

PELAYANAN PERIZINAN TENAGA KERJA ASING PADA DINAS TENAGA KERJA KOTA PEKANBARU

Oleh:

Wira Astuti

(e-mail: wiraastuti95@gmail.com)

Pembimbing: Dadang Mashur, S.Sos.,M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi-Prodi Administrasi Publik-Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jln. H.R Soebrantas Km.12,5 Simp.Baru, Pekanbaru 28293
Tlp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

City Labor Office Pekanbaru provide its services as a proof for Manpower who work in Pekanbaru City. This is useful to prevent the entry of illegal labor and can work for local labor. Problems in labor licensing service in Pekanbaru can be seen from the length of time available, which can be completed within 5 days to 10-15 days.

In accordance with Winarsih (2006), service can reflect through Simplicity, Clarity, Certainty of Time, Accuracy, Security, Responsibility, Completeness of facilities and infrastructure, Ease of access, Discipline, Courtesy and Friendliness and Comfort. Informants in the study are employees and the community used as many as 8 people.

Result of research that service of work permit in Labor Office of Labor of Pekanbaru City is good enough, only less maximal in the form of service given to interested public. Of the 6 types of theories put forward include: simplicity, clarity, certainty of time, accuracy, completeness of facilities, accessibility, showing service on labor permits Pekanbaru City that has been quite satisfy the existing requirements on the theory. Factors inhibiting labor licensing service in Pekanbaru city can be seen from the internal and external environment. Internal environment is a factor that is less than external factors ie companies that provide less data and information appropriate to work. It is expected that the City Manpower Office Pekanbaru more guidance implementation and technical guidance so that the parties easier to understand it.

Keywords : Services, Licensing, Foreign Workers.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan globalisasi saat ini mendorong pergerakan investasi ke berbagai sendi-sendi kehidupan di penjuru dunia, termasuk dalam aspek Ketenagakerjaan, yang mengakibatkan terjadinya migrasi penduduk atau pergerakan tenaga kerja antar negara. Dalam mewujudkan tertib hukum di dalam mempekerjakan tenaga kerja asing dalam pembangunan daerah serta meningkatkan mutu tenaga kerja lokal. Untuk keperluan tersebut, para pemilik modal sebagai pengusaha perlu membawa serta beberapa tenaga kerja dari negara asal atau negara lain untuk bekerja sebagai Tenaga Kerja Asing (TKA), maka diperlukan suatu peraturan yang mengatur tenaga kerja asing, dari peraturan ketenagakerjaan dalam rangka mencegah masuknya tenaga kerja asing ilegal yang dapat merugikan perekonomian daerah serta mengurangi lapangan kerja bagi tenaga kerja lokal.

Kemenakertrans telah memberikan kemudahan melalui pelayanan perizinan berbasis online untuk pelayanan pengajuan Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTKA) baru dan IMTA. Untuk dapat menggunakan fasilitas online, perusahaan yang akan mempekerjakan TKA harus melakukan pendaftaran secara online untuk selanjutnya akan diberikan akun untuk perusahaan tersebut. Nantinya, perusahaan dapat memantau proses pengurusan secara online.

Seluruh dokumen persyaratan RPTKA dan IMTA dapat diunggah secara online dan bila memenuhi seluruh persyaratan maka akan diberikan pengesahan. Selanjutnya, RPTKA dan IMTA yang telah disahkan dapat diambil melalui loket pengambilan yang telah ditentukan.

Meski telah memberikan layanan pengurusan online, berdasarkan dalam melakukan pengurusan izin TKA, masih ada beberapa proses yang dilakukan secara tatap muka (manual). Artinya, perwakilan perusahaan harus datang ke kantor Kemenakertrans untuk menyerahkan atau mengambil dokumen. Untuk pengurusan RPTKA misalnya, ada tahap verifikasi dokumen untuk memastikan keaslian dokumen yang telah diunggah melalui sistem online.

Sementara untuk IMTA, setelah perusahaan pengguna TKA membayarkan Dana Pengembangan dan Keterampilan (DPKK), bukti pembayaran selain diunggah secara online juga harus diserahkan melalui loket penerimaan yang ditentukan di kantor Kemenakertrans agar dapat dilanjutkan proses permohonan IMTA dimaksud.

