

A

**ANALISIS KINERJA UNIT LAYANAAN DISABILITAS KETENAGAKERJAAN
DALAM MENINGKATKAN SERAPAN TENAGA KERJA PENYANDANG
DISABILITAS DI KOTA SEMARANG**

Arga Kusumo Hartono, Amni Zarkasyi Rahman

**Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jalan Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Email : fisip@undip.ac.id**

ABSTRACT

Fulfillment of employment is a very important socio-economic problem, especially for people with disabilities. The Semarang City Government, through the Employment Disability Services Unit, in its implementation experiences complexity in the absorption of disabled workers, where the number of disabled people of productive age is not proportional to the level of job placement, indicating problems in the performance of the Employment Disability Services Unit (ULD). This study aims to analyze the performance of the Semarang City Employment Disability Services Unit in increasing the absorption of disabled workers and identify factors that influence its implementation. The theoretical study uses the concept of public sector organizational performance from Agus Dwiyanto which includes productivity, service quality, and responsiveness, as well as the theory of factors that influence organizational performance according to Soesilo (2014), namely organizational structure, management policies, human resources, management information systems, and facilities and infrastructure. This study uses a qualitative approach with descriptive methods with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Data analysis is carried out through data collection, data condensation, data presentation, conclusions, and data verification with source triangulation. The research results indicate that the performance of the Employment Unit (ULD) is suboptimal, particularly in terms of productivity, service quality, and responsiveness due to limited human resources, an unintegrated information system, and a lack of strategic partnerships with the business sector. Strengthening the performance of the Semarang City Disability Services Unit (ULD) for Employment is essential by increasing the productivity of its job placement program, improving the quality of inclusive services, and enhancing the organization's responsiveness to the needs of people with disabilities. Furthermore, strengthening organizational factors and strategic collaboration with the business sector are crucial steps in encouraging increased employment of people with disabilities in Semarang.

Keywords: *Labour, Organizational Performance, Disability Services Unit, People with Disabilities*

ABSTRAK

Penemuan ketenagakerjaan menjadi permasalahan sosial ekonomi yang sangat penting khususnya bagi penyandang disabilitas. Pemerintah Kota Semarang melalui Unit Layanan Disabilitas Ketenagakerjaan dalam pelaksanaannya mengalami kompleksitas serapan tenaga kerja penyandang disabilitas, dimana terdapat jumlah penyandang disabilitas usia produktif yang tidak sebanding dengan tingkat penempatan kerja menunjukkan adanya permasalahan pada kinerja Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketenagakerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Unit Layanan Disabilitas Ketenagakerjaan Kota Semarang dalam meningkatkan serapan tenaga kerja penyandang disabilitas serta mengidentifikasi faktor – faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya. Kajian teori menggunakan konsep kinerja organisasi sektor publik dari Agus Dwiyanto yang meliputi produktivitas, kualitas layanan, dan responsivitas, serta teori faktor-faktor yang memengaruhi kinerja organisasi menurut Soesilo (2014), yaitu struktur organisasi, kebijakan pengelolaan, sumber daya manusia, sistem informasi manajemen, serta sarana dan prasarana. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, kesimpulan, dan verifikasi data dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja ULD Ketenagakerjaan tergolong belum optimal terutama pada aspek produktivitas, kualitas layanan dan responsivitas akibat keterbatasan SDM, sistem informasi yang belum terintegrasi, serta minimnya kemitraan strategis dengan dunia usaha. Perlunya penguatan kinerja Unit Layanan Disabilitas Ketenagakerjaan Kota Semarang melalui peningkatan produktivitas program penempatan kerja, perbaikan kualitas layanan yang inklusif, serta peningkatan responsivitas organisasi terhadap kebutuhan penyandang disabilitas. Selain itu, penguatan faktor organisasi dan kolaborasi strategis dengan dunia usaha menjadi langkah penting dalam mendorong peningkatan serapan tenaga kerja penyandang disabilitas di Kota Semarang.

Kata Kunci: Tenaga Kerja, Kinerja Organisasi, Unit Layanan Disabilitas, Penyandang Disabilitas

PENDAHULUAN

Ketenagakerjaan masih menjadi isu strategis dalam pembangunan nasional, khususnya terkait dengan rendahnya tingkat partisipasi dan serapan tenaga kerja bagi penyandang disabilitas. Meskipun berbagai regulasi telah menjamin hak yang setara dalam memperoleh pekerjaan, pada praktiknya penyandang disabilitas masih menghadapi hambatan struktural, sosial, dan institusional yang menghambat akses mereka ke pasar kerja. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan yang telah ditetapkan dengan implementasi di lapangan.

Kemampuan seseorang untuk memperoleh pekerjaan yang layak berdasarkan bakat dan potensinya merupakan komponen mendasar dari pertumbuhan ekonomi dan sosial. Penyandang disabilitas merupakan masih menghadapi lebih banyak kendala di tempat kerja saat berupaya memperoleh akses yang setara. Disabilitas di tempat kerja merupakan masalah signifikan yang memerlukan pertimbangan cermat mengingat banyaknya tantangan yang masih ada. Individu penyandang disabilitas sering mengalami diskriminasi, ketidaksiuksesan, dan kurangnya pilihan pekerjaan.

