

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Bab 1 Pasal 1 dan Ayat 1 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan berkurangnya angka pengangguran, lebih terbukanya lapangan pekerjaan, dan adanya pelatihan kerja yang diharapkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas. Penetapan kualitas pelayanan dapat dijelaskan dalam tiga sudut pandang yaitu:

1. Pengaruh kebijakan pemerintah yang melaksanakan mandat dari masyarakat untuk melayani (amanah).
2. Kualitas yang ditetapkan.
3. Penilaian terhadap birokrasi yang melakukan pelayanan.

Berdasarkan poin 2 di atas menjelaskan bahwa kualitas yang ditetapkan oleh suatu instansi harus bisa melampaui standar yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan merupakan hal yang terpenting dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat agar tetap loyal menggunakan jasa pelayanan pada suatu instansi. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang dilakukan oleh suatu instansi supaya mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan masyarakat. Pelayanan itu sendiri akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila adanya kesadaran dari pegawai dalam memberikan pelayanan serta memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kota Dumai merupakan sebuah kota yang berada di pesisir Pantai Timur Sumatera yang menghadap ke arah selat Malaka yang merupakan wilayah dalam kawasan segi tiga pertumbuhan Indonesia-Malaysia-Singapura dan kawasan segitiga Indonesia-Malaysia-Thailand. Dengan kondisi geografis tersebut menjadikan Kota Dumai sebagai perekonomian strategis dan berada pada jalur lintas perdagangan dunia. Kota Dumai memiliki jumlah penduduk sebanyak 331.832 jiwa dengan angka pengangguran sebanyak 7.997 jiwa.

Salah satu instansi yang melayani masyarakat, khususnya terkait ketenagakerjaan adalah Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai. Berdasarkan Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 41 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai pada Bab II bagian Kesatu Kedudukan Pasal 2 menyatakan:

1. Disnaker merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dibidang Tenaga Kerja dan Transmigrasi.
2. Disnaker sebagaimana dimaksud pada ayat 1 pimpinan oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah.

Pada Bagian Kedua Tugas Pasal 3, Disnaker sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 mempunyai tugas membantu Wali Kota melaksanakan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah dibidang Tenaga Kerja dan bidang Transmigrasi.

Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai memiliki beberapa bidang pelayanan yang mempunyai tugas dan fungsi tersendiri untuk melayani masyarakat diantara nya sebagai berikut:

1. Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1)
 - a. Membantu masyarakat dalam pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1).

- b. Membantu masyarakat untuk memperpanjang Kartu Pencari Kerja (AK-1).
- c. Membantu menyebarkan info lowongan kerja yang disebarakan melalui madding Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai.

2. Hubungan Industrial dan Mediator

- a. Membantu melayani masyarakat yang hendak mendaftarkan pencatatan perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT) serta pengesahan peraturan perusahaan.
- b. Membantu melayani masyarakat yang hendak melakukan pengaduan terhadap perselisihan antara atasan dan karyawan.
- c. Membantu melayani pekerja yang hendak membentuk serikat kerja.

3. Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)

- a. Membantu masyarakat yang hendak bekerja keluar negri.
- b. Membantu melindungi masyarakat warga Negara Indonesia selama bekerja diluar negeri agar tidak terjadinya kekerasan kepada warga Negara Indonesia tersebut.
- c. Membantu mencegah Tenaga Kerja Asing (TKA) yang hendak bekerja ke dalam Negeri secara illegal tanpa pemeriksaan oleh Bea Cukai.

4. Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja

- a. Memberikan pelatihan kepada masyarakat sesuai dengan bidang yang telah ditentukan oleh Bidang Pelatihan dan Produktivitas.
- b. Membantu memberikan surat rekomendasi bagi masyarakat yang hendak magang keluar Negeri.

Dilihat dari 4 jenis pelayanan yang ada di atas, terdapat beberapa tugas dan fungsi dari setiap Bidang Pelayanan yang ada pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai. Penyediaan jasa untuk masyarakat dapat dilihat pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai berupa menyediakan informasi dan pelayanan terkait dengan dunia kerja bagi masyarakat, selain itu Dinas Tenaga Kerja juga memberikan pelayanan terkait pengawasan dan peraturan yang berlaku di dunia kerja, salah satu program yang ditawarkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai adalah program pelatihan dan sertifikasi tenaga kerja, yang memungkinkan para pekerja untuk mendapatkan sertifikat pendidikan tertentu untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam dunia kerja.