Ketentuan dasar yang harus dipatuhi dalam hal penempatan tenaga kerja asing (TKA) di Indonesia, harus memenuhi criteria sebagai berikut (Boediono, 2008):

1. Setiap pemberi kerja yang mempekerjakan tenaga kerja asing wajib memiliki izin tertulis dari Menteri atau pejabat yang ditunjuk, kecuali perwakilan Negara asing sebagai pegawai diplomatik dan konsuler tidak wajib memiliki izin.
2. Pemberi kerja orang perseorangan dilarang mempekerjakan tenaga kerja asing.
3. Tenaga kerja asing dapat dipekerjakan di Indonesia hanya dalam hubungan kerja untuk jabatan tertentu dan waktu tertentu.
4. Pemberi kerja yang menggunakan tenaga kerja asing harus memiliki rencana penggunaan tenaga kerja asing yang disahkan oleh Menteri

Keberadaan TKA ilegal akan merugikan pemerintah jika mereka tidak membayar biaya kompensasi TKA yang

ditetapkan perorang/perbulan dan juga merugikan masyarakat sebagai tenaga kerja, terhadap permasalahan ini perlu penerapan terhadap peraturan tenaga kerja harus ditegakkan di dalam penerapannya mengenai izin serta retribusi terhadap Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA). Merujuk pada Pasal 42 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dijelaskan bahwa: untuk mempekerjakan tenaga kerja asing diperlukan izin tertulis dari Menteri atau pejabat yang ditunjuk. Oleh karena itu, pemberi kerja tenaga kerja asing wajib mengajukan Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTKA) untuk memperoleh Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA) serta bersedia untuk dikenakan retribusi.

Pemberian izin penggunaan tenaga kerja asing dimaksudkan agar penggunaan tenaga kerja asing dilaksanakan secara selektif dalam rangka pemberdayaan tenaga kerja lokal secara optimal (Hastuti, 2005). Oleh karena itu didalam mempekerjakan tenaga kerja asing, dilakukan melalui mekanisme dan prosedur yang sangat ketat, terutama dengan cara mewajibkan bagi perusahaan yang mempekerjakan tenaga kerja asing bekerja di wilayah Indonesia dengan membuat rencana penggunaan tenaga kerja asing (RPTKA) yang sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Penggunaan Tenaga Kerja Asing.

Dalam menyelenggarakan pemerintah berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, Pemerintah pusat dibantu oleh pemerintah daerah dalam hal pelayanan pengurusan izin tenaga kerja asing seperti yang terjadi di Kota Pekanbaru.

Peran Dinas Tenaga Kerja yaitu mengeluarkan surat izin tenaga kerja

asing sudah dapat bekerja di Pekanbaru sebagaimana yang telah ditentukan, mengeluarkan surat perpanjangan IMTA, memantau pekerjaan TKA dan masa berlaku izin yang telah diterbitkan serta mengawasi dokumen-dokumen TKA yang bekerja di Pekanbaru.

Dinas Tenaga Kerja di kota Pekanbaru setiap harinya sangat disibukkan dengan pengurusan ketenagakerjaan, baik yang mencari kerja di dalam negeri maupun yang akan mencari kerja ke luar negeri serta melakukan perpanjangan izin kerja. Untuk itu instansi harus dibantu dengan karyawan yang cukup jumlahnya dan kompeten dalam bidangnya

Permasalahan mengenai pelayanan perizinan tenaga kerja asing di Pekanbaru terlihat dari lamanya waktu penyelesaian urusan, dimana seharusnya selesai dalam waktu 5 hari terkadang sampai 10-15 hari. Sedangkan pengguna izin tenaga kerja tersebut menginginkan urusannya segera selesai karena akan segera bekerja. Ketidakseimbangan ini dipicu oleh banyaknya tugas pokok yang harus diselesaikan pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru. Pelayanan publik yang selama ini dilakukan terdiri dari perizinan dan non perizinan terletak di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Hal tersebut menimbulkan dampak bagi masyarakat karena terlalu banyak prosedur, berbelitnya pengurusan izin yang dilalui serta ketidakjelasan biaya pengurusan. Pengurusan yang lebih dari satu jenis izin bisa memakan waktu pengurusan yang lama, dikarenakan terletak di dua SKPD yang berbeda serta prosedur yang berbeda.

Berdasarkan pertautan yang dikeluarkan pemerintah Provinsi Riau setiap kewenangan penyelenggara perizinan harus memiliki SOP yang jelas. Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru memiliki SOP daam

melayani masyarakat yang ingin mengurus izin tenaga kerja asing di Kota Pekanbaru. SOP tersebut memuat syarat yang harus dipenuhi dalam kepengurusan, biaya yang dikenakan dan waktu penyelesaian. Namun dari pelaksanaannya SOP tersebut masih kurang berjalan dengan baik.

Adapun bidang yang mengurus tenaga kerja asing adalah Bidang Pembinaan Penempatan dan Perluasan Kesempatan Kerja, terutama pada Seksi Penempatan Tenaga Kerja yang mengatur dan mengurus keberadaan tenaga kerja asing di Riau pada umumnya dan Pekanbaru khususnya.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang penulis tuangkan dalam bentuk karya tulis ilmiah berupa skripsi dengan judul sebagai berikut “**Pelayanan Perizinan Tenaga Kerja Asing Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang di atas, maka penulis mengemukakan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pelayanan Perizinan Tenaga Kerja Asing Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru?
2. Apakah faktor yang menghambat Pelayanan Perizinan Tenaga Kerja Asing Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan dari penelitian ini adalah:
 - a. Untuk mengetahui Pelayanan Perizinan Tenaga Kerja Asing Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru.
 - b. Untuk mengetahui faktor yang menghambat Pelayanan Perizinan Tenaga Kerja Asing Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru.