Gambar 1. 1 Data Ketenagakerjaan Kota Semarang 2024

| Kategori | Agustus 2023 | | Agustus 2024 | | Perubahan | |
|---|--------------|-----------|--------------|---------|-----------|--------|
| | Orang | (%) | Orang | (%) | Orang | (%) |
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) |
| Penduduk usia kerja | 1.516.197 | 1.338.215 | 1.354.593 | 177.982 | 11,78 | 16.378 |
| Angkatan kerja | 1.075.827 | 929.014 | 946.618 | 146.813 | 13,65 | 17.604 |
| Bekerja | 994.091 | 873.358 | 891.497 | 120.733 | -12,15 | 18.199 |
| Pengangguran | 81.718 | 55.656 | 55.121 | 26.080 | -11,91 | 535 |
| Bukan Angkatan kerja | 440.370 | 409.201 | 407.975 | 31.109 | -7,08 | 1.226 |
| Tingkat Pengangguran Terbuka (TPUT) | 7,60 | 5,99 | 5,82 | -1,60 | | -0,17 |
| Laki Laki | 9,91 | 4,91 | -5,00 | -5,00 | | -1,11 |
| Perempuan | 4,46 | 7,33 | 2,87 | 2,87 | | 1,35 |
| Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) | 70,96 | 69,42 | 69,88 | -1,54 | | 0,46 |
| Laki Laki | 84,03 | 78,56 | -5,47 | -5,47 | | 1,36 |
| Perempuan | 58,59 | 60,64 | 2,05 | 2,05 | | -0,40 |

Sumber : BPS Kota Semarang 2024

Kota Semarang merupakan ibu kota sekaligus pusat pemerintahan Provinsi Jawa Tengah, dimana hal ini mempengaruhi laju pada sektor ekonomi dan politik 6 khususnya dalam ketenagakerjaan yang menjadi sumber utama dalam menjalankan perekonomian. Didasarkan pada data Sakernas dalam BPS bahwa Penduduk usia kerja di Kota Semarang mengalami peningkatan sebanyak 16.378 orang dari 1,338 ribu orang pada Agustus 2023 menjadi 1,354 ribu orang pada Agustus 2024. Sebagian besar penduduk usia kerja, yaitu 69,88 persen atau 946 ribu orang merupakan angkatan kerja yang terdiri dari 891 ribu penduduk bekerja dan 55 ribu orang pengangguran. Penduduk Usia Kerja (PUK) pada periode ini sebanyak 211,59 juta orang; terdiri dari 69,30 persen Angkatan Kerja (AK) dan 30,70 persen Bukan Angkatan Kerja (BAK). Kota Semarang sendiri Tahun 2022, penduduk usia kerja di kota Semarang mencapai 1.516.391 jiwa yang terdiri dari 736.806 jiwa atau 48,60 persen laki laki dan 779.391

jiwa atau 51,40 persen perempuan. Menurut data Sakernas di tahun 2022, 70,96 persen penduduk usia kerja tergolong sebagai angkatan kerja dan 29,04 persen merupakan penduduk bukan angkatan kerja.

Provinsi Jawa Tengah memiliki perda khusus yang mengatur pemenuhan hak penyandang disabilitas yakni Perda Jateng No.11 tahun 2014 dan Pergub Jawa Tengah No. 11 Tahun 2017 yang menjadi pedoman bagi pemerintah Kota Semarang dalam memberikan pelayanan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas di Kota Semarang dan juga Perda Kota Semarang No. 9 Tahun 2021 tentang penyandang disabilitas.

Penyandang disabilitas tertinggi per tahun 2023 – 2025 ada di Kecamatan Tembalang dengan rata rata berada diangka 500 lebih disabilitas sedangkan untuk jumlah penyandang disabilitas terendah ada di Kecamatan Tugu dengan rata rata 127 orang.

Tabel 1.1 Data Jumlah Penyandang Disabilitas Berdasarkan Usia Produktif (15 – 65 Tahun) dan Non Produktif per Tahun 2025

| No. | Produktif | Non Produktif |
|----------------|-----------|---------------|
| 1. | 3.019 | 1.048 |
| Jumlah : 4.067 | | |

Sumber : Dinas Sosial Kota Semarang 2025

Kondisi ini menunjukkan bahwa penyandang disabilitas memiliki potensi besar untuk terlibat dalam aktivitas

ketenagakerjaan apabila didukung oleh kebijakan dan layanan yang inklusif. Pada tahun 2025 terjadi penurunan menjadi 3.019 orang usia produktif dan 1.048 orang usia non produktif, komposisi ini tetap menunjukkan bahwa sebagian besar penyandang disabilitas memiliki potensi untuk terlibat dalam aktivitas ketenagakerjaan. Data menunjukkan bahwa jumlah penyandang disabilitas usia produktif mencapai ribuan orang, namun tidak sebanding dengan jumlah yang terserap ke dalam dunia kerja. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara potensi tenaga kerja dengan peluang kerja yang tersedia.

Tabel 1.2 Data Jumlah Tenaga Kerja Penyandang Disabilitas di Kota Semarang per tahun 2021 – 2025

| No | Jumlah Tenaga Kerja Disabilitas | | | | |
|----|---------------------------------|------|------|------|------|
| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
| 1. | 188 | 230 | 255 | 269 | 302 |

Sumber : Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang 2025

Jumlah tenaga kerja penyandang disabilitas di Kota Semarang menunjukkan tren peningkatan dari tahun 2021 hingga 2025. Tenaga kerja penyandang disabilitas di Kota Semarang yang terserap di sektor ketenagakerjaan formal sebesar 34, 45%, jauh lebih rendah dibandingkan non disabilitas yang terserap hingga 50,73%. Terdapat selisih ketimpangan akses pekerjaan formal sebesar 16,28%.