Dinas Tenaga Kerja juga bertanggung jawab untuk membantu masyarakat dalam mencari pekerjaan dan meningkatkan kesempatan masyarakat untuk berkarir di dunia kerja. Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai masih dihadapkan dengan pelayanan yang belum efektif, hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian sertifikat peserta pelatihan, ketidakjelasan informasi

mengenai jadwal kegiatan pelatihan dan ketidak disiplin pegawai terhadap jam kerja dalam melakukan pelayanan yang mengakibatkan menjadi terhambatnya sehingga masyarakat menunggu lama dalam proses pelayanan. Dalam melakukan pelayanan harus terdapat ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pelayanan, kejelasan informasi mengenai jadwal pelatihan dan kedisiplinan pegawai terhadap kerja agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan juga perlunya transparansi mengenai biaya agar masyarakat tahu berapa biaya yang harus dikeluarkan ketika hendak melakukan pelayanan tersebut.

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Dumai No. 41 Tahun 2022 dalam melakukan setiap jenis pelayanan harus berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terdapat pada setiap instansi pemerintahan. Berikut adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai:

1. Tata cara pelayanan

- a. Standar formasi komunikasi layanan.
- b. Standar sikap layanan
 - a) Standar senyum, salam dan sapa.
 - b) Standar interaksi dan transaksi layanan.
 - c) Standar interaksi layanan informasi.
 - d) Standar pegawai Dinas Tenaga Kerja dan petugas pendukung lainnya.
 - e) Standar penampilan.

2. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan
 - a. Standar waktu penyelesaian Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) 1-2 hari.
 - b. Standar waktu penyelesaian Penempatan Tenaga Kerja 5 menit.
 - c. Standar waktu penyelesaian Syarat-syarat Pengurusan Kartu AK-1 dan Perpanjangan AK-1 15 menit.
 - d. Standar waktu penyelesaian Sertifikat pelatihan kerja selama 3 minggu terhitung dari setelah mengikuti pelatihan kerja.
3. Biaya dalam setiap pelayanan
 - a. Pembuatan dan perpanjangan Kartu Pencari Kerja (AK-1) biaya gratis.
 - b. Bidang Penempatan Tenaga Kerja biaya gratis.
 - c. Pengurusan Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) biaya gratis.
 - d. Pelatihan dan produktifitas Tenaga Kerja biaya gratis.

Adapun jenis layanan dan persyaratan pelayanan serta biaya administrasi pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dapat dilihat pada tabel I.1 sebagai berikut:

Tabel I.1
Jenis Pelayanan dan Persyaratan Pelayanan Serta Biaya Administrasi pada Dinas
Tenaga Kerja Kota Dumai

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Biaya Administrasi
1	Syarat-syarat pengurusan AK-1 dan Perpanjangan AK-1	a. Kartu AK-1 yang lama.	Gratis
		b. Fotocopy ijazah SD s/d terakhir beserta transkrip nilai masing-masing 1 lembar.	
		c. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) 1 lembar	
		d. Pas foto warna 2x3 sebanyak 2 lembar	
		e. Fotocopy surat pengalaman kerja (jika ada)	
2	Hubungan Industrial/Mediator	a. Melampirkan nama perusahaan pada saat mengisi form pendaftaran	Gratis
		b. Badge Kerja (jika ada)	
		c. Serta Perjanjian Kerja (jika ada)	
		d. Kartu Tanda Penduduk	
3	Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	a. Berusia sekurang-kurangnya 18 tahun, kecuali bagi TKI yang akan dipekerjakan pada pengguna perseorangan sekurang-kurangnya berusia 21 tahun, yang ditandakan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Akte Kelahiran.	Gratis
		b. Surat keterangan sehat dan tidak dalam keadaan hamil dari dokter bagi calon tenaga kerja perempuan.	
		c. Surat izin dari suami/istri orang tua/wali yang diketahui oleh kepala desa atau lurah	
		d. Memiliki kartu tanda pendaftaran sebagai pencari kerja (AK-1) dari Dinas Kabupaten/Kota	
		e. Memiliki kualifikasi/syarat pendidikan yang dipersyaratkan oleh pengguna	
4	Bidang Pelatihan dan Produktifitas Tenaga Kerja	a. Fotocopy KTP sebanyak 2 lembar	Gratis
		b. Pas foto 2x3 dan 4x6 masing-masing sebanyak 5 lembar	
		c. Surat permohonan bagi peserta pelatihan kerja	
		d. Ijazah pendidikan terakhir	
		e. Surat pencari kerja (AK-1)	