2. Manfaat dari penelitian:

1. Manfaat teoritis Dapat di jadikan bahan informasi bagi siapa saja yang ingin mengetahui Pelayanan Perizinan Tenaga Kerja Asing Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru serta mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada pada Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru.
2. Manfaat Praktis Sebagai bahan informasi dalam mengatasi masalah-masalah Pelayanan Perizinan Tenaga Kerja Asing Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru.

D. Konsep teori

1. Pelayanan

Pelayanan sebagai dasar dari suatu pemerintahan sampai saat ini masih tetap menjadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan sebagian masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan public, karena secara realitas hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dan bersentuhan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya.

Menurut Gronross dalam Maulidiah (2014:38) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata yang dapat terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antara unsure konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsure karyawan yang memberikan pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari konsumen/pelanggan

Sedangkan menurut Soetopo dalam Maulidiah (2014:39) pelayanan merupakan suatu rangkaian usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) atau memenuhi apa yang diperlukan dan dibutuhkan orang lain. Defenisi tentang konsep pelayanan yang dikemukakan oleh Soetopo lebih menekankan kepada adanya suatu proses, atau rangkaian dari berbagai kegiatan/aktivitas yang diselenggarakan oleh unsur institusi birokrasi pemerintah untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan masyarakat sehingga pada hakekatnya pelayanan menjadi hak bagi masyarakat yang membutuhkannya, sedangkan pelayanan bagi unsur pemerintah merupakan suatu bentuk kewajiban yang harus dijalankan atau dilaksanakan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah. Didalam pelayanan tersebut harus mengandung unsure-unsur sebagai berikut: Kesederhanaan (b) Kejelasan (c) Kepastian Waktu (d) Akurasi (e) Keamanan (f) Tanggung jawab (g) Kelengkapan sarana dan prasarana (h) Kemudahan akses (i) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan (j) Kenyamanan.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang lain. Dwiyanto (2012:18) mendefenisikan pelayanan publik tidak lagi dapat ditentukan dengan hanya melihat lembaga penyelenggaranya, yaitu pemerintah atau swasta. Pelayana publik tidak lagi tepat untuk dipahami sebagai peayanan dari pemerintah, begitu juga pelayanan dari pemerintah. Pelayana publik harus dilihat dari karakteristik lembaga penyelenggaraannya atau sumber pembiayaan semata.

Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa

publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan instansi pemerintah di pusat, di daerah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Ratminto dan Winarsih, 2006;5)

Menurut Rosady (2005;12), sifat pelayanan diantaranya adalah :

- a. Bersifat tertentu, atau terbatas pada jasa konsultatif yang disebut memberi nasehat bidang kehumasan.
- b. Memberi pelayanan yang lebih luas dalam bentuk eksekusi untuk membantu mulai dari perencanaan konsep dan sehingga penyelesaian program kerja kehumasan tersebut sampai tuntas.
- c. Bisa juga bersifat gabungan dari jasa konsultatif dan eksekusi, serta ke bagian evaluasi dari program kerja.

1. Jenis Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan penulis adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu yang mengidentifikasi masalah penelitian dengan mendeskripsikan atau menguraikan kecendrungan atau menjelaskan tentang ketertarikan antara variabel dengan pengembangannya.

2. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru. Alasan penulis melakukan penelitian di daerah ini disebabkan karena kinerja aparatur pemerintahnya relatif kurang efisien dalam melaksanakan tugas dan fungsinya serta dengan didasarkan pada pengetahuan akan situasi dan kondisi, sehingga akan memudahkan penulis untuk memahami dan menganalisis fenomena-fenomena yang ada.

3. Informan penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah mengajukan perizinan penggunaan tenaga kerja asing, aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Sub bagian serta Seksi –seksi yang berhubungan dengan Pelayanan Perizinan Tenaga Kerja Asing Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru.

BAB II

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

A. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan ibu kota Provinsi Riau. Pekanbaru dikenal dengan nama kota bertuah yang merupakan singkatan dari Bersih, Tertib, Usaha Bersama, Aman dan Harmonis yang merupakan slogan ibu kota bumi melayu lancang kuning dalam mencapai tatanan kota yang lebih baik. Pekanbaru yang dikenal sebagai kota melatu, karena Pekanbaru merupakan garda utama di Provinsi Riau khususnya dan di Indonesia pada umumnya dalam hal menjaga dan melestarikan kebudayaan melayu yang menjadi visinya di 2021. Pekanbaru mempunyai dua pelabuhan di sungai siak, yaitu pelabuhan Pelita Pantai dan Pelabuhan Sungai Duku, Terminal Bandar Raya Payung Sekaki serta satu bandar udara yaitu Bandara Sultan Syarif Kasim II.