Penyebab utamanya adalah tuntutan untuk dapat beradaptasi pada kompetitifnya pasar tenaga kerja dengan segala keterbatasan fisik. Pekerjaan penyandang disabilitas dipengaruhi oleh akomodasi pekerjaan, efikasi diri, dan dukungan sosial.

Program pemberdayaan melalui pelatihan dan kewirausahaan juga menunjukkan tren penurunan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kapasitas dan kemandirian ekonomi penyandang disabilitas belum berjalan optimal. Permasalahan tersebut tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan lapangan kerja, tetapi juga menyangkut efektivitas layanan publik, koordinasi antar stakeholder, serta kesiapan institusi dalam mengakomodasi kebutuhan penyandang disabilitas.

Pemerintah Kota Semarang membentuk Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketenagakerjaan sebagai upaya untuk meningkatkan akses kerja bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan Keputusan Wali Kota Semarang Nomor 560/210 Tahun 2023 tentang Pembentukan Unit Layanan Disabilitas Bidang Ketenagakerjaan Kota Semarang, ULD memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan informasi ketenagakerjaan, pelatihan keterampilan, serta fasilitasi penempatan kerja. Namun dalam pelaksanaannya, kinerja ULD masih

menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, belum terintegrasinya sistem informasi, serta minimnya kemitraan dengan dunia usaha.

Adanya permasalahan pada pemenuhan hak penyandang disabilitas terhadap tenaga kerja di Kota Semarang, salah satunya yaitu kurang maksimalnya pelayanan publik yang ramah disabilitas kuota tenaga kerja disabilitas yang belum diterapkan secara baik. Mulai dari akses penyediaan lowongan pekerjaan ramah disabilitas, informasi mengenai kuota penyandang disabilitas dan kualifikasinya, minimnya pelatihan atau pengembangan keahlian para penyandang disabilitas, serta monitoring Unit Layanan Disabilitas Ketenagakerjaan kepada penyandang disabilitas. Kinerja organisasi publik menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan dan program pelayanan. Menurut konsep kinerja organisasi sektor publik, kinerja dapat dilihat dari aspek produktivitas, kualitas layanan, dan responsivitas organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Apabila ketiga aspek tersebut belum optimal, maka tujuan kebijakan tidak akan tercapai secara maksimal.

Adanya Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketenagakerjaan sangat diperlukan dalam menyediakan, memfasilitasi dan penempatan tenaga kerja penyandang disabilitas dalam pemenuhan hak

ketenagakerjaan di Kota Semarang guna menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, memberikan akses terhadap peluang kerja, serta memastikan adanya kebijakan yang berpihak pada pekerja disabilitas, seperti pemerintah sebagai regulator atau fasilitator, perusahaan atau pihak swasta pemberi kesempatan kerja, Lembaga pendidikan dan pelatihan sebagai penyedia keterampilan, masyarakat sebagai pengawas dan pendukung dan media mampu menyebarluaskan informasi terkait tenaga kerja disabilitas. Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik dan diperlukan analisis mendalam mengenai optimalisasi kinerja organisasi guna menjawab pertanyaan penelitian **“Bagaimana kinerja Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketengakerjaan memberikan dampak dalam meningkatkan serapan tenaga kerja penyandang disabilitas di Kota Semarang?”**

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana kinerja organisasi Unit Layanan Disabilitas Ketengakerjaan Kota Semarang dalam meningkatkan serapan tenaga kerja penyandang disabilitas di Kota Semarang?
2. Apa saja faktor pendorong dan penghambat kinerja organisasi Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketengakerjaan dalam meningkatkan serapan tenaga kerja

penyandang disabilitas di kota Semarang?

KAJIAN TEORI

a. Manajemen Publik

Manajemen publik berkaitan dengan penerapan prinsip prinsip manajemen untuk mengimplementasikan kebijakan publik. Menurut Overman dalam Keban (2014), manajemen publik, adalah suatu studi yang bersumber dari aspek-aspek umum organisasi, dan kombinasi antara fungsi manajemen mulai dari planning, organizing, dan controlling dengan sumber daya berupa manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik. Pasolong dalam Satibi (2023) mendefinisikan bahwa manajemen publik adalah upaya untuk mengelola suatu instansi pemerintah atau manajemen pemerintah.

Manajemen publik merupakan rangkaian kerja sama meliputi proses-proses manajemen seperti planning, organizing, dan controlling dengan melibatkan sumber-sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan yakni pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan tujuan meningkatkan kinerja organisasi publik secara efektif, efisien, dan profesional.

b. Kinerja Organisasi

Wibawa (1992) dalam 61 Pasolong (2007:204) mendefinisikan kinerja organisasi sebagai efektivitas organisasi

secara menyeluruh dalam memenuhi kebutuhan berbagai kelompok yang berkepentingan melalui upaya sistematis untuk secara berkelanjutan meningkatkan kapasitas organisasi dalam mencapai tujuan secara efektif.

Menurut Agus Dwiyanto (1995:45) menjelaskan bahwa kinerja merupakan ukuran tingkat pencapaian hasil kerja atau keberhasilan organisasi dalam merealisasikan tujuan yang telah ditetapkan untuk menilai tingkat pencapaian tersebut, digunakan aspek kinerja yang berfungsi sebagai pengukur keberhasilan, meliputi output, efisiensi, dan efektivitas. Terdapat 5 aspek analisis kinerja organisasi yaitu :

1. Produktivitas

Merupakan mengidentifikasi tingkat efektivitas, efisiensi, pelayanan dan pelayanan publik untuk mencapai tujuan. Pada umumnya produktivitas digunakan sebagai rasio antara input dan output

2. Kualitas Layanan

Tingkat mutu layanan yang disampaikan oleh penyedia layanan kepada penerima layanan atau masyarakat, yang pelaksanaannya mengacu pada standar pelayanan yang telah ditetapkan.

