kerja dalam suatu kelompok masyarakat yang terdaftar di Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Handoko, Hani. (2001). *Manajemen*. Yogyakarta:BPFE Fakultas Eknomika dan Bisnis Yogyakarta
- Pabundu, Tika. (2014). *Budaya Organisasi dan peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Sinar Geafika Offset

Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Syafiie, Inu Kencana. (2010). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta

Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia

Wibowo. (2009). *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

## **JURNAL**

Dahmiri dan Masita Dewi. (2014). *Peranan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi dalam Membantu Pencari Kerja di Kabupaten Sarolangun*. FEB Universitas Jambi

Marbun, Rudiyanto. (2016). *Kinerja Pelayanan Aparatur Birokrasi Bidang Penempatan Tenaga Kerja Studi Kasus Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bantul*. Fisip Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Wiharti, Erni. (2014). *Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru*. Jurnal Fisip Universitas Riau, Volume 1, Nomor 2

Zulfadhli, Muhammad. (2016). *Peran Dinas Tenaga Kerja dalam Penempatan Tenaga Kerja di Kota Samarinda*. Jurnal Fisip Universitas Mulawarman, Volume 4, Nomor 1, 2016: 2392-2404

## **Dokumen**

RPJMD Kota Semarang

LKIP Kota Semarang

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 27

Peraturan Walikota Nomor 27 Tahun 2008