Berdasarkan sejarahnya, kota Pekanbaru hanyalah sebuah dusun kecil yang dikenal dengan dusun senapelan yang dipimpin oleh seorang kepala dusun yang disebut Batin. Mulanya daerah ini merupakan ladang yang lambat laun berubah menjadi daerah yang baru yaitu disebut Dusun Payung Sekaki yang terletak dimuara Sungai Siak. Sultan Siak Sri Indrapura yaitu Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah mendirikan istana di Kampung Bukit berdekatan dengan perkampungan Senapelan. Sultan pun memiliki inisiatif untuk mendirikan sebuah pecan di

Senapelan tetapi tidak berkembang. Usaha yang dirintis oleh sang Sultan pun dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali di tempat baru yaitu sekitar pelabuhan sekarang Tanggal 23 Juni 1784 berdasarkan musyawarah datuk-datuk empat suku (Pesisir, Lima puluh, Tanah Datar dan Kampar) nama senapelan diganti menjadi Pekan Baharu, dan menjadi hari kelahiran Kota Pekanbaru.

Berdasarkan SK Kerajaan yaitu Besluit Van Inlanche Zelf Destuur Van Siak No.1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru menjadi bagian dari Kesultanan Siak dengan sebutan distrik. Pada tahun 1931 Pekanbaru dimasukkan kedalam wilayah Kampar kiri yang dikepalai oleh seorang *controleur*, setelah pendudukan jepang tanggal 8 Maret 1942, Pekanbaru dikepalai oleh seorang Gubernur militer yang disebut Gokung.

Setelah indonesia Merdeka, berdasarkan ketetapan Gubernur di Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 No. 103, Pekanbaru dijadikan sebagai daerah Otonom yang disebut haminte atau Kota besar. Setelah itu berdasarkan UU No. 22 Tahun 1948, Kabupaten Pekanbaru diganti menjadi Kabupaten Kampar dan Kota Pekanbaru dijadikan status kota kecil dan status ini semakin disempurnakan dengan keluarnya UU No. 8 Tahun 1956, kemudian status Kota Pekanbaru dinaikan dari Kota kecil menjadi Kota Praja setelah keluarnya UU No. 1 Tahun 195. Berdasarkan Kepmendagri No. Desember 52/1/44-25 tanggal 20 januari 1959, Pekanbaru resmi menjadi Ibu Kota Provinsi Riau.

Berdasarkan peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1987 tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari ± 62,96 km² menjadi ± 446,50 km², terdiri dari 8 Kecamatan dan

45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah kota pekanbaru adalah 632,26 km².

Dengan meningkatkan kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas. Maka dibentuklah Kecamatan baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 3 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan

Kota Pekanbaru keadaannya relatif merupakan daratan rendah struktur tanah pada umumnya terdiri dari jenis tanah orgasol dan humus yang merupakan rawa-rawa yang bersifat asam, sangat kerosif untuk besi. Kota Pekanbaru dibelah oleh sungai siak yang mengalir dari barat ke timur, memiliki beberapa anak sungai antara lain sungai umban sari, sungai air hitam, sungai siban, sungai sekutul, sungai uaki, sungai sago, sungai senapelan, sungai liman dan sungai tampan. Sungai Siak juga merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke Kota serta lainnya.

Kota Pekanbaru berbatas dengan :

- ❖ Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- ❖ Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- ❖ Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- ❖ Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

1. Visi dan Misi Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru

a. Visi Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru

“Terwujudnya tenaga kerja yang berkualitas dan produktif dalam hubungan Industrial serta perlindungan tenaga kerja menuju masyarakat sejahtera”

b. Misi Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru yaitu :

- a) Meningkatkan sarana dan prasarana perkantoran sebagai penunjang pelayanan
- b) Meningkatkan kualitas aparatur dan tertib administrasi sesuai dengan standar pelayanan prima
- c) Mewujudkan tenaga kerja yang terampil,berkualitas dan produktif sesuai kebutuhan dunia kerja
- d) Meningkatkan pembinaan kesempatan kerja dan mengembangkan sistem informasi ketenagakerjaan yang actual
- e) Meningkatkan standar pengupahan dan syarat kerja sehingga tercipta hubungan industrial yang selaras,serasi dan seimbang
- f) Meningkatkan kepatuhan hukum ketenagakerjaan melalui pengawasan.

2. Keadaan Penduduk

Berdasarkan jumlah penduduk Kota Pekanbaru termasuk dalam kategori Kota Metropolitan, ini disebabkan karena jumlah penduduk Kota Pekanbaru pada tahun 2015 sudah berjumlah sekitar 1.038.118 jiwa dengan komposisi 533.217 jiwa berjenis kelamin laki-laki dan 504.901 jiwa berjenis kelamin perempuan. Dimana jumlah penduduk terbanyak atau terpadat terdapat dikecamatan Tampan dengan jumlah penduduk sekitar 201.182 jiwa dengan komposisi 104.059 jiwa berjenis

kelamin laki-laki dan 92.123 jiwa berjenis kelamin perempuan. Sedangkan jumlah penduduk paling terkecil terdapat di Kecamatan Sail dengan jumlah penduduk sekitar 23.124 jiwa dengan komposisi 11.542 jiwa berjenis kelamin laki-laki dan 11.584 jiwa berjenis kelamin perempuan.

B. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Riau

Guna mengatur kelancaran hubungan industrial antara pekerja dengan pengusaha diperlukan suatu wadah yang didalamnya terdapat peraturan yang mengikat dan membatasi antara hak dan kewajiban pengusaha atau pemberi kerja, hak dan kewajiban pekerja. Atas dasar inilah pemerintah ikut turut campur tangan didalam bidang perburuhan dengan mendirikan suatu badan atau dinas yaitu dinas tenaga kerja dan transmigrasi RI (Disnakertrans) yang mengatur tentang ketenagakerjaan serta pembinaan dan pengawasan ketenagakerjaan ditekankan pada usaha-usaha peningkatan kesejahteraan tenaga kerja melalui perbaikan sistem pengupahan, perluasan program jaminan sosial tenaga kerja, perbaikan syarat-syarat kerja dan kondisi lingkungan serta penegakan pelaksanaan peraturan tenaga kerja didalam perkembangan perekonomian dewasa ini. Dinas tenaga kerja Pekanbaru dibentuk berdasarkan peraturan daerah Nomor 08 tahun 2008 tentang perubahan peraturan daerah kota Pekanbaru Nomor 04 tahun 2001 tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja dinas-dinas di lingkungan pemerintah kota Pekanbaru.

1. Tugas Pokok Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru

Sebagai sebuah instansi yang bertanggung jawab pada pemerintah kota Pekanbaru, maka tugas pokok dinas tenaga kerja Kota Pekanbaru juga diatur

oleh pemerintah daerah Kota Pekanbaru melalui Perda no 8 tahun 2008, yang mana tugas pokok dari dinas ini tertuang dalam pasal 14 perda no 8 tahun 2008 yang berbunyi “Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan PEMDA kota dibidang tenaga kerja”.

Pekanbaru pada pasal 145, adapun tugasnya didalam rincian sebagai berikut :

- a) merumuskan kebijakan teknis dalam bidang tenaga kerja
- b) menyelenggarakan urusan pemerintah dan pelayanan umum dibidang tenaga kerja
- c) membina dan melaksanakan urusan tenaga kerja
- d) melakukan pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang tenaga kerja
- e) membina unit pelaksana teknis dinas dalam bidangnya
- f) menyelenggarakan urusan penatausahaan dinas
- g) melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru

Dalam suatu organisasi diperlukan adanya pengorganisasian pekerjaan dalam suatu kelompok kerja yang dimaksud untuk mempermudah atau memperlancar pelaksanaan tugas dan membagi suatu kegiatan besar menjadi lebih kecil. Dimana pada masing-masing bagian tersebut ditujukan atau diberikan kepada orang-orang yang memiliki kompetensi dalam bidang tersebut.

Hal ini akan memudahkan pimpinan dalam melakukan pengawasan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh bawahan dan juga untuk mengarahkan pada kegiatan dan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam memilih dan menetapkan orang yang akan memangku

jabatan tersebut perlu dipertegas dan dituangkan dalam struktur organisasi.

Demikian halnya dengan Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru yang telah membuat dan menyusun pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian kedalam struktur organisasi. Berikut ini adalah struktur organisasi Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru.

Berikut ini uraian dari struktur organisasi yang telah di tampilkan di atas:

1. Sekretariat.

Sekretaris mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan, penyusunan program, keuangan, hubungan masyarakat dan protokol. Untuk melaksanakan tugas dimaksud, Sekretaris mempunyai fungsi :

- a. pengelolaan dan pelayanan administrasi umum;
- b. pengelolaan administrasi kepegawaian;
- c. pengelolaan administrasi keuangan;
- d. pengelolaan administrasi perlengkapan;
- e. pengelolaan aset dan barang milik negara;
- f. pengelolaan urusan rumah tangga, hubungan masyarakat dan protokol;
- g. pelaksanaan koordinasi penyusunan program, anggaran dan perundangundangan;
- h. pelaksanaan koordinasi penyelesaian masalah hukum (*non yustisial*) di bidang kepegawaian;
- i. pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan tugas-tugas bidang;
- j. pengelolaan kearsipandan perpustakaan;

- k. pelaksanaan monitoring serta evaluasi organisasi dan tatalaksana;
- l. pelaksanaan pembinaan dan penyusunan perencanaan tenaga kerja daerah dan
- m. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Sekretariat terdiri dari :

- (1) Sub Bagian Tata Usaha;
- (2) Sub Bagian Penyusunan Program dan Anggaran ;
- (3) Sub Bagian Keuangan.