3. Responsivitas

Berkaitan erat dengan kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat.

4. Responsibilitas

Bentuk pengendalian yang dilakukan di dalam organisasi untuk memastikan pelaksanaan tugas dan pemanfaatan wewenang yang telah diberikan oleh atasan dapat dipertanggungjawabkan secara tepat.

5. Akuntabilitas

Bentuk pengendalian yang dilakukan oleh pihak di luar struktur internal organisasi untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat berjalan sesuai ketentuan.

c. Faktor Pendorong Pendukung Kinerja Organisasi

Faktor-faktor tersebut dapat berasal dari dalam lingkungan internal organisasi itu sendiri maupun dari lingkungan eksternal di luar organisasi.

Menurut (Soesilo, 2014), kinerja suatu organisasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor:

1. Struktur organisasi, merupakan kerangka yang mengatur pola hubungan internal serta pembagian fungsi dalam pelaksanaan berbagai aktivitas organisasi.

2. Kebijakan pengelolaan, mencakup visi dan misi organisasi serta aturan atau pedoman yang digunakan
3. Sumber daya manusia, berhubungan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal
4. Sistem Informasi Manajemen, berhubungan dengan pengelolaan database serta pemanfaatan platform media sosial dalam memberikan informasi informasi terkait tenaga kerja disabilitas di Kota Semarang guna untuk digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi.
5. Sarana dan prasarana, berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menganalisis kinerja Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketenagakerjaan di Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang dalam meningkatkan serapan tenaga kerja penyandang disabilitas. Situs penelitian dilakukan di Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang dimana pelayanan Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketenagakerjaan terdapat disana. Data diperoleh melalui

teknik *purposive sampling* dengan melibatkan informan Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang dan Dinas Sosial Kota Semarang dari aparatur pemerintah, Yayasan Roemah Difabel Indonesia sebagai komunitas disabilitas, PT. *Apparel One Indonesia* sebagai pihak perusahaan, serta tenaga kerja maupun pencari kerja penyandang disabilitas sebagai penerima layanan.

Jenis data yang digunakan meliputi data primer wawancara dan observasi serta data sekunder dokumen, laporan, kebijakan, jurnal, regulasi dan sumber pustaka lainnya yang relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi, sedangkan analisis data mencakup pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijamin melalui teknik triangulasi sumber untuk memastikan validitas dan kredibilitas temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Unit Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketenagakerjaan di Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang Dalam Meningkatkan Serapan Tenaga Kerja Penyandang Disabilitas.

Penelitian ini menggunakan teori kinerja organisasi menurut Agus Dwiyanto (2017) untuk menganalisis kinerja Unit

Layanan Disabilitas Ketengakerjaan dengan menggunakan 3 aspek seperti produktivitas, kualitas layanan dan responsivitas.

a. Produktivitas

Berdasarkan dari hasil wawancara yang diambil lintas sektor baik itu instansi pemerintah, swasta, komunitas maupun masyarakat disabilitas itu sendiri, pada aspek produktivitas, program penempatan kerja dan pelatihan yang dilaksanakan belum mampu menjangkau seluruh penyandang disabilitas usia produktif. Hal ini terlihat dari kesenjangan antara jumlah penyandang disabilitas yang cukup besar dengan jumlah tenaga kerja yang terserap yang masih relatif rendah, sehingga menunjukkan efektivitas program belum maksimal.

ULD mengalami tantangan struktural dalam menghasilkan output yang proporsional dengan potensi input yang tersedia. Misalnya, meskipun terdapat basis data penyandang disabilitas usia produktif yang signifikan sekitar 3.019 orang pada 2025, serapan tenaga kerja hanya meningkat secara marginal dari 188 orang pada 2021 menjadi 302 orang pada 2025, yang masih jauh di bawah potensi demografis. Hal ini diperburuk oleh ketergantungan pada mekanisme manual, seperti komunikasi melalui WhatsApp dan grup informal, yang menghambat skalabilitas layanan.

Perspektif dari pemangku kepentingan Yayasan Roemah Difabel Indonesia menyoroti bahwa ULD memiliki kekurangan spesialisasi dan kapasitas respons cepat. Di sisi perusahaan swasta PT. *Apparel One Indonesia* menyatakan bahwa ULD lebih berfokus pada pengumpulan data akhir tahun daripada fasilitasi rekrutmen proaktif, tidak menghasilkan output konkret. Dari sudut pandang penerima manfaat, sebagai penyandang disabilitas yang telah bekerja mengungkapkan ketergantungan pada jaringan informal (seperti grup *WhatsApp* komunitas) daripada layanan ULD, yang menandakan rendahnya produktivitas unit dalam menghasilkan penempatan kerja yang inklusif.

