

Kinerja Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi dalam Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja di Kota Denpasar

Ni Putu Erika Destyawati⁽¹⁾, I Putu Dharmanu Yudartha^{3 (2)}, I Dewa Ayu Putri Wirantari³⁾

^(1, 2, 3)Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: putuerikadestyawati@yahoo.com⁽¹⁾, p_dharmanu@unud.ac.id⁽²⁾, wirantari1992@gmail.com⁽³⁾

ABSTRACT

Denpasar is the region with the highest population in the Province of Bali. Due to the large number of population, it will affect the number of job seekers in an area. Therefore, Denpasar has to deal with unemployment issues. The Department of Labor and Denpasar Competency Certification has made efforts to overcome this issue by running the employment placement services. This study aims at finding the performance of the Department of Labor and Competency Certification of Denpasar in employment placement services. The results of this study showed that the performance of The Department of Labor and Denpasar Competency Certification is good enough. It indicates good human resources and infrastructure, well-responded to any complaints, have achieved the target even though the numbers are unstable and able to be responsible and report all activities both in the internal and external environment of the organization.

Keywords : *Employment, performance, employment placement services*

1. PENDAHULUAN

Salah satu masalah kependudukan yang dihadapi pemerintah daerah hingga saat ini adalah bidang ketenagakerjaan khususnya pengangguran. Denpasar sebagai ibu kota Provinsi Bali memiliki jumlah penduduk 914.300 jiwa dengan tingkat pertumbuhan penduduk sebesar 1,87 persen (Badan Pusat Statistik Kota Denpasar, 2017). Bertambahnya jumlah penduduk akan berpengaruh terhadap banyaknya pencari kerja di suatu wilayah. Oleh karena itu, Kota Denpasar juga tidak luput dari masalah ketenagakerjaan.

Pemerintah Kota Denpasar melalui Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi (DTKSK) telah melakukan upaya untuk menanggulangi meningkatnya angka pengangguran di Kota Denpasar dengan melaksanakan tugas pokok dan menyelenggarakan fungsi berupa pelayanan

ketenagakerjaan salah satunya penempatan tenaga kerja. Pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003, yang juga menjelaskan tentang pengertian pelayanan penempatan kerja, dimana pelayanan penempatan kerja berarti kegiatan untuk mempertemukan antara tenaga kerja dengan pemberi kerja. Oleh karena itu, Dinas harus menjalin hubungan yang sinergis antara pencari kerja dengan pengguna jasa tenaga kerja.

Penempatan tenaga kerja yang dilaksanakan oleh DTKSK Kota Denpasar merupakan salah satu upaya untuk mengurangi angka pengangguran di wilayah Kota Denpasar, yang lebih khusus mengacu pada Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Indonesia Nomor 39 Tahun 2016 Tentang Penempatan Tenaga Kerja. Namun, pelaksanaan penempatan tenaga

kerja di kota Denpasar belum menunjukkan hasil yang memuaskan. Hal ini karena jumlah pencari kerja yang terdaftar pada DTKSK Kota Denpasar, dengan jumlah penempatan tenaga kerja tidak seimbang sehingga dapat dikatakan belum terealisasi dengan baik. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh kinerja Dinas yang tentunya mengalami kendala-kendala. Kendala tersebut disebabkan oleh berbagai faktor diantaranya : (1) Pertumbuhan kesempatan kerja yang tidak seimbang dengan angkatan kerja (2) Kurangnya informasi pasar kerja yang diterima oleh masyarakat. (3) kurangnya SDM yang berkompetensi, (4) Kurangnya pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan peundang-undangan. Hal inilah yang menyebabkan pencapaian target dalam pelayanan penempatan tenaga kerja menjadi terhambat dan berpengaruh terhadap angka pengangguran.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja organisasi merupakan hasil kerja organisasi sesuai dengan visi dan misi yang telah disepakati bersama dalam organisasi yang bersangkutan. Dalam menilai Kinerja Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi dalam Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja di Kota Denpasar menggunakan 5 indikator yang dikemukakan oleh Dwiyanto (1995) dijabarkan sebagai berikut :

1. Produktivitas

Produktivitas mengukur efektivitas dan efisiensi pelayanan. Produktivitas umumnya diterjemahkan sebagai

perbandingan antara masukan dengan hasil.

2. Kualitas Layanan

Tolak ukur dalam indikator kualitas layanan adalah kepuasan masyarakat.