2. Bidang Pelatihan dan Produktivitas.

Bidang ini mempunyai tugas melaksanakan penyusunan rencana dan program serta memfasilitasi pelaksanaan pelatihan berbasis kompetensi berdasarkan klaster kompetensi dan pelatihan berbasis masyarakat, pelaksanaan akreditasi Lembaga Pelatihan Kerja, konsultasi produktivitas pada perusahaan menengah dan pengukuran produktivitas tingkat daerah Provinsi Riau, dan pelatihan pemagangan. Untuk melaksanakan tugas dimaksud, Bidang Pelatihan dan Produktivitas mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis pelatihan dan produktivitas;
- b. Pelaksanaan penyusunan perencanaan program pelatihan dan produktivitas;
- c. Penyusunan pedoman pelaksanaan program pelatihan dan produktivitas;
- d. Pelaksanaan fasilitasi program pelatihan dan produktivitas;
- e. Pelaksanaan pembinaan dan penyelenggaraan pelatihan kerja;
- f. Pelaksanaan fasilitasi pelatihan dan pengukuran produktivitas;
- g. Pelaksanaan fasilitasi program peningkatan produktivitas;
- h. Pelaksanaan fasilitasi kelembagaan dan proses akreditasi lembaga pelatihan kerja oleh

komite akreditasi lembaga pelatihan kerja;

- i. Pelaksanaan koordinasi, integrasi dan sinkronisasi program pelatihan dan produktivitas
- j. Pelaksanaan pengawasan sertifikasi kompetensi yang dilaksanakan oleh Lembaga Sertifikasi Kompetensi Profesi;
- k. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan program pelatihan dan produktivitas; dan
- l. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Bidang Pelatihan dan Produktivitas terdiri dari :

- (1) Seksi Pembinaan Kelembagaan Pelatihan;
- (2) Seksi Pembinaan Penyelenggaraan Pelatihan;
- (3) Seksi Pembinaan Produktivitas dan Sertifikasi

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Perizinan Tenaga Kerja Asing Kota Pekanbaru

Adanya sistem pelayanan publik dalam suatu instansi pemerintah merupakan indikasi yang sangat penting untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Tanpa adanya sistem pelayanan publik, pemerintah tidak ideal untuk menjalankan fungsinya dalam tujuannya memenuhi kebutuhan rakyat. Dan proses tersebut salah satunya memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan hal yang sangat perlu untuk diterapkan dalam dunia pemerintahan. Selain itu juga didasari oleh para birokrator pemerintah yang berkompeten di bidangnya, yakni pegawai pemerintah itu sendiri yang berada sesuai dengan penempatannya. Jadi instansi pemerintah harus

benarbenar bisa bijaksana dalam membentuk suatu mekanisme pelayanan kepada masyarakat dalam menjaga dan meningkatkan citra pemerintahan termasuk instansi pemerintahnya.

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada masalah penelitian didalam latar belakang masalah, yaitu mengenai pelayanan perizinan tenaga kerja asing pada dinas tenaga kerja Kota Pekanbaru masih terdapat permasalahan dalam pelaksanaannya, masih banyak tenaga kerja asing yang tidak memiliki izin untuk bekerja dan masih banyak karyawan di Perusahaan yang tidak memperpanjang izin tenaga kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru. Pentingnya perizinan tenaga kerja asing yaitu untuk kebaikan karyawan dan perusahaan serta bagi pemerintah. Keberadaan TKA illegal akan merugikan pemerintah jika mereka tidak membayar biaya kompensasi TKA yang ditetapkan perorang/perbulan dan juga merugikan masyarakat sebagai tenaga kerja, terhadap permasalahan ini perlu penerapan terhadap peraturan tenaga kerja harus ditegakkan di dalam penerapannya mengenai izin serta retribusi terhadap Izin Memperkerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA).

Kompetensi pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat selain dapat dilihat dalam Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat dan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, juga dipertegas dalam Rancangan Undang Undang Pelayanan Publik. Kualitas pelayanan publik bahkan hendaknya disesuaikan dengan tuntutan era globalisasi. Persepsi masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah cenderung kurang bahkan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat

dari banyaknya pengaduan atas perilaku oknum aparat pemerintah yang memberikan pelayanan.

Pemberian izin penggunaan tenaga kerja asing dimaksudkan agar penggunaan tenaga kerja asing dilaksanakan secara selektif dalam rangka pemberdayaan tenaga kerja lokal secara optimal. Oleh karena itu didalam mempekerjakan tenaga kerja asing, dilakukan melalui mekanisme dan prosedur yang sangat ketat, terutama dengan cara mewajibkan bagi perusahaan yang mempergunakan tenaga kerja asing bekerja di wilayah Indonesia dengan membuat rencana penggunaan tenaga kerja asing (RPTKA) yang sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Penggunaan Tenaga Kerja Asing.

Kompetensi pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat selain dapat dilihat dalam Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat dan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, juga dipertegas dalam Rancangan Undang Undang Pelayanan Publik. Kualitas pelayanan publik bahkan hendaknya disesuaikan dengan tuntutan era globalisasi. Persepsi masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah cenderung kurang bahkan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan atas perilaku oknum aparat pemerintah yang memberikan pelayanan.