Secara keseluruhan, produktivitas ULD berada pada tingkat belum optimal, dipengaruhi oleh ketidakseimbangan antara *input* (regulasi seperti Kepwal 560/210 Tahun 2023 dan Perda No. 9 Tahun 2021) dan *output* (penyerapan tenaga kerja yang rendah) dan keterbatasan jangkauan pelatihan dan penempatan kerja ini berdampak pada belum maksimalnya output layanan yang dihasilkan oleh ULD sebagaimana dijelaskan Agus Dwiyanto (2017) bahwa produktivitas harus "mengukur kinerja dari dalam organisasi" untuk memastikan efisiensi internal.

b. Kualitas Layanan

ULD Ketenagakerjaan telah berupaya memberikan pelayanan yang ramah dan inklusif bagi penyandang disabilitas, seperti penyediaan informasi lowongan kerja, pendampingan, serta pelatihan keterampilan. Namun, kualitas layanan masih menghadapi kendala yaitu keterbatasan akses informasi, belum optimalnya fasilitas ramah disabilitas, serta belum adanya sistem informasi yang terintegrasi menyebabkan penyandang disabilitas kesulitan dalam memperoleh informasi terkait pelatihan maupun lowongan kerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa standar pelayanan publik yang responsif dan mudah diakses oleh seluruh kelompok masyarakat belum sepenuhnya terpenuhi.

ULD juga masih menghadapi keterbatasan belum tersedianya standar operasional prosedur (SOP) yang komprehensif terkait pelayanan ketenagakerjaan disabilitas juga berdampak pada belum seragamnya kualitas layanan yang diberikan. Keterbatasan pendampingan berkelanjutan setelah penempatan kerja serta belum optimalnya koordinasi dengan perusahaan juga memengaruhi mutu layanan yang diterima oleh penyandang disabilitas. Oleh karena itu, kualitas layanan ULD masih dalam tahap pengembangan, dengan kebutuhan penguatan pada aspek sistem informasi,

standarisasi pelayanan, serta monitoring dan evaluasi layanan pasca penempatan kerja dan juga diperlukan peningkatan melalui audit kualitas berkala dan kolaborasi *multi-stakeholder* untuk memastikan layanan yang berkeadilan dan inklusif.

c. Responsivitas

Pada aspek responsivitas, ULD menunjukkan adanya upaya untuk merespons kebutuhan penyandang disabilitas melalui program pelatihan dan kerja sama dengan berbagai pihak. Tetapi, respons yang diberikan belum sepenuhnya cepat dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan pasar kerja. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan sistem informasi manajemen yang belum terintegrasi secara optimal, sehingga proses identifikasi kebutuhan dan penyaluran tenaga kerja belum berjalan secara efektif. Program yang tersedia belum sepenuhnya disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik penyandang disabilitas, serta masih terbatasnya koordinasi dengan dunia usaha dalam menyediakan peluang kerja yang inklusif. Hal ini berdampak pada rendahnya tingkat penyerapan tenaga kerja disabilitas di sektor formal.

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun ULD telah berupaya merespons kebutuhan penyandang disabilitas, namun mekanisme advokasi, pengawasan, serta penguatan kemitraan dengan dunia usaha

masih perlu ditingkatkan. Hal itu menjadikan tingkat responsivitas ULD dapat dikatakan memerlukan penguatan dalam implementasi program dan koordinasi lintas stakeholder.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Unit Layanan Disabilitas Ketenagakerjaan Kota Semarang

1. Faktor Pendukung

a. Struktur Organisasi

ULD Ketenagakerjaan Kota Semarang sendiri telah memiliki dasar kelembagaan yang jelas melalui keputusan wali kota dan berada di bawah Dinas Tenaga Kerja. Struktur hierarki yang sederhana dinilai mempermudah koordinasi internal serta akses terhadap data penempatan kerja dan pelatihan.

Praktiknya berdasarkan hasil wawancara dan temuan yang dilakukan struktur organisasi dari ULD belum berjalan optimal dalam mendukung kinerja. ULD sendiri belum memiliki struktur mandiri dan masih melekat pada subkoordinator tertentu, sehingga tidak tersedia tim khusus yang bekerja secara penuh. Kondisi ini mengakibatkan tumpang tindih tugas, beban kerja yang tidak proporsional, serta respons layanan yang cenderung lambat. Selain itu, pembagian tugas yang belum rinci dan belum optimalnya pelibatan pihak eksternal seperti perusahaan swasta dan komunitas

disabilitas turut menghambat koordinasi lintas sektor.

Berdasarkan hal tersebut secara formal struktur organisasi telah terbentuk, penguatan struktur yang lebih mandiri dan pembagian peran yang jelas masih diperlukan agar kinerja ULD lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas. Struktur organisasi ULD menunjukkan ketidakseimbangan yang berdampak pada kinerja suboptimal, di mana hierarki formal belum mendukung kolaborasi adaptif, melalui pembentukan tim lintas sektor untuk meningkatkan sinergi dan respons terhadap ketenagakerjaan inklusif.

b. Kebijakan Pengelolaan

Berdasarkan hasil temuan di lapangan kebijakan operasional masih bersifat umum dan belum didukung oleh pedoman teknis yang rinci, seperti standar operasional harian, mekanisme koordinasi lintas sektor, serta evaluasi program yang berkelanjutan. Evaluasi kebijakan juga cenderung dilakukan secara periodik tahunan tanpa melibatkan secara aktif mitra eksternal, sehingga kebijakan yang dihasilkan kurang responsif terhadap kondisi di lapangan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa kebijakan pengelolaan ULD masih perlu diperkuat melalui perumusan SOP yang lebih detail, mekanisme *monitoring* dan evaluasi yang partisipatif, serta

peningkatan koordinasi dengan *stakeholder* eksternal. kebijakan pengelolaan ULD belum mendukung kinerja secara optimal, dipengaruhi oleh kurangnya *road map* operasional dan umpan balik *stakeholder*, melalui integrasi mekanisme *monitoring* dan evaluasi untuk memastikan implementasi yang adaptif dan inklusif.