Sumber Data: Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai, 2022

Berdasarkan tabel I.1 di atas, terdapat jenis pelayanan dengan berbagai macam persyaratan yang terbilang cukup mudah untuk dapat dipenuhi oleh masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dengan biaya administrasi secara gratis yang telah sesuai dengan ketentuan yang dibuat oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai. Pada penelitian ini penulis berfokus pada Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja.

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 41 Tahun 2022

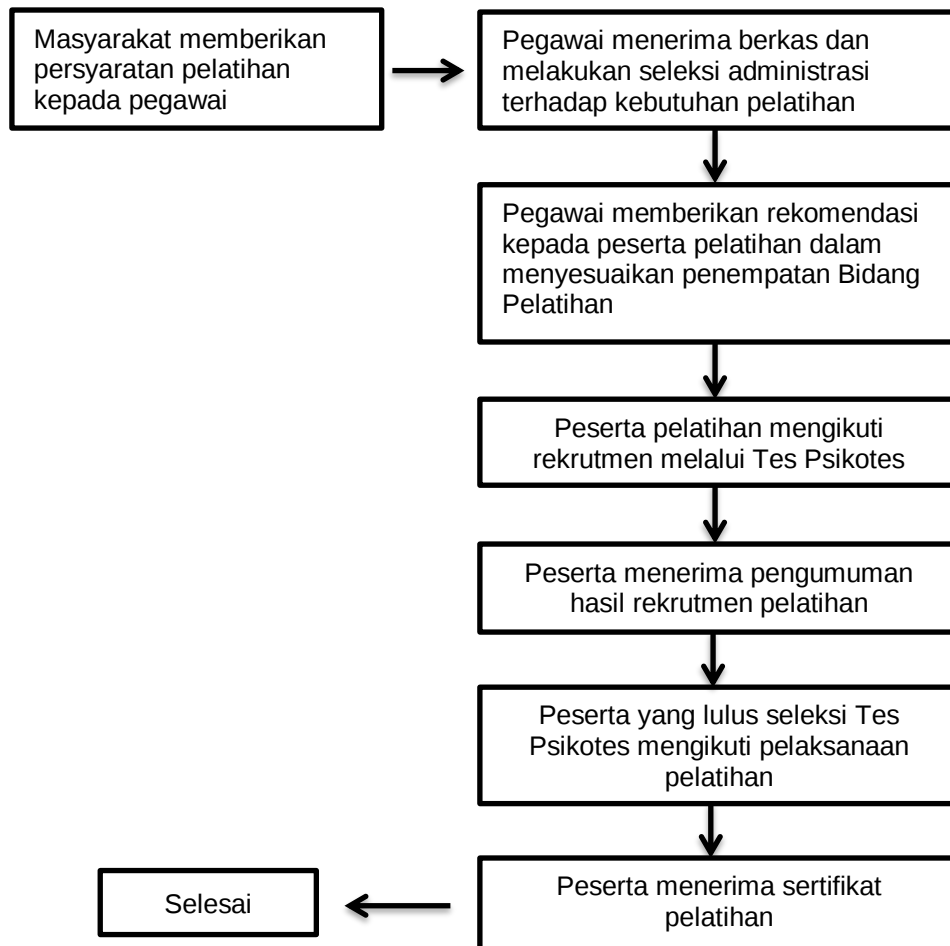
Bab III Susunan Organisasi bagian keempat tentang Bidang Pelatihan dan

Produktivitas Pasal 11 Bidang Pelatihan dan Produktivitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf c, mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan koordinasi, bimbingan dan pembinaan teknis Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja. Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dipimpin oleh Kepala Bidang yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja merupakan memberikan pelatihan kepada masyarakat agar dapat meningkatkan serta mengembangkan kompetensi kerja yang sebelumnya telah dimiliki oleh masyarakat tersebut untuk dapat lebih ditingkatkan lagi sesuai dengan bidang pelatihan yang akan diberikan dan diikuti oleh masyarakat tersebut.

Adapun alasan penulis memilih Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja karena saat melakukan observasi penulis menemukan beberapa gejala masalah dalam melakukan pelayanan pada Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja. Dalam melakukan pelatihan kerja, pegawai memberikan informasi mengenai pembukaan pelatihan kerja melalui media sosial seperti Instagram Disnaker, Website Disnaker, dan Story Whatsapp para pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dengan persyaratan yang sudah tertera pada brosur pelatihan tersebut. Adapun alur pelayanan yang dapat dilihat pada Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja dapat dilihat pada bagan I.1 berikut:

Bagan I.1
Alur Pelayanan Bidang Pelatihan dan Produktivitas



Sumber Data: Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai, 2023

Berdasarkan Bagan I.1 di atas dapat dilihat bahwa pelayanan tersebut memiliki tahapan-tahapan yang harus diikuti oleh masyarakat. Pertama masyarakat diminta untuk menyiapkan persyaratan-persyaratan dalam mengikuti kegiatan Pelatihan Tenaga Kerja. Selanjutnya menyerahkan persyaratan yang telah lengkap kepada pegawai pada Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja tersebut.

Setelah diterima oleh petugas persyaratan akan diverifikasi keabsahan berkasnya. Kemudian masyarakat akan disuruh pulang dan menunggu kabar dari pegawai tentang kelanjutannya, selain itu pegawai akan melakukan rekrutmen atau penyaringan terhadap persyaratan masyarakat yang akan mengikuti pelatihan. Penyaringan peserta pelatihan itu sendiri dilakukan oleh pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja dengan cara melihat tingkat pendidikan dan jarak tempuh tempat tinggal dengan tempat pelatihan, hal itu dilakukan karena agar tidak terjadinya kendala atau hambatan saat hendak melakukan kegiatan pelatihannya.

Bagi peserta pelatihan Boiler dan Rope Access karena peminat akan bidang pelatihan itu banyak maka Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja melakukan seleksi kembali melalui Tes Psikotes. Kemudian petugas akan memberikan pengumuman kepada masyarakat yang lolos untuk mengikuti kegiatan pelatihan yang akan diberitahukan melalui *Whatsapp Group* yang sudah dibuat oleh pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja tersebut. Setelah itu masyarakat akan mendapatkan jadwal dimulainya pelatihan kerja dan berapa lamanya waktu pelatihan yang akan diikuti oleh peserta pelatihan. Setelah mengikuti pelatihan dengan lama waktu yang telah ditentukan oleh pegawai, peserta pelatihan tersebut akan mendapatkan sertifikat pelatihan kerja yang bisa digunakan untuk melamar pekerjaan yang telah dituju dan sesuai dengan bidang pelatihan yang telah diikuti sebelumnya.

Meskipun demikian masih terdapatnya keluhan dari masyarakat mengenai kurangnya informasi alur pelayanan pada Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja sehingga masyarakat dalam proses pelayanan mengenai pelatihan kerja merasa bingung bagaimana tahapan yang dilakukan dalam melakukan pelayanan pelatihan kerja. Adapun jenis pelatihan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dapat dilihat pada tabel I.2 berikut:

Tabel I.2
Jenis Pelatihan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai Tahun 2023

No	Nama Pelatihan	Jumlah Peserta	Tempat Pelaksanaan
1	Pelatihan Bakery	16 Orang	Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai
2	Pelatihan Montir/Sepeda Motor	16 Orang	SMK N 2 Dumai
3	Pelatihan Rope Acces	16 Orang	Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai
4	Pelatihan Boiler 1	4 Orang	PT Pacific Indopalm Industries
5	Pelatihan Boiler 2	6 Orang	PT Pelita Agung Agriindustri
6	Pelatihan Boiler 3	4 Orang	PT Bumi Karyatama Raharja
7	Pelatihan Boiler 4	2 Orang	PT Inti Benua Perkasatama

Sumber Data: Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai, 2023

Berdasarkan Tabel I.2 di atas terdapat beberapa jenis pelatihan yang diadakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai, khususnya oleh Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja pada tahun 2023. Pelatihan tersebut dilaksanakan di beberapa lokasi yang berbeda, hal itu tergantung dari ketersediaan alat yang ada pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dalam mendukung pelatihan yang akan dilaksanakan tersebut. Dari setiap jenis pelatihan hanya akan diikuti oleh 16 orang peserta yang mana total keseluruhannya berjumlah 64 orang peserta dan sudah berdasarkan hasil

seleksi dari beberapa peserta yang mendaftar yang dilakukan oleh pegawai pada Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja. Adapun manfaat dari peserta mengikuti pelatihan adalah agar peserta tersebut dapat meningkatkan lagi keterampilan kerja mereka dan akan mendapatkan sertifikat yang nantinya dapat digunakan untuk mencari atau melamar pekerjaan yang sesuai dengan bidang pelatihan yang telah mereka ikuti sebelumnya.

Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai setiap tahunnya menyelenggarakan jenis pelatihan yang berbeda-beda, hal itu tergantung dari anggaran yang diberikan oleh APBD (Anggaran Pendapatan Berskala Daerah) kepada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai. Dalam menentukan jenis-jenis pelatihan yang akan dilakukan setiap tahunnya pegawai pada Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja akan melakukan survey pada setiap perusahaan melalui via telepon mengenai apa saja peluang atau bidang pekerjaan yang sekiranya dibutuhkan oleh perusahaan pada setiap tahunnya.

Selain melakukan survey kepada perusahaan pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja juga melakukan survey melalui sosial media mengenai usaha UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) yang sedang populer setiap tahunnya. Akan tetapi survey yang dilakukan oleh pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja hanya bermodalkan informasi dari melihat usaha UMKM yang sedang populer pada saat itu melalui Instagram dan Sosial Media lainnya dan juga

informasi dari antar pegawai. Hal ini membuktikan bahwasanya Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja menentukan pilihan jenis pelatihan bukan berdasarkan dari masyarakat tetapi hanya melalui survey via telepon dan Sosial Media.

Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut penulis melakukan wawancara kepada salah satu pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja yaitu Ibu Rosita selaku Instruktur Ahli Muda sebagai berikut Beliau menjelaskan:

“Mengenai jenis pelatihan yang berbeda setiap tahunnya, kami pegawai pada Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja akan melakukan survey dengan cara menghubungi satu persatu perusahaan yang telah bekerja sama dengan kami dalam hal pelaksanaan pelatihan kerja. Kami melakukan survey itu dengan bertanya kira-kira untuk selanjutnya yang akan datang setiap perusahaan itu akan membuka lowongan pekerjaan dengan membutuhkan tenaga kerja dengan bidang apa, dan dari melakukan survey itulah baru kami bisa menentukan pelatihan apa saja yang akan kami laksanakan pada setiap tahunnya. Untuk mengikuti pelatihan kerja itu kan tidak semua orang yang belum bekerja, tetapi ada juga sebagian masyarakat yang sudah bekerja karena ingin mendapatkan sertifikat pelatihan kerja sebagai pegangan buat karir nya ke depan maka nya dia mengikuti pelatihan kerja tersebut. Selain melakukan survey kepada setiap perusahaan kami juga melakukan survey melalui Sosial Media sekiranya UMKM apa saja yang sedang populer pada kalangan masyarakat tersebut, contoh nya seperti tahun 2023 ini sedang populernya UMKM dalam bidang Cake atau Bakery yang mana anak-anak muda zaman sekarang aja sudah banyak yang membuka usaha Bakery walaupun dari rumah saja”. (Wawancara, pukul 11.00 WIB, 23 Agustus 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa jenis pelatihan yang diadakan setiap tahunnya oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai sudah sesuai dengan kebutuhan sebagian masyarakat. Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja sudah melakukan survey

dengan menanyakan peluang kerja apa saja yang akan dibutuhkan oleh setiap perusahaan yang akan datang. Akan tetapi hal itu belum bisa menjamin bahwa masyarakat tersebut akan bisa langsung masuk kerja pada perusahaan tersebut, karena hal itu tergantung dari masyarakat sendiri dalam mengikuti proses pelatihan kerja tersebut, apakah berjalan dengan baik atau sebaliknya mengalami kesulitan karena tidak menguasai bidang pelatihan tersebut.

Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai akan tetap memberikan sertifikat kepada peserta pelatihan berupa sertifikat dari Dinas Tenaga Kerja sendiri dan sertifikat dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) sebagai tanda bahwa telah mengikuti pelatihan pada bidang yang telah di ikuti sebelumnya dan dapat menjadi pegangan bagi para peserta pelatihan untuk bisa memperoleh pekerjaan meskipun tidak di dunia kerja perusahaan. Akan tetapi masih terdapatnya keluhan dari masyarakat mengenai penyelesaian sertifikat pelatihan kerja, yang mana berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) bahwa sertifikat tersebut akan selesai dalam waktu 3 minggu terhitung dari selesai pelatihan kerja tersebut. Berikut waktu penyelesaian dan realisasi sertifikat pada Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dapat dilihat pada tabel I.3 berikut:

Tabel I.3
Waktu Penyelesaian dan Realisasi Sertifikat Bidang Pelatihan dan Produktivitas

No	Jenis Sertifikat	Waktu Penyelesaian	Realisasi
1	Sertifikat dari Dinas Tenaga Kerja	3 Minggu	2 Bulan
2	Sertifikat dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP)	12 Hari	1 Bulan

Sumber Data: Observasi pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai, 2022

Berdasarkan Tabel I.3 di atas dapat dijelaskan bahwa setiap jenis sertifikat peserta pelatihan kerja memiliki batas waktu penyelesaian tersendiri yang telah ditetapkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai, namun berdasarkan realisasinya bahwa penyelesaian sertifikat pelatihan tersebut tidak selesai tepat pada waktunya bahkan waktu penyelesaian memakan waktu hingga 2 bulan lamanya. Alasan tidak tepat waktunya penyelesaian sertifikat pelatihan kerja tersebut salah satunya karena ketidakdisiplinan para pegawai terhadap jam kerja, khususnya pegawai pada Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja.

Untuk mengetahui secara rinci mengenai Waktu dan Jam Kerja Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dapat dilihat pada Tabel I.4 sebagai berikut:

Tabel I.4
Waktu dan Jam Kerja Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai

No	Hari	Waktu Masuk	Realisasi	Waktu Istirahat	Realisasi	Waktu Pulang	Realisasi
1	Senin	08.00	08.30 s/d 09.00	12.00-14.00	14.30 s/d 15.00	16.00	15.30 s/d 15.50
2	Selasa	08.00	08.30 s/d 09.00	12.00-14.00	14.30 s/d 15.00	16.00	15.30 s/d 15.50
3	Rabu	08.00	08.30 s/d 09.00	12.00-14.00	14.30 s/d 15.00	16.00	15.30 s/d 15.50
4	Kamis	08.00	08.30 s/d 09.00	12.00-14.00	14.30 s/d 15.00	16.00	15.30 s/d 15.50
5	Jum'at	08.00	08.30 s/d 09.00	11.30-14.00	14.30 s/d 15.00	16.30	15.30 s/d 16.00

Sumber Data: Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dan Hasil Observasi, 2023

Berdasarkan Tabel I.4 di atas, dapat dikatakan bahwa pada realisasinya pegawai yang bekerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai khususnya pada Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja masih kurang disiplin terhadap jam kerja, hal ini tidak sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dan tentu saja berpengaruh bagi pelayanan terhadap masyarakat. Sehingga masyarakat yang ingin melakukan pelayanan sering menunggu lama karena pegawai pada Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja belum ada yang datang. Hal ini tentu saja berpengaruh pada kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Untuk memperkuat data mengenai waktu penyelesaian dan realisasi itu penulis melakukan wawancara kepada salah seorang pegawai yang ada pada Bidang Pelatihan dan Produktivitas yaitu ibu Rosita selaku Instruktur Ahli Muda sebagai berikut:

“Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai sertifikat itu biasanya selesai setelah 3 minggu terhitung dari peserta pelatihan itu selesai mengikuti kegiatan pelatihan kerja, tetapi kadang untuk penyelesaiannya tidak bisa selalu tepat pada waktunya, karena tetap keputusan akhirnya ada pada Kepala Bidang. Kepala Bidang pada Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja tidak selalu berada ditempat, karena kadang ada urusan keluar kota bahkan sampai berminggu-minggu ditambah lagi sertifikat peserta yang harus diselesaikan itu banyak makanya kadang waktu penyelesaiannya itu selalu tidak tepat waktu. Mengenai sertifikat dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) biasanya mereka menetapkan waktu penyelesaiannya selama 12 hari, tetapi karena penyelesaian dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) nya itu memakan waktu lama maka nya penyelesaian sertifikat menjadi tidak tepat waktu juga. (Wawancara, 23 Juni 2023).

Selain pegawai pada Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja Kota Dumai, penulis juga melakukan wawancara kepada salah satu masyarakat yang hendak mengambil sertifikat pelatihan kerja, ibu Elis Beliau mengatakan:

“Selesai pelatihan yang saya ikuti sudah lama dari sebelum bulan puasa kemaren dan ketika baru selesai pelatihan saya tanya kepada pegawainya kapan untuk pengambilan sertifikatnya, pegawainya menjawab agar saya mengambil sertifikat 3 minggu lagi terhitung dari setelah pelatihan. Setelah 3 minggu saya kembali lagi ke Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai untuk mengambil sertifikatnya tetapi tidak ada satupun pegawai yang ada di dalam ruangan. Lalu saya kembali lagi setelah jam istirahat dan pegawainya juga masih belum ada di dalam ruangan tersebut. Lalu saya datang 2 hari lagi dan ketika saya datang ternyata sertifikat saya belum ditanda tangani oleh Kepala Bidang karena Kepala Bidang sedang tidak berada di tempat. Lalu saya disuruh datang kembali ketika sudah dihubungi oleh pegawai bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja dan kalau di hitung-hitung sertifikat saya masih belum selesai juga setelah beberapa bulan saya selesai melakukan pelatihan kerja”. (Wawancara, 26 Juni 2023).

Selain itu ketidakjelasan informasi mengenai pelatihan kerja juga membuat beberapa peserta pelatihan kerja terpaksa mengundurkan diri

karena ada yang sudah diterima kerja dan ada juga yang sedang berada di luar kota saat pengumuman jadwal pelaksanaan pelatihan telah diberitahukan. Hal itu membuat beberapa dari peserta pelatihan merasa kecewa, karena mereka telah lulus saat mengikuti Tes Psikotes dan sudah menanti lama untuk bisa mengikuti pelatihan kerja yang telah dinantikan para peserta pelatihan tersebut.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pada BAB I Pasal (9) menyatakan Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik. Untuk mengetahui jadwal pelatihan kerja dapat dilihat pada tabel 1.5 sebagai berikut:

Tabel 1.5
Jadwal Pelatihan Kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai Tahun 2023

No	Jenis Pelatihan	Jadwal Pembukaan	Jadwal Pelatihan	Jadwal Penutupan
1	Pelatihan Bakery	11 Juli 2023	11-15 Juli 2023	22 Agustus 2023
2	Pelatihan Montir/Sepeda Motor	11 Juli 2023	12-24 Juli 2023	22 Agustus 2023
3	Pelatihan Rope Access	11 Juli 2023	24-28 Juli 2023	22 Agustus 2023
4	Pelatihan Boiler 1	11 Juli 2023	21 Agustus-01 September 2023	22 Agustus 2023
5	Pelatihan Boiler 2	11 Juli 2023	12-24 Juli 2023	22 Agustus 2023
6	Pelatihan Boiler 3	11 Juli 2023	12-24 Juli 2023	22 Agustus 2023
7	Pelatihan Boiler 4	11 Juli 2023	18-29 Juli 2023	22 Agustus 2023

Sumber Data: Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai, 2023

Berdasarkan tabel I.5 di atas dapat dijelaskan bahwa jadwal setiap pelatihan kerja itu berbeda-beda dan tidak dilaksanakan secara serentak dengan lama waktu pelaksanaan yang berbeda pula. Untuk Pelatihan Bakery dilaksanakan selama 5 hari, Pelatihan Montir/Sepeda Motor selama 11 hari, Pelatihan Rope Access selama 5 hari dan Pelatihan Boiler selama 11 hari. Untuk pelatihan Boiler dilaksanakan tidak serentak dengan tanggal yang sama dikarenakan itu tergantung dari setiap Perusahaan yang akan dijadikan lokasi untuk pelatihan Boiler.