Demikian juga dengan pelayanan perizinan tenaga kerja asing di Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru masih mengalami beberapa masalah diantaranya dapat dilihat dari:

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan yang dimaksudkan yaitu prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah difahami dan dilaksanakan oleh yang berkepentingan. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari narasumber bahwa pelayanan yang diberikan dalam pengurusan izin tenaga kerja asing masih berbelit-belit serta kurang jelas. Hal ini terlihat dari persyaratan yang harus dibawa dan dilaksanakan belum semuanya sesuai dengan apa yang diinformasikan.

2. Kejelasan

Selain dari kemudahan, pelayanan perizinan tenaga kerja asing di Kota Pekanbaru juga dilihat dari segi kejelasan. Kejelasan yang dimaksudkan dalam adalah Prosedur/tata cara pelayanan umum, Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

3. Kepastian Waktu

Kepastian waktu adalah jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum dan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian pengurusan surat izin tenaga kerja asing di Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru terkadang mengalami pengunduran waktu yang disebabkan oleh berbagai hal baik dari pihak yang melakukan pengurusan maupun pihak yang menyelesaikan pengurusan tersebut. Kendala yang sering dihadapi dari pihak pengurus seperti kurang lengkapnya persyaratan dan tahap-tahap yang harus dilalui sementara dari pihak dinas sendiri karena kebanyakan

pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu yang bersamaan sehingga menyebabkan waktu penyelesaian menjadi tertunda.

Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan informasi yang lengkap mengenai persyaratan dan tahap-tahap yang harus dilakukan untuk mendapatkan surat izin menggunakan tenaga kerja asing, selain itu juga hendaknya pegawai yang menangani masalah surat izin tersebut hendaknya ditambah jumlahnya sehingga pekerjaan dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Dinas Tenaga Kerja di kota Pekanbaru setiap harinya sangat disibukkan dengan pengurusan ketenagakerjaan, baik yang mencari kerja di dalam negeri maupun yang akan mencari kerja ke luar negeri serta melakukan perpanjangan izin kerja. Untuk itu instansi harus dibantu dengan karyawan yang cukup jumlahnya dan kompeten dalam bidangnya.

4. Akurasi

Selain dari kepastian waktu, pelayanan yang baik juga dilihat dari akurasi penyelesaian seperti hasil pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah oleh yang melakukan pengurusan.

5. Kelengkapan Sarana Dan Prasarana

Selain dari akurasi, sarana dan prasarana juga merupakan aspek penunjang yang berfungsi sebagai wadah atau tempat bagi terselenggaranya suatu kegiatan, dengan adanya sarana dan prasarana yang baik maka akan mendukung pelaksanaan suatu kegiatan sehingga mencapai tujuan yang diharapkan. Dengan baiknya sarana dan prasarana juga akan memberikan pelayanan yang maksimal dan

memuaskan bagi pihak yang melakukan pengurusan. Sarana dan prasarana yang dimaksudkan yaitu tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

Sarana dan prasarana merupakan hal yang penting untuk mendukung pelayanan umum kepada masyarakat. Sarana dan prasarana yang memadai merupakan pendukung dalam proses penyelenggaraan pelayanan public. Seperti yang diungkapkan Ruky dalam Tangkilisan (2005:180) bahwa teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk dan jasa yang dihasilkan oleh organisasi. Semakin berkualitas teknologi yang digunakan, maka akan semakin tinggi tingkat kinerja organisasi tersebut.

Melihat dari sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru dalam praktek penyelenggaraan pelayanan pembuatan surat izin tenaga kerja asing sudah memiliki fasilitas penunjang seperti penyediaan computer, peralatan mesin fotocopy dan ruang tunggu pelayanan. Sarana dan prasarana juga merupakan hal yang penting untuk diperhatikan karena jika sarana dan prasarana kurang memadai maka dapat menghambat pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Disamping itu kelengkapan sarana dan prasarana juga dapat memberikan kenyamanan dan keamanan masyarakat serta mempermudah dan memperlancar proses penyelenggaraan pelayanan yang diberikan

6. Kemudahan Akses

Kemudahan akses yang dimaksudkan adalah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan

dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Pada kenyataannya lokasi pelayanan perizinan tenaga kerja asing ini cukup strategis dalam penempatannya di Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru. Adapun hal yang perlu diperhatikan kekurangan dari kemudahan akses pada program perizinan tenaga kerja asing di Kota Pekanbaru tersebut, bagi peminatnya sudah bisa mendaftar lewat online, karena telah tersedia situs online yang bisa diakses lewat internet dalam mengikuti program tersebut. Namun untuk lebih jelasnya pihak yang melakukan pengurusan izin tenaga kerja asing juga harus melakukan tatap muka dengan pegawai di Dinas Tenaga Kerja Asing Kota Pekanbaru demi keperluan pengantaran dan penjemputan berkas.

7. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan merupakan perilaku pegawai dalam melayani masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap instansi terkait.