2. Faktor Penghambat

a. Sumber Daya Manusia

Pada ULD Ketenagakerjaan Kota Semarang, jumlah dan kapasitas SDM masih terbatas, sehingga pelaksanaan tugas belum optimal. Keterbatasan personel menyebabkan satu petugas menangani berbagai fungsi sekaligus, mulai dari pendataan, pendampingan, hingga koordinasi dengan mitra. Hal ini berdampak pada lambatnya respons terhadap kebutuhan pengguna layanan. Selain kuantitas, kompetensi SDM juga perlu ditingkatkan, khususnya dalam pemahaman isu ketenagakerjaan inklusif, komunikasi dengan penyandang disabilitas, serta pengembangan jejaring dengan perusahaan. Adanya keterbatasan SDM pelaksanaan fungsi utama ULD sebagai fasilitator informasi, pelatihan, dan penempatan kerja belum berjalan secara maksimal.

Diperlukan penguatan kapasitas SDM melalui penambahan personel, pelatihan teknis, serta pembagian tugas yang jelas menjadi langkah penting dalam

meningkatkan kinerja ULD. urgensi pengembangan kapasitas SDM melalui rekrutmen *targeted* dan pelatihan berkelanjutan.

b. Sistem Informasi Manajemen

Pemanfaatan sistem informasi di ULD tenaga kerja masih bersifat konvensional dan manual. Penyebaran informasi terkait lowongan kerja, pelatihan, dan pendampingan belum terintegrasi dalam satu platform digital yang mudah diakses oleh penyandang disabilitas. Keterbatasan pemanfaatan teknologi menyebabkan informasi tidak tersampaikan secara luas kepada masyarakat.

Website khusus ULD masih dalam tahap pengembangan dan belum berfungsi sebagai pusat informasi layanan. Akibatnya, banyak penyandang disabilitas dan perusahaan lebih mengandalkan platform eksternal untuk memperoleh informasi ketenagakerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen ULD perlu diperkuat melalui pengembangan platform digital terpadu, pemanfaatan media sosial secara optimal, serta integrasi data antarinstansi, memerlukan modernisasi berbasis teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas dan koordinasi.

c. Sarana dan Prasarana

ULD Ketenagakerjaan Kota Semarang telah berupaya menyediakan fasilitas yang ramah disabilitas, seperti kursi roda, toilet

khusus, serta informasi layanan. Namun, fasilitas yang tersedia masih terbatas dan belum optimal dalam memenuhi standar aksesibilitas yang ideal. Ruang layanan khusus ULD juga belum tersedia secara memadai dan masih bersifat administratif.

Keterbatasan sarana dan prasarana ini berdampak pada kenyamanan dan efektivitas layanan yang diberikan. Selain itu, aksesibilitas digital dan fisik yang belum optimal turut menghambat jangkauan layanan kepada penyandang disabilitas secara luas. Dengan demikian, peningkatan sarana dan prasarana, baik fisik maupun digital, menjadi kebutuhan penting untuk mendukung kualitas layanan yang inklusif dan berkelanjutan. Sarana dan prasarana ULD belum mendukung kinerja optimal, memerlukan peningkatan berbasis standar aksesibilitas untuk mewujudkan pelayanan publik yang setara dan inklusif.

KESIMPULAN

Kinerja Unit Layanan Disabilitas Ketenagakerjaan Kota Semarang menunjukkan bahwa belum optimal dalam menjawab kebutuhan akses kerja yang inklusif bagi penyandang disabilitas. Ditinjau dari aspek produktivitas, ULD telah melaksanakan berbagai program fasilitasi, pendataan, pelatihan, serta penempatan kerja bagi penyandang disabilitas, tetapi masih terbatas oleh keterbatasan sumber daya, cakupan

layanan, dan keberlanjutan program. Dari aspek kualitas layanan, standar layanan ULD belum optimal secara merata dan masih membutuhkan penguatan sistem serta sarana pendukung. Sementara itu, dari aspek responsivitas, ULD menunjukkan kurangnya komitmen dalam menanggapi kebutuhan penyandang disabilitas dan dunia usaha.

Terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat kinerja organisasi, yaitu struktur organisasi yang memiliki dasar kelembagaan yang jelas baik tugas dan fungsinya meskipun perlu adanya kemandirian organisasi dan peningkatan koordinasi lintas sektor sehingga mampu memperkuat internal, kebijakan yang memiliki kerangka hukum nasional dan daerah masih bersifat normatif serta mekanisme pengawasan yang ketat terhadap pemenuhan kuota ketenagakerjaan disabilitas, keterbatasan sumber daya manusia, sistem informasi manajemen yang belum terintegrasi, serta sarana dan prasarana yang belum memadai.

ULD Ketenagakerjaan berperan sebagai fasilitator dan penghubung antara penyandang disabilitas dengan dunia kerja, diperlukan peningkatan produktivitas program, perbaikan kualitas layanan yang inklusif, peningkatan responsivitas organisasi, serta penguatan kolaborasi dengan dunia usaha guna memperluas

kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas di Kota Semarang.