Meskipun demikian masih terdapatnya keluhan dari para peserta pelatihan kerja mengenai ketidakjelasan informasi jadwal pelatihan, jadi masyarakat yang akan mengikuti pelatihan kerja itu merasa tidak bisa mempersiapkan diri karena tidak tahu jadwal pastinya. Selama melakukan beberapa kali obeservasi pada Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja, penulis melakukan wawancara kepada pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga dan kerja yaitu dengan bapak Agus Purnomo selaku Analis Tenaga Kerja sebagai berikut:

“Mengenai kepastian jadwal pelatihan itu belum tahu kapan pastinya karena ada beberapa hal yang harus diurus terlebih dahulu seperti izin kepada setiap perusahaan tempat akan dilaksanakannya pelatihan, terus mengurus untuk instrukturnya yang tepat untuk setiap jenis pelatihannya dan semua belum bisa dipastikan kapan deal mengenai jadwal pelatihannya, maka setiap ada peserta pelatihan yang bertanya kami selalu menyuruh mereka untuk menunggu informasi dari kami melalui Aplikasi group WhatsApp karena kami sendiri pun tidak tau kapan pastinya bisa dilaksanakan jadwal pelatihan kerja ini”. (Wawancara, 17 Juli 2023)

Selain melakukan wawancara kepada pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja, penulis juga melakukan wawancara kepada salah seorang peserta pelatihan yaitu dengan bapak Mirza. Ia menyatakan:

“ Untuk jawab pelatihannya memang belum ada diberitahukn sama sekali kapan kepastiannya, kemaren waktu acara pembukaan kami cuma di kasih tahu untuk mengambil perlengkapan pelatihannya ke kantor Dinas Tenaga Kerja setelah itu mereka cuma menyampaikan mengenai jadwal pelatihannya itu akan diinfokan melalui Aplikasi grup WhatsApp. Ketidak jelasan mengenai jadwal pelatihan ini membuat kami tidak bisa mempersiapkan diri dengan maksimal karena kami tidak tahu kapan pasti jadwal pelaihannya, ditambah lagi saya bekerja jadi saya tidak bisa memperkirakan waktu saya untuk mengambil cuti agar saya bisa mengikuti pelatihan kerja karena ngambil cuti itu tidak bisa mendadak waktunya. Sebagian teman saya yang lain juga karena ketidakjelasan informasi pelatihan ini beberapa teman saya ada yang sudah mendapatkan pekerjaan dan ada juga yang sedang berada diluar kota untuk keperluan mereka masing-masing, jadinya mereka tidak bisa ikut pelatihan kerja yang sudah mereka nantikan dari lama-lama hari agar bisa mendapatkan sertifikat untuk bisa menjamin tentang kualitas pekerjaan mereka”. (Wawancara, 19 Juli 2023).

Berdasarkan penjelasan dan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai (Studi Kasus Bidang Pelatihan dan Produktivitas)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis uraikan di atas, penulis menemukan gejala-gejala masalah sebagai berikut:

1. Masih kurang disiplinnya pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas terhadap jam kerja.

2. Masih terdapatnya ketidak jelasan informasi tentang jadwal pelaksanaan pelatihan yang tidak tersusun secara jelas.

Merujuk pada gejala permasalahan dan uraian di atas maka dapat dirumuskan permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah:

“Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai (Studi Kasus Bidang Pelatihan dan Produktivitas)?”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Bidang Pelatihan dan Produktivitas Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja Kota Dumai

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai bahan masukan dan informasi bagi Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai.
- b. Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan terhadap ilmu Administrasi Negara khususnya Kualitas Pelayanan.
- c. Sebagai referensi bagi peneliti lainnya dengan pendekatan permasalahan yang sama.