3. Responsivitas

Responsivitas merupakan keahlian organisasi publik dalam mengetahui apa yang diperlukan oleh masyarakat sehingga dapat menyusun agenda, menentukan prioritas dan mengembangkan berbagai program pelayanan publik.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menekankan pada kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi dengan prinsip administrasi dan kebijakan organisasi.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas melihat seberapa besar kebijakan dan aktivitas organisasi patuh pada pejabat politik yang menjadi sorotan berdasarkan asumsi bahwa pejabat politik dipilih oleh rakyat sehingga mementingkan kepentingan rakyat.

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian mengenai “Kinerja Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi dalam Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja di Kota Denpasar” dilakukan dengan metode penelitian kualitatif deskriptif. Sampel dari sumber data diperoleh dengan *snowball sampling* dan *purposive sampling* serta dengan menggunakan

Teknik Triangulasi dalam pengumpulan data.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil temuan dan analisis dalam penelitian mengenai Kinerja Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi dalam Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja di Kota Denpasar berdasarkan 5 indikator ukuran kinerja organisasi menurut Dwiyanto, yaitu :

1. Produktivitas

Produktivitas DTKSK Kota Denpasar dapat dilihat dari kinerjanya dalam menangani permohonan atau pendaftaran pencari kerja yang masuk untuk didaftarkan serta bagaimana dinas dalam mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelayanan penempatan tenaga kerja ini, karena masyarakat yang terdaftar sebagai pencari kerja pada tahun 2018 ini lebih rendah dari tahun sebelumnya, hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Dinas yang lebih berfokus ke siswa SMA/SMK dalam memberikan informasi mengenai pelayanan penempatan tenaga kerja dan juga pengadaan kegiatan *job fair* yang frekuensinya kurang banyak serta tempatnya yang jarang berpindah tempat. Ini menunjukkan bahwa kinerja Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi belum maksimal.

Sumber daya manusia dan sarana prasarana juga merupakan bagian dari indikator produktivitas. Indikator produktivitas dalam penelitian ini sudah berjalan dengan cukup baik karena peneliti melihat bahwa seluruh pegawai DTKSK Kota Denpasar mendapatkan porsi pekerjaan yang sama sesuai dengan bidangnya masing-masing. Disamping itu, sarana dan prasarana yang ada di Dinas Tenaga Kerja dan

Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar juga cukup memadai serta masih layak pakai untuk menunjang kegiatan yang berhubungan dengan proses pelayanan penempatan tenaga kerja, DTKSK Kota Denpasar juga sudah memiliki sertifikat ISO 9001:2015 yang berarti Dinas telah memenuhi persyaratan internasional dalam hal sistem manajemen untuk mengelola proses, sehingga produk atau jasa memenuhi tujuan yang telah ditetapkan yakni memenuhi kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

2. Kualitas Layanan

Dalam penelitian ini masyarakat merasakan bahwa mekanisme dan prosedur di DTKSK Kota Denpasar sudah berjalan dengan baik, informasi mengenai pelayanan penempatan tenaga kerja bisa di akses secara online melalui website Bursa Kerja Online dan juga bisa langsung ke mal pelayanan publik Kota Denpasar yaitu di gedung sewaka dharma, selain itu masyarakat juga bisa mencari informasi langsung ke perusahaan-perusahaan melalui kegiatan *job fair* yang diadakan secara berkala jadi masyarakat yang ingin mendaftarkan diri sebagai pencari kerja mudah mencari informasi dan masyarakat sudah terlayani dengan baik. Menurut masyarakat yang sempat diwawancarai oleh penulis, kegiatan *job fair* dirasa lebih efektif karena langsung mempertemukan masyarakat dengan pihak perusahaan yang memberikan lowongan sehingga masyarakat bisa bertanya lebih banyak mengenai jenis lowongan, penempatan, gaji dan lain-lain yang bersangkutan dengan lowongan dan perusahaan tersebut.

Penyelenggaraan pelayanan di DTKSK Kota Denpasar sudah berjalan dengan baik. Sistem yang ada sudah diatur agar alur untuk mendapatkan pelayanan menjadi teratur dan rapi. Di mulai dari pendaftaran secara online hingga verifikasi yang sudah diatur sedemikian rupa agar masyarakat tidak bingung saat ingin mendaftarkan diri sebagai pencari kerja. Untuk meningkatkan kualitas layanannya, pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi juga selalu berkoordinasi agar tidak ada pesan yang tak tersampaikan, kemudian setiap pegawai yang sudah berstatus pegawai tetap digilir untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan agar setiap pegawai bisa menambah ilmu dan kualitas diri, demi terwujudnya kualitas pelayanan yang maksimal.