SARAN

1. Aspek produktivitas, penguatan optimalisasi pelayanan, penguatan yang dilakukan melalui penyelenggaraan *job fair* inklusif, serta penguatan mekanisme penyaluran tenaga kerja disabilitas ke perusahaan yang telah memiliki komitmen terhadap ketenagakerjaan yang inklusif dan juga penguatan program peningkatan kapasitas dan kesiapan kerja penyandang disabilitas melalui perluasan program pelatihan keterampilan dan pengembangan kompetensi kerja secara berkala yang disesuaikan dengan kebutuhan pasar kerja. Program tersebut dapat dilaksanakan melalui pelatihan vokasional, penguatan *soft skills*, serta pendampingan kesiapan kerja bagi penyandang disabilitas.
2. Aspek kualitas Layanan, penyusunan dan implementasi standar operasional prosedur (SOP) pelayanan yang secara spesifik mengakomodasi karakteristik serta kebutuhan berbagai ragam disabilitas dan juga penguatan kapasitas sumber daya manusia

melalui pelatihan dan peningkatan kompetensi bagi petugas layanan. Pelatihan tersebut dapat mencakup pemahaman mengenai perspektif disabilitas, komunikasi yang inklusif, serta teknik pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas

3. Aspek Responsivitas, meningkatkan responsivitas organisasi dengan memperkuat mekanisme identifikasi kebutuhan serta aspirasi melalui kegiatan pendataan yang lebih komprehensif, forum komunikasi dengan stakeholder terkait seperti instansi pemerintah lain, komunitas disabilitas atau yayasan serta perusahaan swasta serta penyelenggaraan kegiatan sosialisasi dan dialog publik secara berkala, dan juga penyediaan saluran pengaduan yang mudah diakses, baik melalui media digital maupun layanan langsung, serta adanya prosedur tindak lanjut yang jelas terhadap setiap keluhan atau aspirasi yang disampaikan oleh penyandang disabilitas secara cepat dan tepat.
4. Penguatan penunjang kinerja melalui penegasan pembagian tugas dan kewenangan yang lebih jelas di antara unsur pelaksana, penyusunan

pedoman operasional dan kebijakan teknis yang lebih spesifik atau rinci terkait pelaksanaan program pelayanan, pendampingan, serta penempatan tenaga kerja penyandang disabilitas. Selain itu, penguatan sistem informasi sangat diperlukan melalui pembuatan website atau aplikasi ULD secara mandiri yang terintegrasi dapat memudahkan proses pelayanan menjadi lebih mudah dan efisien, serta penguatan kerja sama dengan dunia usaha dan industri, lembaga pelatihan kerja, organisasi penyandang disabilitas, serta instansi pemerintah terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamanda, D. R., & RFS, H. T. (2022). Kinerja Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Agam dalam Penanggulangan Pengangguran di Kabupaten Agam. *Education: Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 2(3), 31-47.
- Alifisyiam, F. N., Herawati, A. R., & Purnaweni, H. (2024). Peran Stakeholders dalam Penurunan Angka Prevalensi Stunting di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(2), 1-20.
- Aulia, C. W., & Kusbandrijo, B. (2024). PERAN DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI DALAM PENYERAPAN TENAGA KERJA BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI JAWA TIMUR. *Prosiding Simposium Nasional Administrasi Publik (SIAP)*, 2(03), 529-535.
- Cahyani, M. E., Sulandari, S., & Hariani, D. (2021). Peran Dinas Sosial Kota Semarang Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Disabilitas. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(3), 224-237.
- Erlianti, D. E. (2021). Analisis Dimensi Kinerja Organisasi Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai.
- Febriadi, H. (2021). UPAYA PENINGKATAN KINERJA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH DALAM PROGRAM KERJA PADA DINAS PERUMAHAN KAWASAN PEMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *Al Iidara Balad*, 3(2), 40-57.
- Hazbullah, A. (2023). KINERJA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN BANTUL DALAM MENGURANGI ANGKA PENGANGGURAN (Doctoral dissertation, IPDN).
- Juliana, J., & Priyadi, B. P. (2021). Strategi LSM Dalam Implementasi Kebijakan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Bidang Tenaga Kerja Berdasarkan Prespektif Kekuasaan dan Kepentingan Di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(2), 1-15.
- Kesami, P. N., Arismayanti, N. K., & Sari, N. P. R. (2021). Peran dan hambatan stakeholder dalam penyediaan

- fasilitas dan aksesibilitas pariwisata bagi wisatawan disabilitas di kota Denpasar. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 5(1), 1.
- KRISTINA, P., & KHAIRUL, A. (2024). Kinerja Dinas Tenaga Kerja Di Kota Pekanbaru. *EKSEKUSI: JURNAL ILMU HUKUM DAN ADMINISTRASI NEGARA* Учредители: Politeknik Pratama Purwokerto, 2(2), 416-424.
- Lestari, E. Y., & Sumarto, S. (2021). Pemenuhan Hak Bekerja Bagi Penyandang disabilitas di Kota Semarang. *Integralistik*, 32(1), 45-51. 185
- LPEM, F. (2017). Laporan Akhir Memetakan Penyandang Disabilitas (PD) di Pasar Tenaga Kerja Indonesia. Jakarta: Organisasi Perburuhan Internasional.
- Mallarangi, S. P. R., & Nawangsari, E. R. (2023). Peran Unit Layanan Disabilitas Bidang Ketenagakerjaan Dalam Meningkatkan Kesempatan Kerja Bagi Penyandang Disabilitas Di Surabaya. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 12(3), 291-403.
- Marsitadewi, K. E., & Widnyani, I. A. P. S. (2021). Peran Pemerintah Kota Denpasar Dalam Mengakomodasi Hak Penyandang Disabilitas Dalam Memperoleh Pekerjaan. *POLITICOS: Jurnal Politik Dan Pemerintahan*, 1 (2), 98–112.
- Melantika, N., Wellem, I., & Obon, W. (2023). Analisis Kinerja Organisasi Dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Kantor Desa Wolomotong Kecamatan Doreng Kabupaten Sikka. *Jurnal Projemen UNIPA*, 10(2), 18-36.
- Methian, D., & Fitriana, K. N. (2024). STAKEHOLDERS ANALYSIS DALAM IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMBINAAN DAN PENINGKATAN KESEMPATAN KERJA PENYANDANG DISABILITAS DI KABUPATEN BANTUL. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 9(1), 15.
- Putri, S. R., Taufiq, A., & Junadi, J. (2024). Analisis Stakeholder dalam Perumusan Peraturan Daerah tentang Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas di Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 10(3), 237-248.
- Ridwan, Z. (2013). Perlindungan Hak-hak Konstitusional Penyandang Disabilitas. *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, 231-243
- Saputra, A. H., Arlan, A. S. B., & Munawarah, M. (2024). KINERJA DINAS SOSIAL DALAM PEMBERDAYAAN DISABILITAS KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(4), 1090-1099.
- Sari, Y., Purnamaningsih, P. E., & Yudhartha, I. P. D. (2024). Kinerja Dinas Sosial dalam Menangani Disabilitas Lanjut Usia Melalui Program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) di Kota Denpasar. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 2(1), 243-257.
- Satria, S. A., Srihardian, T., Bahtiar, M. R., & Akbar, I. S. (2022). Peran Stakeholders Dalam Pemberdayaan Masyarakat Disabilitas Dan Pelestarian Lingkungan Melalui Inovasi Sosial Di Daerah: Studi pada Pengembangan Program

- Inovasi PERTADAYA terhadap pelestarian Lingkungan di Banjarmasin, Kalimantan Selatan. *JISIPOL Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(1), 107-121.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta 186
- Susiana, S., & Wardah, W. (2019). Pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam mendapatkan pekerjaan di BUMN. *Law Reform*, 15(2), 225-238.
- Zulfia, H., & Frinaldi, A. (2022). Urgensi penerapan budaya inovasi bagi ASN dalam meningkatkan kinerja organisasi publik dalam mewujudkan reformasi birokrasi. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 7(1).
- Agus Dwiyanto. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *UGM PRESS*, 28 Jan. 2021.
- Djani, W. (2022). *Administrasi Publik (teori dan pergeseran paradigma ke era digital)*. Zifatama Jawara.
- Dr. Pauzi M, M.Ag. PARADIGMA PENELITIAN KUALITATIF DAN KUANTITATIF. *PT Arr Rad Pratama*, 8 May 2024.
- INDARTI, R. KESEMPATAN KERJA DAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI TENAGA.
- Keban, Y. T. (2019). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori, dan Isu*. Penerbit Gava Media.
- Raco, J.R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo.
- Rodiyah, I., Sukmana, H., & Mursyidah, L. (2021). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. UMSIDA PRESS.
- Asia. "Tantangan Bagi Penyandang Disabilitas Di Indonesia Akibat Pemangkasan Anggaran Komisi Nasional Disabilitas - Universitas Siber Asia the 1st Cyber University in Indonesia." *Universitas Siber Asia*, 3 Mar. 2025, unsia.ac.id/tantangan-bagi-penyandang-disabilitas-di-indonesia-akibat-pemangkasan-anggaran-komisi-nasional-disabilitas/.
- Indonesia, Badan Pusat Statistik. "Badan Pusat Statistik Indonesia." *Badan Pusat Statistik Indonesia*, 2023, www.bps.go.id/id.
- Peserta dari Luar Semarang pun Ikuti Bursa Kerja Disabilitas Jateng. *Pemerintah Provinsi Jawa Tengah*. <https://jatengprov.go.id/publik/peserta-dari-luar-semarang-pun-ikuti-bursa-kerja-disabilitas-jateng/>
- Roemah Difabel Semarang: Mempersiapkan Penyandang Disabilitas Masuk Dunia Kerja. *Antara News Jawa* [https://jateng.antaranews.com/berita/559081/asa-penyandang-dan-keluarga-disabilitas-bersama-bpjs-ketenagakerjaan Tengah.187](https://jateng.antaranews.com/berita/559081/asa-penyandang-dan-keluarga-disabilitas-bersama-bpjs-ketenagakerjaan-Tengah.187)
- "Tenaga Kerja on Instagram: "UNIT LAYANAN DISABILITAS DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI JAWA TENGAH." Instagram, 2020, www.instagram.com/nakertrans.provjateng/reel/CIOJ1iKDGSi/. Accessed 16 May 2025.
- Keputusan Wali Kota Semarang Nomor 560/210 Tahun 2023 tentang Pembentukan Unit Layanan Disabilitas Bidang Ketenagakerjaan Kota Semarang

Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 11
Tahun 2014

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 9
Tahun 2021

Peraturan Gubernur Jawa Tengah No. 11
Tahun 2017

Peraturan Walikota Semarang Nomor 27
Tahun 2008 Tentang Penjabaran
Tugas Dan Fungsi Dinas Tenaga
Kerja Dan Transmigrasi Kota
Semarang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016
Tentang Penyandang Disabilitas

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 25 Tahun 2009 Tentang
Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 23 Tahun 2014 Tentang
Pemerintah Daerah.