Hakikat pelayanan public, adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat, yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yakni unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanannya, serta sumber daya manusia pemberi layanan. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

B. Faktor Penghambat Pelayanan Perizinan Tenaga Kerja Asing

Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru.

Ruang lingkup pemerintahan saat ini, diharapkan untuk bisa menciptakan budaya kerja yang tinggi guna meningkatkan kualitas dari pelayanan publik. Untuk menunjang kualitas pelayanan yang prima dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas suatu pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah faktor kemampuan dan motivasi pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik. Kemampuan pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Para petugas pelayanan harus kompeten dalam melaksanakan tugasnya, hal ini berarti petugas harus mengetahui dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan sehingga petugas dapat melaksanakan tugasnya dengan baik

Ada beberapa faktor yang menjadi penghambat pelayanan perizinan tenaga kerja asing pada Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru yaitu faktor dari internal dan eksternal. Faktor internal seperti dari pegawai yang menangani pengurusan izin tenaga kerja asing serta faktor eksternal dari kurang pahalannya pihak yang melakukan pengurusan dengan aturan dan syarat yang telah ditetapkan sebelumnya.

1. Faktor Internal

Faktor lingkungan internal adalah faktor-faktor atau suatu kondisi umum yang berada didalam lingkungan tersebut. Mengenai permasalahan-permasalahan yang terjadi disebuah instansi pemerintah, dalam halnya penghambat pelayanan tenaga kerja asing yang melakukan pengurusan perizinan memang belum berjalan secara optimal disebabkan kemampuan pegawai dalam menangani dan mengatasi masalah yang ada. Semakin banyaknya perusahaan-perusahaan baru yang berdiri di Kota Pekanbaru

tentu akan mendatangkan tenaga kerja asing untuk menjalankan perusahaan tersebut, namun sebelum itu mereka harus melakukan beberapa langkah agar mendapatkan izin resmi untuk bisa bekerja di Kota Pekanbaru.

2. Faktor Eksternal

Faktor lingkungan eksternal adalah segala sesuatu diluar batasan dari instansi pemerintah itu sendiri yang mungkin mempengaruhi dan dapat berpengaruh secara langsung dan tidak langsung. Dalam hal ini perusahaan atau perorangan yang ingin melakukan pengurusan tenaga kerja asing dapat menjadi penghambat dalam pelayanan dikarenakan kurang pemahaman mengenai syarat dan prosedur melakukan izin tenaga kerja asing.

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai pelayanan perizinan tenaga kerja asing di Kota Pekanbaru, dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dari hasil penelitian bisa dikatakan pelayanan perizinan tenaga kerja asing di Dinas Sosial Tenaga Kerja Kota Pekanbaru sudah cukup baik, hanya kurang sedikit maksimal dalam bentuk pelayanan yang diberikan terhadap public yang berkepentingan. Dari 6 unsur teori yang dikemukakan meliputi: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, kelengkapan sarana, kemudahan akses, menunjukkan bahwa pelayanan pada perizinan tenaga kerja asing Kota Pekanbaru tersebut sudah lumayan memenuhi syarat yang tertera pada teori tersebut. Dari semua unsur yang ada, praktis hanya tiga kategori belum

memenuhi prasyarat yang diminta, adalah kepastian waktu, kemudahan akses dan kelengkapan sarana dan prasarana yang belum tertata rapi. Pada segi kepastian waktu pada pelayanan tersebut kurang begitu jelas waktu penyelesaian izin tenaga kerja asing. Dari segi kemudahan pelayanan masih rumit dan berbelit-belit..

2. Faktor yang menjadi penghambat pelayanan perizinan tenaga kerja asing di Kota Pekanbaru dapat dilihat dari lingkungan internal dan eksternal. Lingkungan internal berupa pegawai yang kurang kompeten sedangkan faktor eksternal berupa perusahaan yang kurang memberikan data dan informasi mengenai calon tenaga kerja asing dengan benar sehingga menghambat proses perizinan tenaga kerja asing.

B. Saran

Dari permasalahan yang ada dalam Penyelenggaraan Pengawasan Pemasangan Papan Reklame di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat khususnya terkait dengan perizinan tenaga kerja asing seharusnya lebih banyak petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis agar dari pihak publik lebih mudah memahaminya..
2. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pasti ada keluhan dan kepuasan yang timbul dari masyarakat, sebaiknya instansi publik

juga memperbolehkan saran dan kritik masuk ke dunia pemerintah yang timbulnya dari masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus dkk. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah MadaUniversity Press
- Maulidiah. 2014. *Pelayanan Publik. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Bandung: CV. Indra Prahasta
- Moenir. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik di Pemerintahan Ghalia Indonesia*, Bogo
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar: Jogjakarta
- Rosady. 2005. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi)*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Siagian, Sondang P. 2009. *Administrasi Pembangunan : Konsep, Dimensi dan Strategi*. Bina Aksara: Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara