

**KINERJA DINAS KETENAGAKERJAAN
DALAM PELAKSANAAN PELATIHAN DAN PENINGKATAN
PRODUKTIVITAS TENAGA KERJA DI KOTA PEKANBARU
TAHUN 2022**

**Oleh : Muhammad Ilham Wahyuandra
Pembimbing: Dr. Muchid, S.Sos., M.Phil**

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRAK

In the employment program, the Manpower Department carries out activities that function to improve the quality of the workforce in implementing the program. Two programs implemented by the Pekanbaru City Manpower Office are the Workforce Quality and Productivity Improvement Program and the Job Opportunities Increase Program. However, in the implementation of the Pekanbaru City Manpower Service's employment program, there are problems such as 1) Lack of socialization regarding the existence of the Pekanbaru City Manpower Service's employment program, and 2) Training and apprenticeships held by the Pekanbaru City Manpower Service do not absorb much of the ready-to-use workforce. . A large number of job seekers are not absorbed in the implementation of the Pekanbaru City Manpower Office employment program. This type of research is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observation and documentation.

The results of the research found that the Pekanbaru City Manpower Department in improving the quality of the workforce is still not optimal. This is demonstrated by the lack of quality and quantity of employees with special skills, limited facilities and infrastructure as well as the availability of budget to carry out outreach. The job training program implemented by the Pekanbaru City Manpower Office has not been able to completely change the social conditions of the training participants. Only 45.3% of the training participants worked or opened a business after the training. And only 44.2% of them work or open a business according to the field of training they are participating in. The factors that hinder the Pekanbaru City Manpower Service in improving the quality of the workforce in Pekanbaru City are: 1) There is still a lack of human resources capable of providing training materials, they still rely on assistance from the private sector because internally the Pekanbaru City Manpower Office is still unable to provide its own instructors. . 2) The availability of facilities and infrastructure is still minimal. 3) Limited budget for socialization. 4) The interest and intentions of training participants are still low.

Keywords: *Performance, Quality, Labor*

A. PENDAHULUAN

Penciptaan kesempatan kerja adalah tujuan yang akan di capai dalam pembangunan, terutama dalam kondisi Indonesia yang mengalami surplus tenaga kerja. Masalah penciptaan lapangan pekerjaan merupakan salah satu tantangan bagi strategi dan kebijakan pembangunan di Indonesia. Pembangunan ekonomi Indonesia yang di lakukan selama ini belum mampu menciptakan kesempatan kerja yang memadai bagi tenaga kerja yang terus meningkat, orientasi pembangunan Indonesia selama ini masih lebih menekankan pada pertumbuhan ekonomi yang bersifat padat modal (*capital intensif*) sehingga belum banyak meyerap angkatan kerja yang ada. Akibatnya, terjadi ketimpangan antara jumlah angkatan kerja yang membutuhkan pekerjaan dengan ketersediaan kesempatan kerja yang berdampak pada peningkatan jumlah pengangguran.

Masalah pengangguran di Indonesia saat ini tentunya bukan hanya pada tataran pusat saja akan tetapi daerah juga mengalami masalah yang krusial terhadap pengelolaan dan penanganan angka pengangguran di daerah. Kota Pekanbaru misalnya yang merupakan sasaran mobilisasi penduduk dari luar daerah Provinsi Riau dan luar Provinsi. Pesatnya perkembangan kota Pekanbaru menyebabkan banyak pendatang usia produktif datang ke kota ini. Sayangnya sebagian dari mereka datang tanpa dibekali keahlian yang memadai, sehingga sampai di kota Pekanbaru hanya menjadi pengangguran.

Kota Pekanbaru sebagai ibukota Provinsi Riau mempunyai fungsi dan peranan ganda yaitu sebagai ibukota provinsi, sekaligus Kota Pekanbaru merupakan daerah otonomi yang mempunyai daerah sendiri. Sebagai pusat pemerintahan tentunya mempunyai kegiatan pembangunan dan menjalankan strategi pemerintahan dengan berbagai

bentuk masalah yang harus dihadapi termasuk dibidang ketenagakerjaan.

Dinas tenaga kerja mempunyai tugas pokok membantu walikota untuk melaksanakan tugas dibidang ketenagakerjaan. Selanjutnya dinas tenaga kerja berfungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis dibidang ketenagakerjaan.
2. Pemberi izin dan pelaksana pelayanan umum dibidang ketenagakerjaan.
3. Pengelolaan urusan ketatausahaan Dinas Tenaga Kerja.

Selanjutnya diketahui mengenai jumlah angkatan kerja, angkatan kerja yakni penduduk yang telah memasuki usia kerja (15 tahun) yang sudah memiliki pekerjaan atau sedang bekerja dan yang belum memiliki pekerjaan atau sedang mencari pekerjaan. Sedangkan Penduduk usia kerja adalah penduduk yang berusia 15 tahun ke atas, sesuai dengan Undang-Undang Cipta Kerja No.11 Tahun 2020.

Tabel 1. Jumlah Penduduk, Angkatan Kerja dan Tingkat Pengangguran Kota Pekanbaru 2021-2023

Tahun	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Pengangguran	
		Jiwa	(%)
2020	983.356	47.521	8,56%
2021	994.585	44.503	8,29%
2022	1.007.540	36.513	6,40%

Sumber: BPS Kota Pekanbaru, 2023

Dari Tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa tingkat pengangguran Kota Pekanbaru selama 3 tahun terakhir (2020-2022) memnunjukkan *trend* penurunan, dimana pada tahun 2022 tingkat pengangguran Kota Pekanbaru sebesar 6,40%. Akan tetapi angka tersebut masih tergolong karena masih diatas tingkat pengangguran Provinsi Riau sebesar 4,25%.

Kemudian untuk melihat perbandingan jumlah pengangguran yang menamatkan pendidikan pada jenjang tertentu dibandingkan dengan jumlah pengangguran adalah sebagai berikut:



Gambar 1.

Pengangguran Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan di Kota Pekanbaru Tahun 2022

Sumber: BPS Kota Pekanbaru, 2023

Dari Gambar 1 diatas dapat dilihat bahwa tingkat pengangguran berdasarkan tingkat pendidikan cenderung tersebar merata pada tingkat pendidikan tertentu. Bahkan menjadi cukup ironi bahwa tingkat pengangguran tertinggi didominasi SMA kejuruan yaitu sebesar 25,31%. Kemudian tingkat pengangguran untuk tamatan Universitas sebesar 16,27%.

Pengangguran yang berstatus terdidik ini menjadi persoalan di lingkup pemerintah daerah sesuai dengan otonomi yang berlaku tanpa mengenyampingkan pengangguran tidak terdidik. Pengangguran terdidik tersebut mencerminkan kegagalan pemerintah terutama Dinas Tenaga Kerja dalam hal melakukan memperluas kesempatan kerja.

Dalam program ketenagakerjaan ini, Dinas Tenaga Kerja melaksanakan kegiatan yang berfungsi untuk meningkatkan kualitas tenaga kerja dalam pelaksanaan program ini. Dua program yang dilaksanakan Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Program Peningkatan Kualitas dan Produktifitas Tenaga Kerjaa
 - a. Pelatihan Kerja
 - b. Pemagangan
2. Program Peningkatan Kesempatan Kerja
 - a. Penempatan Tenaga Kerja pada Sektor Formal
 - 1) *Job Canvassing*

- 2) Pameran Bursa Kerja atau Job Expo
- 3) Bursa Kerja Online

b. Penempatan Tenaga Kerja pada Sektor Informal

Pendayagunaan tenaga kerja pada sector informal dilaksanakan melalui kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

- 1) Kegiatan Pemberian Fasilitasi dan Mendorong Sistem Pendanaan Pelatihan Berbasis Masyarakat :Pelatihan Terapan Teknologi Tepat Guna, Home Industry dan Pemberdayaan Padat Karya (Infrastruktur dan Produktif
- 2) Kegiatan Pengembangan Kelembagaan Produktivitas dan Pelatihan Kewirausahaan

Namun, dalam pelaksanaan program ketenagakerjaan Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru terdapat masalah-masalah seperti :

1. Kurangnya sosialisasi tentang adanya program ketenagakerjaan Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru.
2. Pelatihan dan pemagangan yang diadakan Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru tidak banyak menyerap angkatan kerja siap pakai. Jumlah pencari kerja banyak tidak terserap dalam pelaksanaan program ketenagakerjaan Disnaker Kota Pekanbaru.

Dengan demikian dapat kiranya Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru sebagai penyedia fasilitas dan informasi pasar kerja untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya melalui kegiatan program ketenagakerjaan. Melalui program pemagangan ini, para peserta mendapatkan sertifikat sebagai bukti bahwa mereka memiliki skill, kemampuan, dan kompetensi sehingga memudahkan para peserta dalam pencari kerja serta membuka usaha. Dinas tenaga kerja Kota Pekanbaru memberikan layanan dengan memfasilitasi masyarakat yang belum memiliki

pekerjaan ini dengan menjalankan program-programnya tersebut.

Dengan contoh program yang dilaksanakan Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru seperti, peserta pemagangan jurusan Welder di PT. Indah Kiat Pulp & Paper Tbk, pemagangan jurusan menjahit Tata Busana di LPK Sister's, dan masih banyak lagi. Maka dari itu Disnaker Kota Pekanbaru pada periode tahun 2022 telah merencanakan berbagai jenis program dan pelatihan bagi para pencari kerja seperti:

Tabel 2 Program Dinas Tenaga Kerja Tahun 2022

No	Program Pelatihan	Kuota
1	Teknik Informasi dan Komunikasi (TIK)	20
2	Tata Boga	20
3	Tata Busana/ Menjahit	20
4	Teknik Las	10
5	Design Grafis	20
6	Teknisi Hp	10
7	Mekanik	10
8	Bahasa Inggris	20
Jumlah		130

Sumber : Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru, 2023

Dari fenomena yang telah diuraikan diatas maka penulis merasa program Dinas Tenaga Kerja untuk mengatasi masalah Sumber Daya Manusia yang produktif belum bisa dilaksanakan secara efektif, maka dalam masalah pokok yang ingin penulis analisis adalah: 1) Bagaimanakah kinerja Dinas Ketenagakerjaan dalam pelaksanaan pelatihan dan peningkatan produktivitas tenaga kerja di Kota Pekanbaru Tahun 2022? 2) Bagaimanakah tingkat keberhasilan pelatihan yang dilaksanakan keberhasilan Dinas Ketenagakerjaan dalam peningkatan produktivitas tenaga kerja di Kota Pekanbaru Tahun 2022? 3) Apa hambatan-hambatan yang dihadapi Dinas Ketenagakerjaan dalam pelaksanaan pelatihan dan peningkatan produktivitas tenaga di Kota Pekanbaru Tahun 2022? Tinjauan Pustaka?

B. Kerangka Teori

1. Konsep Kebijakan Pemerintah

Secara sentralistik, kebijakan adalah instrumen teknis, rasional, dan *action oriented* untuk menyelesaikan masalah. Kebijakan adalah cetak biru bagi tindakan yang mengarah dan mempengaruhi perilaku orang banyak yang terkena dampak keputusan tersebut. Kebijakan sengaja disusun dan dirancang untuk membuat perilaku orang banyak yang dituju (kelompok target) menjadi terpola sesuai dengan bunyi dan rumusan kebijakan tersebut. (Marzali, 2012; 20)

Thomas R. Dye mendefinisikan kebijakan negara sebagai *is whatever government choose to do or not to do*. Selanjutnya Dye (2015; 113) mengatakan bahwa “apabila pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu, maka harus ada tujuan (objektivitas) dan kebijakan negara harus meliputi semua tindakan pemerintah”. Dengan demikian bukan semata-mata merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat pemerintah. Di samping itu sesuatu yang tidak dilakukan oleh pemerintah akan mempunyai pengaruh yang sama besarnya dengan sesuatu yang dilakukan oleh pemerintah.

Menurut Ndraha (2015;493-494), kebijakan yaitu pilihan terbaik dalam usaha untuk memproses nilai pemerintahan yang bersumber pada kearifan pada batas-batas kompetensi aktor atau lembaga yang bersangkutan dan mengikat pertanggung jawaban secara formal, etika, maupun moral serta diarahkan guna menepati pertanggung jawaban aktor pemerintahan dalam lingkungan pemerintahan.

Kebijakan sebagai perilaku dari sejumlah actor (pejabat, kelompok, instansi pemerintah) atau serangkaian actor dalam suatu bidang kegiatan tertentu. Kebijakan berkaitan dengan pemerintahan maupun masyarakat secara umum.

Model implementasi kebijakan publik yang dikemukakan oleh Edward dalam Indiahono (2017:31) menunjuk

empat variabel yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi. Empat variabel tersebut adalah komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

- a. Komunikasi
- b. Sumber daya
- c. Disposisi
- d. Struktur Birokrasi

2. Konsep Kinerja

Konsep kinerja dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil. Kinerja merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu dari suatu organisasi. Penilaian kinerja sangat penting dilakukan karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Menurut Keban (2004) kinerja merupakan terjemahan dari "*performance*" yang sering diartikan sebagai penampilan, unjuk rasa atau prestasi. Kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi secara berkesinambungan, sedangkan menurut Mahsun (2006) kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program, kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam strategic planning suatu organisasi.

Menurut Moehariono (2012:95), kinerja atau performance merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi. Sedangkan menurut Rivai (2013:604), kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan suatu referensi pada sejumlah standar seperti biaya masa lalu yang diproyeksikan

dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya.

Sedangkan kinerja pemerintah didefinisikan sebagai hasil dari kegiatan dan program pemerintah yang hendak atau telah dicapai sehubungan dengan penggunaan anggaran dengan kuantitas dan kualitas terukur (PP Nomor 8 Tahun 2006).

Kinerja merupakan hasil kerja baik dari segi kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Untuk mengetahui secara nyata sejauh mana Kinerja Dinas Ketenagakerjaan dalam Meningkatkan kualitas tenaga kerja, maka peneliti menggunakan dimensi kinerja yang terdiri dari lima indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas, dengan penjelasan sebagai berikut: (Dwiyanto, 2018)

1. Produktivitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Tanggung Jawab

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif, yaitu menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian yang berdasarkan pada pengamatan penulis dilapangan dengan cara mengumpulkan data, mengklarifikasikan dan menganalisa sehingga diperoleh rumusan analisa terhadap permasalahan yang dihadapi.

Penelitian ini penulis lakukan Dinas Ketenagakerjaan Kota Pekanbaru, dengan alasan pemilihan lokasi penelitian karena berdasarkan survey merupakan unit yang meningkatkan kualitas tenaga kerja yang produktif.

Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain, yang memahami objek penelitian (Bungin, 2010:76). Dalam penelitian ini Key informannya adalah Pimpinan atau Pegawai Dinas Tenaga kerja yang mewakili dengan peran sebagai *desition maker* atau pengambil keputusan. Sedangkan untuk iforman lainnya yaitu tenaga kerja yang pernah mengikuti program peningkatan keterampilan yang diadakan Dinas Ketenagakerjaan Kota Pekanbaru pada tahun 2022.

Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, yaitu adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga yang di teliti.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja Dinas Ketenagakerjaan Dalam Pelaksanaan Program Pelatihan dan Peningkatan Produktivitas Tenaga Kerja

Wibawa dan Atmosudirdjo dalam Pasolong (2010) mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus-menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif. Pengukuran kinerja unit pelayanan pada organisasi publik perlu dianalisis dan dievaluasi, mengingat mempunyai peranan yang sangat penting dan manfaatnya langsung dirasakan masyarakat guna memenuhi kehidupan sehari-hari, yaitu mulai dari pelayanan jasa, pelayanan administrasi dan pelayanan barang. Kesuksesan unit

pelayanan pada organisasi publik akan mendapatkan legitimasi dan dukungan masyarakat, oleh karena itu perlu ditumbuhkan inovasi dan kreasi dalam mengelola kinerja pelayanan publik.

Untuk mengetahui bahwa suatu organisasi efektif secara menyeluruh atau tidak diperlukan indikator atau pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan/atau kebijakan sesuai dengan sasaran, tujuan dan terpenuhinya target yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi, misi organisasi publik. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan capaian indikator kinerja yang dituangkan dalam pedoman secara praktis dan mudah dipahami. Untuk mengetahui secara nyata sejauh mana Kinerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas tenaga kerja, maka peneliti menggunakan dimensi kinerja yang terdiri dari lima indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. (Dwiyanto, 2018)

Kinerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Pekanbaru adalah gambaran mengenai pencapaian sasaran ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi instansi yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Untuk Kinerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Pekanbaru tersebut diperlukan indikator atau pengukuran kinerja. Peneliti menggunakan dimensi kinerja yang terdiri dari lima indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

a. Produktivitas

Produktivitas merupakan mengidentifikasi tingkat efektivitas, efisiensi, pelayanan dan pelayanan publik untuk mencapai tujuan. Untuk mengetahui

tingkat produktivitas Dinas Ketenagakerjaan Kota Pekanbaru, maka dilihat dari empat aspek, yaitu kompetensi sumber daya manusia, sarana dan prasana, program peningkatan kualitas tenaga, sosialisasi.

Upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat, suatu organisasi harus memiliki sumber daya manusia yang berkompeten karena hal tersebut menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 mengenai kompetensi petugas pemberi pelayanan disebutkan bahwa “Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Dengan demikian, hal tersebut dapat dijadikan indikator dalam menilai suatu kompetensi pegawai. Dari hasil penelitian diketahui bahwa keberadaan jumlah pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru masih kurang, terutama untuk tenaga pelaksana. Jumlah pegawai yang dibutuhkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru lebih kurang hampir 100 orang, namun jumlah pegawai yang ada saat ini hanya sebanyak 32 orang. Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru secara umum sudah memiliki kompetensi yang sesuai dengan jabatan yang mereka duduki saat ini. Rata-rata tingkat pendidikan pegawai juga sudah baik yaitu strata 2 (S2).

Penyelenggaraan pelayanan publik suatu organisasi harus memiliki standar dalam memberikan pelayanan, salah satunya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 yang diungkapkan oleh Atik & Ratminto (2013) adalah sarana dan prasarana, yang mana disebutkan bahwa penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Sarana dan prasarana merupakan suatu hal yang wajib untuk dipenuhi penyelenggara pelayanan pelayanan publik. Dari hasil

penelitian diketahui bahwa Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru belum memiliki sarana dan prasana yang memadai dalam upaya peningkatan kualitas tenaga kerja di Kota Pekanbaru. Upaya yang dilakukan saat ini masih sebatas penyelenggara pelatihan dan mediator saja, untuk fasilitator dilakukan dengan meminta bantuan kepada Dinas Tenaga Kerja Provinsi Riau.

Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru selama tahun 2022 telah melaksanakan beberapa bentuk program pelatihan terkait peningkatan kualitas tenaga kerja yang ada di Kota Pekanbaru. Diketahui bahwa selama tahun 2022 terdapat sebanyak 8 program pelatihan yang direncanakan Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru yaitu program Teknik Informasi dan Komunikasi (TIK), tata boga, menjahit, teknik las, design grafis, teknisi hp, mekanik dan bahasa inggris. Namun hanya sebanyak 6 program pelatihan yang dapat dilaksanakan yaitu tata boga, menjahit, design grafis, teknik las, teknisi hp dan bahasa inggris. Program tersebut tidak serta merta dilaksanakan sekaligus, akan tetapi pelaksanaan bertahap yang dilaksanakan sebanyak 2 gelombang. Kegiatan tersebut berlangsung selama 25 hari kerja.

Kemudian sosialisasi diberikan kepada masyarakat guna memberikan pemahaman mengenai pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan di Kota Makassar. Sosialisasi dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru. Bentuk sosialisasi yang dilakukan Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru dalam peningkatan kualitas tenaga kerja dilakukan secara *offline* dan *online*, baik dengan media cetak maupun elektronik. Secara *offline* yaitu pemberitahuan atau pengumuman melalui kantor kecamatan yang ada di pekanbaru serta pemasangan spanduk atau benner, koran lokal maupun nasional dan radio. Sedangkan secara *online* dilakukan melalui media sosial seperti WA, *facebook*, *instagram* dan *website*.

b. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan merupakan mutu pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan atau masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Untuk melihat kualitas layanan, maka dapat dilihat dari tiga aspek yang diteliti, yaitu ketepatan, waktu, kepastian biaya dan sikap petugas.

Salah satu karakteristik pelayanan yang harus dimiliki organisasi pemberi layanan adalah ketepatan waktu, apakah ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah dijanjikan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang disajikan secara cepat dan mudah karena sudah memenuhi semua persyaratan untuk pengurusan tersebut. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan program pelatihan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru dalam peningkatan kualitas tenaga kerja pada tahun 2022 sudah sesuai dengan waktu yang direncanakan. Salah satu karakteristik pelayanan yang harus dimiliki organisasi pemberi layanan adalah ketepatan waktu, apakah ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah dijanjikan kepada masyarakat. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan program pelatihan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru dalam peningkatan kualitas tenaga kerja pada tahun 2022 sudah sesuai dengan waktu yang direncanakan yaitu bulan Februari dan Oktober.

Penyelenggaraan pelayanan publik terdapat unsur standar pelayanan yang harus dimiliki oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut tertuang dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Salah satu unsur tersebut adalah biaya pelayanan, yang mana biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya harus ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa program pelatihan yang

diadakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru tidak dipungut biaya apapun atau gratis. Calon peserta cukup mendownload aplikasi Sisnaker atau mengakses link siapkerja.kemnaker.go.id.

Program pelatihan yang diadakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru tidak dipungut biaya apapun atau gratis. Calon peserta cukup mendownload aplikasi Sisnaker atau mengakses link siapkerja.kemnaker.go.id, lalu mendaftarkan akun sesuai NIK E-KTP, Email dan Nomor HP. Setelah itu calon peserta dapat mengisi data diri yang diminta, memilih program pelatihan yang diminati, terakhir klik daftar sekarang. Setelah selesai, calon peserta bisa mengunduh dan mencetak formulir pendaftarannya. Sementara untuk persyaratan yang harus diserahkan ke panitia yaitu fotokopi KTP sebanyak dua lembar dan fotokopi ijazah terakhir dua lembar.

Upaya mewujudkan kepuasan masyarakat, maka seyogyanya aparatur penyelenggara pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru harus dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Salah satunya dengan menunjukkan sikap ramah dan sopan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat merasakan kenyamanan dalam melakukan proses pelayanan. Hal tersebut, terlihat ada sebuah tulisan di *lobby* kantor yang bertuliskan “Bekerja Dengan Sepenuh Hati dan Ikhlas” yang artinya adalah pegawai Disnaker Kota Makassar dalam melayani masyarakat harus dengan sepenuh hati dan tersenyum dan ikhlas. Dari hasil penelitian diketahui bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru. Pegawai ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, senantiasa bersikap ramah, mendahulukan kepentingan

pemohon dan tidak ada sikap diskriminatif kepada pemohon. Dan pegawai juga *standby* di tempatnya pada saat jam kerja.

c. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat. Responsivitas juga berkaitan erat dengan kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat. Tercapainya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat penyelenggara adalah tujuan utama penyelenggaraan pelayanan publik. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pegawai dalam menanggapi berbagai keluhan dan pengaduan masyarakat dapat dinilai baik. Adapun dalam menyelesaikan keluhan yang menjadi permasalahan tersebut membutuhkan waktu sesuai dengan kompleksitas permasalahan yang di adukan.

Responsivitas adalah kemampuan Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru dalam mengenali kebutuhan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Responsivitas merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat. Responsivitas juga berkaitan erat dengan kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat. Tercapainya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat penyelenggara adalah tujuan utama penyelenggaraan pelayanan publik. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pegawai dalam menanggapi berbagai keluhan dan pengaduan masyarakat dapat dinilai baik. Adapun dalam menyelesaikan keluhan yang menjadi permasalahan tersebut membutuhkan waktu sesuai dengan kompleksitas permasalahan yang di adukan. Jika permasalahannya rumit maka akan membutuhkan waktu yang lama karena harus melewati berbagai proses

d. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan pengawasan yang bersifat internal dalam

mempertanggungjawabkan tugas dan wewenang yang diberikan oleh atasan. Pengawasan dalam suatu organisasi sangat dibutuhkan agar apa yang telah dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam hal ini Dinas Ketenagakerjaan sebagai instansi yang mengadakan pelaksanaan pelatihan guna meningkatkan kualitas dan daya saing tenaga kerja memiliki hak untuk mengawasi kegiatan tersebut apakah sesuai dengan ketentuan atau tidak. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pimpinan melakukan pengawasan internal dalam memastikan apakah program yang direncanakan terlaksana sebagaimana mestinya.

Responsibilitas adalah kemampuan Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru yang menunjukkan tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintahan dengan hukum dan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan, apakah sudah standar operasional prosedur pelayanan terhadap masyarakat atau tidak. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pimpinan melakukan pengawasan internal dalam memastikan apakah program yang direncanakan terlaksana sebagaimana mestinya. Pengawasan yang dilakukan adalah dengan cara turun langsung kelapangan pada saat kegiatan berlangsung. Kemudian cara lain yang digunakan adalah dengan mencari informasi melalui orang-orang yang dipercaya untuk memonitoring jalannya kegiatan

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan pengawasan yang dilakukan secara eksternal dalam penyediaan pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP) bisa dikatakan sebagai standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai acuan penyelenggaraan pelayanan dan pedoman penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Standar pelayanan juga

merupakan dasar bagi upaya perbaikan dan pengembangan serta alokasi anggaran dan dasar bagi pelaksanaan monitoring. Hal ini menunjukkan bahwa standar pelayanan merupakan hal yang sangat penting dimiliki oleh setiap unit atau instansi yang memiliki tugas pokok pelayanan, tanpa terkecuali Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa di Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru sudah memiliki standar pelayanan yang jelas. Hal tersebut dapat dilihat di dalam ruangan Dinas Ketenagakerjaan sudah terdapat papan-papan informasi mengenai prosedur pelayanan, mekanisme pengaduan dan selebaran-selebaran yang memuat informasi tentang persyaratan yang harus dilengkapi bagi masing-masing jenis pengurusan.

Dinas Ketenagakerjaan telah memiliki Standar Operasional Prosedur yang jelas dan sesuai dengan Pedoman Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Nomor 15 Tahun 2010.

Akuntabilitas menunjukkan seberapa transparan pelayanan yang diberikan Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru kepada masyarakat. Dari hasil penelitian diketahui bahwa Dinas Ketenagakerjaan telah memiliki Standar Operasional Prosedur yang jelas dan sesuai dengan Pedoman Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Nomor 15 Tahun 2010. Standar Operasional Prosedur tersebut juga dapat mudah dipahami oleh masyarakat umum karena terdapat di papan-papan informasi yang ada di *lobby* kantor dan ruang pelayanan. Ketika ada masyarakat yang kurang paham maka petugas pelayanan pun dengan ramah dan santun menjelaskan kepada masyarakat yang kurang paham sehingga Standar Operasional Prosedurnya sudah sangat jelas dan dapat dipahami masyarakat.

2. Tingkat Keberhasilan Program Pelatihan Dinas Ketenagakerjaan

Kota Pekanbaru Dalam Peningkatan Produktivitas Tenaga Kerja

Suatu program yang dijalankan dapat dikatakan berhasil apabila mampu memenuhi target yang telah ditetapkan. Penilaian terhadap keberhasilan suatu program perlu dilakukan agar dapat mengetahui sejauhmana dampak dan manfaat yang dihasilkan oleh program tersebut, karena efektifnya suatu program merupakan gambaran keberhasilan organisasi dalam tercapainya sasaran yang telah ditetapkan.

Program pelatihan kerja sudah dilaksanakan Dinas Ketenagakerjaan Kota Pekanbaru dinilai tepat untuk meningkatkan skill dan keterampilan peserta pelatihan. Program tersebut dapat dikatakan tepat dan bermanfaat apabila adanya perubahan nyata baik berupa perubahan kondisi sosial mereka dan juga tepat bagi siapa yang mendapatkan atau menerima manfaat dari program tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui setelah lulus mengikuti pelatihan para alumni peserta pelatihan ada yang membuka usaha mandiri dan ada juga yang bekerja di instansi atau perusahaan tertentu. Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru tidak melakukan monitoring secara langsung pasca pelatihan maupun pendataan untuk para alumni peserta pelatihan yang sudah memiliki usaha maupun yang bekerja. Akan tetapi mereka dihibau untuk dapat memberikan perkembangan pekerjaan mereka ke Kelurahan setempat 1 bulan dan 3 bulan pasca pelatihan. Nantinya pihak kelurahan yang akan memberikan laporan kepada Dinas Tenaga Kerja Pekanbaru. Tidak lanjutnya adalah, bagi mereka yang membuka usaha sendiri, akan dapat dijadikan mitra dalam upaya pengembangan usahanya serta dapat diusulkan untuk mendapatkan bantuan permodalan, baik dari pemerintah maupun dana CSR Perusahaan.

Untuk melihat status pekerjaan peserta pasca pelatihan tahun 2022 pada Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru sebagai berikut:

Tabel 3. Status Pekerjaan Peserta Pasca Pelatihan Tahun 2022

Ket.	Lama Evaluasi		Kesesuaian Pelatian dengan Pekerjaan	
	1 Bulan	3 Bulan	Ya	Tidak
Bekerja	30 (31,6%)	43 (45,3%)	19 (44,2%)	24 (55,8%)
Belum Bekerja	65 (68,4%)	52 (54,7%)	-	-
Jumlah	95 (100%)	95 (100%)	19 (44,2%)	24 (55,8%)

Sumber: Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru, 2024

Dari Tabel 3 dapat dilihat bahwa dari 95 orang peserta pelatihan pada program Tahun 2022, hanya sebanyak 43 orang (45,3%) yang bekerja atau membuka usaha pasca pelatihan. Dan dari 43 orang tersebut, hanya sebanyak 19 orang (44,2%) nya yang bekerja atau membuka usaha sesuai dengan bidang pelatihan yang diikuti.

Program pelatihan yang diselenggarakan Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu tujuan dari dibuatnya program pelatihan ini adalah untuk membentuk dan atau meningkatkan skil dari masyarakat sebagai jembatan menuju pasar kerja. Program pelatihan kerja yang dilaksanakan Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru belum sepenuhnya dapat merubah kondisi sosial dari peserta pelatihan. Hanya sebesar 45,3% dari peserta pelatihan yang bekerja atau membuka usaha pasca pelatihan. Dan hanya sebesar 44,2% nya yang bekerja atau membuka usaha sesuai dengan bidang pelatihan yang diikuti. Masih rendahnya tingkat keberhasilan tersebut disebabkan karena masih rendahnya kegigihan dan kurang piawainya peserta pasca pelatihan

dalam memanfaatkan peluang dan situasi yang berdasarkan kemampuan yang telah dimiliki dari pelatihan yang diberikan Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru.

3. Hambatan Dinas Ketenagakerjaan Kota Pekanbaru Dalam Pelaksanaan Pelatihan dan Peningkatan Produktivitas Tenaga Kerja

Faktor penghambat adalah faktor-faktor yang dapat menghambat dalam pelaksanaan pelatihan dan peningkatan produktivitas tenaga kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru. Dari hasil penelitian diketahui bahwa terdapat dua faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan program pelatihan kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas tenaga kerja di Kota Pekanbaru, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Kelangsungan hidup organisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola pengaruh lingkungan ini. Lingkungan dalam organisasi terbagi atas dua macam yaitu lingkungan eksternal dan lingkungan internal (Anton, 2011). Dinas Ketenagakerjaan Kota Pekanbaru telah berupaya penuh dalam melaksanakan program pelatihan guna mencapai tujuan organisasi, banyak hal yang telah dilakukan, namun ada beberapa faktor penghambat dalam mencapai tujuan. Yang pertama dan paling mendasar yaitu faktor internal. Dinas Ketenagakerjaan Kota Pekanbaru telah menyediakan berbagai program pelatihan, akan tetapi untuk memberikan materi pelatihan, pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Pekanbaru masih mengandalkan bantuan dari pihak swasta karena secara internal Dinas Ketenagakerjaan Kota Pekanbaru masih belum mampu mengadakan instruktur sendiri sehingga membutuhkan bantuan dari pihak-pihak lain seperti pihak swasta. Dinas Ketenagakerjaan Kota Pekanbaru hanya memiliki dua orang instruktur tetap,

sedangkan jumlah program pelatihan banyak.

Faktor penghambat lainnya yaitu sarana prasarana yang ada di Dinas Ketenagakerjaan Kota Pekanbaru yang masih membutuhkan perhatian lebih, baik dari bangunan nya dan alat-alat praktek pelatihan yang kurang lengkap dan sudah tidak relevan digunakan lagi, sehingga perlu adanya penambahan dan pembaruan terhadap sarana dan prasarana yang sudah ada. Kemudian faktor anggaran juga menjadi penghambat kegiatan pelatihan yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas tenaga kerja di Kota Pekanbaru, anggaran yang tersedia hanyalah anggaran kegiatan pelatihan, tapi tidak untuk biaya sosialisasi atau promosinya. Sosialisasi yang umum dilakukan melalui media sosial seperti *WA, facebook, instagram, twitter* dan sejenisnya. Ada juga melalui media cepat seperti koran, spanduk, bener serta media elektronik seperti televisi dan radio, namun penggunaannya sangat terbatas.

Sedangkan dari faktor eksternal, itu berasal dari peserta itu sendiri. Niat dari peserta pelatihan itu sendiri dan para masyarakat yang enggan mengikuti pelatihan yang diadakan Dinas Ketenagakerjaan Kota. Semua pelatihan tidak dipungut biaya apapun, namun masih banyak anggapan bahwa pelatihan yang diberikan tidak kurang memberikan efek bagi para peserta. Peserta menilai bahwa pelatihan yang diberikan Dinas Ketenagakerjaan Kota terkesan hanya sebagai formalitas belaka.

E. KESIMPULAN

Kinerja Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru dalam pelaksanaan pelatihan dan peningkatan produktivitas tenaga kerja masih belum maksimal. Hal tersebut

ditunjukkan oleh kurangnya kualitas dan kuantitas pegawai dengan keahlian khusus, sarana dan prasarana yang terbatas serta ketersediaan anggaran untuk melakukan sosialisasi.

Program pelatihan kerja yang dilaksanakan Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru belum sepenuhnya dapat merubah kondisi sosial dari peserta pelatihan. Hanya sebesar 45,3% dari peserta pelatihan yang bekerja atau membuka usaha pasca pelatihan. Dan hanya sebesar 44,2% nya yang bekerja atau membuka usaha sesuai dengan bidang pelatihan yang diikuti. Masih rendahnya tingkat keberhasilan tersebut disebabkan karena masih rendahnya kegigihan dan kurang piawainya peserta pasca pelatihan dalam memanfaatkan peluang dan situasi yang berdasarkan kemampuan yang telah dimiliki dari pelatihan yang diberikan Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru.

Faktor penghambat Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru dalam pelaksanaan pelatihan dan peningkatan produktivitas tenaga kerja yaitu: a) Masih kurangnya SDM yang mampu memberikan materi pelatihan, masih mengandalkan bantuan dari pihak swasta karena secara internal Dinas Ketenagakerjaan Kota Pekanbaru masih belum mampu mengadakan instruktur sendiri. b) Ketersediaan sarana dan prasarana yang masih minim. c) Keterbatasan anggaran untuk sosialisasi. d) Minat dan niat dari peserta pelatihan yang masih rendah.

Perlu untuk merekrut pegawai yang tidak hanya memiliki kompetensi akademis yang baik saja, memperbarui materi pembelajaran yang sesuai kebutuhan pasar, lebih digencarkan lagi sosialisasi dari adanya program pelatihan, serta melakukan monitoring dan evaluasi secara langsung kepada peserta pasca pelatihan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

Anton. 2011. Modul Bab 5 manajer dan Lingkungan Organisasi, Tanggung Jawab Sosial, dan Etika.

- Bungin, Burhan. 2010. Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu sosial Lainnya. Jakarta: Kencana.
- Dwiyanto, A. 2018. Ilmu Administrasi Publik di Indoensia : Mencari Identitas. In Gadjah Mada University Press (1st ed.). Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. 2018. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi. UGM PRESS.
- Dye, Thomas R. 2015. Understanding Public Policy. New Jersey: Prentice Hall.
- Indiahono, Dwiyanto. 2017. *Kebijakan Publik*. Yohyakarta: gava medi.
- Keban, T. Yeremias. 2004. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu. Gava Media. Yogyakarta.
- Mahsun, Mohamad. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik: Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit BPFY-Yogyakarta.
- Marzali, Amri. 2012. Antropologi dan Kebijakan Publik. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Moeheriono. 2012. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Talizuduhu. 2015. Kybernology: ilIlmu Pemerintahan Baru. Jakarta, Rineka Cipta. Pasolong, Harbani.
2010. Teori Administrasi Publik. Alfabeta, Bandung.
- Rivai. 2013. Evaluasi Kinerja SDM. Jakarta: Gravindo Persada.

Peraturan Perundang-Undangan

- UU Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabiitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Pedoman Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Nomor 15 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Ketenagakerjaan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4614).