Selain itu di indikator kualitas layanan ini peneliti menemukan kendala yang terjadi di masyarakat yaitu masih banyaknya masyarakat dengan kualifikasi yang tidak sesuai memaksa untuk mendaftarkan ke perusahaan yang mereka inginkan, otomatis perusahaan tersebut tidak akan memanggil mereka untuk wawancara, serta masyarakat menganggap bahwa tidak ada pemberitahuan mengenai pemanggilan ataupun lowongan baru melalui email maupun telepon sehingga hal-hal tersebut menyebabkan pelaksanaan pelayanan penempatan tenaga kerja menjadi kurang maksimal.

3. Responsivitas

Dalam indikator ini Dinas sudah baik untuk mengatasi kendala-kendala tersebut. Kendala-kendala yang terjadi dalam suatu organisasi akan berpengaruh terhadap kinerja organisasi

tersebut, maka pentingnya komunikasi dan koordinasi antar dinas yang terkait agar kendala tersebut bisa cepat selesai. Apabila kendala-kendala tersebut terjadi kepada masyarakat maka Dinas akan membantu untuk menyelesaikannya, seperti contohnya dalam pelaksanaan pelayanan penempatan tenaga kerja masyarakat menginginkan agar kegiatan *job fair* sebagai salah satu bentuk kegiatan dari pelayanan ini untuk lebih banyak lagi diadakan setiap tahunnya, tidak hanya satu atau dua kali dalam satu tahun saja maka DTKSK Kota Denpasar akan membantu memberikan solusi dan mediasi dengan pihak-pihak yang nantinya akan terlibat sehingga bisa memenuhi aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Salah satu yang juga jadi ukuran dalam indikator ini adalah tentang menanggapi keluhan dan saran dari masyarakat. Dalam hal ini DTKSK Kota Denpasar sudah menyiapkan sarana atau tempat masyarakat yang akan mengajukan keluhan dan saran secara online yang bisa di akses melalui www.pengaduan.denpasarkota.go.id. Di website tersebut masyarakat bisa mengajukan komplain yang akan di jawab atau di respon paling lambat 2x24 jam, selain itu masyarakat juga bisa menyampaikan keluhan melalui BKOL yang sudah dikembangkan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi agar pengaduan ataupun keluhannya bisa langsung dikaji tidak lagi tergabung oleh semua Dinas yang ada di Kota Denpasar, dan jika masyarakat ingin mengajukan keluhan secara langsung bisa langsung datang atau menghubungi kantor DTKSK Kota Denpasar.

4. Responsibilitas

Dalam indikator ini peneliti mengukur kinerja dari Dinas dalam hal mengatasi kendala yang ada dalam proses pelaksanaan pelayanan penempatan tenaga kerja dan bagaimana Dinas dalam hal menanggapi komplain dari masyarakat.

Berdasarkan penelitian kinerja Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi, indikator responsibilitas sudah cukup baik. Hal tersebut karena setiap pegawai di DTKSK Kota Denpasar mempunyai tanggung jawabnya dalam bidang masing-masing dalam hal melayani masyarakat untuk melakukan proses pelayanan penempatan tenaga kerja, baik dalam BKOL maupun *Job fair* dengan mengikuti aturan dari Dinas serta telah menjalankan tugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi juga telah melaksanakan tanggung jawab dengan pembagian kerja untuk melayani masyarakat dengan ramah dan maksimal dalam pemberian informasi mengenai pelayanan penempatan tenaga kerja demi kelancaran masyarakat dalam mendapatkan pekerjaan yang layak, oleh karena itu pelayanan penempatan tenaga kerja ini menjadi rapi, cepat dan jelas. Apabila pegawai sudah bekerja secara maksimal untuk melayani masyarakat maka otomatis kinerja organisasi akan semakin baik. Selain itu, terdapat target yang sudah ditetapkan setiap tahunnya, walaupun kinerja seluruh pegawai sudah mampu membawa Dinas untuk mencapai target walaupun dengan angka yang tidak stabil setiap tahunnya tetapi mereka berharap akan ada peningkatan pencapaian untuk tahun-tahun berikutnya.

5. Akuntabilitas

Peneliti menemukan bahwa masyarakat masih belum menyadari tentang pentingnya manfaat pelayanan penempatan tenaga kerja ini bagi masyarakat yang akan mencari pekerjaan. Dengan adanya pelayanan ini maka masyarakat akan dibantu oleh pemerintah untuk mendapatkan pekerjaan. Dengan demikian, maka masyarakat bisa mensejahterakan keluarganya dan membantu mengurangi kemiskinan yang ada di Kota Denpasar.

Pencapaian target oleh Dinas dalam Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja bisa dikatakan sudah cukup baik, karena Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar sudah mampu mencapai target yang ditentukan oleh pemerintah daerah setiap tahun. Untuk mengontrol kinerja pegawai, Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kota Denpasar melaksanakan rapat internal setiap bulan untuk mengevaluasi kinerja pegawainya agar mengetahui hal-hal yang tidak dijalankan ataupun harus segera diperbaiki agar realisasi target dalam pelayanan kepada masyarakat semakin meningkat setiap tahun. Bentuk pelaporan yang digunakan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi untuk setiap kegiatannya, termasuk BKOL dan *job fair* yang berkaitan dengan pelayanan penempatan tenaga kerja yakni melalui Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) yang merupakan media pertanggungjawaban sebagai perwujudan penyelenggaraan pemerintah yang transparan dan akuntabel yang nantinya akan diunggah di website agar bisa diakses oleh masyarakat, dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dan bersih. Ini menunjukkan bahwa bentuk

akuntabilitas internal dan akuntabilitas eksternal organisasi berjalan dengan seimbang.

5. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan mengenai kinerja Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kopetensi dalam Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja yang dianalisis menggunakan indikator kinerja organisasi menurut Dwiyanto yaitu sebagai berikut: (1) Produktivitas. Indikator produktivitas dalam penelitian ini sudah berjalan dengan cukup baik karena SDM yang ada di DTKSK Kota Denpasar sudah ditempatkan pada bidang keahliannya masing-masing untuk menjalankan operasional organisasi sehari-hari, namun terkadang Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi masih kewalahan untuk mengambil pekerjaan dilapangan karena membutuhkan lebih banyak SDM. Sarana prasarana yang ada juga masih dalam kondisi baik dan memadai namun perlu adanya pembaharuan terutama sarana prasarana yang berbasis teknologi agar kinerja dapat berjalan dengan optimal. (2) Kualitas Layanan. Pelayanan berdasarkan indikator ini sudah berjalan dengan cukup baik karena kepuasan masyarakat dalam pelayanan ini cukup baik namun masih terdapat beberapa faktor penghambat yang menghambat pelayanan penempatan tenaga kerja di Kota Denpasar. (3) Responsivitas. Dalam indikator ini pelayanan berjalan dengan sangat baik karena Dinas bisa menangani keluhan dan aspirasi dari masyarakat dengan baik dan juga cukup sigap dalam mencari solusi dari kendala-kendala yang terjadi dilapangan serta menngembangkan BKOL menjadi sarana untuk

menampung aspirasi masyarakat. (4) Resposibilitas. Dalam indikator responsibilitas, peneliti melihat bahwa pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi sudah menjalankan tugas sesuai dengan keahlian, tanggung jawab dan standarnya yang membantu tercapaiya target yang diberikan walaupun dengan angka yang tidak stabil di setiap tahunnya serta membantu pelayanan berjalan dengan baik, serta. (5) Akuntabilitas. Dalam indikator ini, penulis melihat bahwa kinerja Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi sudah baik dalam indikator ini karena mampu mempertanggungjawabkan kegiatan-kegiatan yang mendukung pelaksanaan pelayanan penempatan tenaga kerja dengan mencapai target dan melaporkan seluruh kegiatannya kepada internal dan eksternal organisasi dengan seimbang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Fahmi, Irham. 2014. *Perilaku Organisasi Teori, Aplikasi dan Kasus*. Jakarta : Rajawali Press
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta : Bumi Aksara
- J. Salusu. 2001. *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Grasindo. Jakarta
- Mahsun, Mohammad. 2009. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Edisi Ketiga*. BPFE, Yogyakarta
- Moleong, Lexy J. 2014, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya offset
- Pasolong, Harbani. 2012. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Rajawali Pers.

Jurnal/Dokumen/Karya Ilmiah

Astuti, Gusti Ayu. 2016. *Analisis Kinerja Dinas Sosiasal, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Luwu Utara*. Diakses melalui <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/19125>

Azahra, Anna Fitra. 2017. *Kinerja Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja Lokal di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung*. Perpustakaan Universitas Pasundan diakses melalui <http://repository.unpas.ac.id/30502/>

Wiharti, Erni. 2014. *Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru*. Jurnal FISIP Vol 1 No 2. Diakses melalui

<https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/3332>

Zulfadhli, Muhammad. 2016. *Peran Dinas Tenaga Kerja dalam Penempatan Tenaga Kerja di Kota Samarinda*. eJournal Ilmu Administrasi Negara FISIP universitas Mulawarman. Diakses melalui <http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/?p=1869>

Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Indonesia Nomor : PER.07/MEN/IV/2008 Tentang Penempatan Tenaga Kerja.

Undang – undang No 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan