

Kinerja Dinas Ketenagakerjaan dalam Meningkatkan Kualitas Tenaga Kerja Di Kota Makassar

Dahyar Daraba, Alim Bachri Subianto

Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN), Jatinangor

Email: dahyardabara@gmail.com

(Diterima: 13-Januari-2018; di revisi: 15-April-2018; dipublikasikan: 30-Juni-2018)

ABSTRACT

Masih terdapat banyaknya pengangguran yang menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan yang diberikan masih dinilai kurang, rendahnya keterampilan yang dimiliki tenaga kerja menyebabkan kualitas tenaga kerja pun menjadi rendah. Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja Dinas Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kualitas tenaga kerja serta pelatihan yang diberikan dan upaya yang dilakukan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan yang ada dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Ketenagakerjaan yang didapatkan dengan teknik purposive sampling dan masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan administrasi ketenagakerjaan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara langsung dengan teknik terstruktur, observasi dan telaah dokumen. Kemudian teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Dinas Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kualitas tenaga kerja dinilai belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari proses pemberian pelayanan yang telah memiliki sistem informasi yang baik, metode pelatihan yang baik, sikap petugas yang ramah dan sopan, tanggap dalam menangani aduan masyarakat serta pelaksanaan kegiatan sosialisasi yang telah dilakukan secara efektif.

Kata kunci: Kinerja, Dinas Ketenagakerjaan, Meningkatkan Kualitas Tenaga Kerja

ABSTRACT

There is still a large number of unemployment shows that the education and training that is given is still rated less, low skill labour-owned cause the quality of the workforce has become low. Therefore, this research aims to find out how the performance of the Employment Service in improving the quality of the workforce as well as the training provided and the efforts made. The research methods used is qualitative reasearch methods with descriptive approach. The informants in this research were the employees of the Department of Employment obtained by purposive sampling technique, and people who are getting who are getting employment administraton services. Data collection techniques carried out by direct interviews with structured techniques, observation and study document. Then the data analysis techniques used in this research is done by data reduction, display data and conclusion drawing. The results of this research show that the performance of the Employment Service in raising the quality of labor votes not optimal. It can be seen from the process of granting of services that already have a good information system, a good training methods, attitude of the staff who are friendly and courteous, responsive in dealing with the complaint of the community as well as the implementation of the activities of the socialization has been done effectively.

Keyword: Performance, The Employment Local Service, Improving The Quality Of The Workforce.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang memiliki jumlah penduduk yang sangat banyak dan meningkat. Jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2017 mencapai 257,9 juta orang. Indonesia menempati urutan ke empat jumlah penduduk terbanyak setelah Cina, India dan Amerika Serikat. Dengan jumlah penduduk yang sangat banyak tentu di harapkan dapat meningkatkan perekonomian Indonesia (Daraba, 2015; Daraba & Saggaf, 2015; Umar, 2018).

Pembangunan Nasional dalam rangka meningkatkan Perekonomian menjadi sesuatu yang hal yang sangat penting karena dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia yang merupakan amanat dari UUD 1945 alinea ke-4 (Yasin, 2016)(Daraba, 2015; Daraba, Ramli, Sakawati, & Salam, 2018). Pembangunan ekonomi harus merata bukan hanya di wilayah Indonesia barat tetapi juga di wilayah Indonesia Timur agar tidak terjadi kesenjangan pembangunan yang ada di Indonesia. Sulawesi selatan dikenal sebagai poros perekonomian kawasan Indonesia timur. Hal ini diungkapkan Presiden RI yang menyatakan bahwa “seperuh dari 49,6 persen perekonomian di Pulau Sulawesi yang terletak di Sulawesi Selatan, dan Sulawesi Selatan merupakan simpul utama dalam konektivitas antar daerah di Indonesia bagian Timur (Janji, 2014).

Tidak hanya di tingkat provinsi, melainkan Kota Makassar juga mengalami hal yg sama. Kota Makassar adalah alasan mengapa Sulawesi Selatan menjadi poros perekonomian Indonesia Timur sekaligus merupakan ibukota dari provinsi Sulawesi Selatan. Makassar salah satu kota metropolitan yang ada di Indonesia. Banyaknya investor yang masuk serta infrastruktur yang sudah memadai membuat perekonomian Kota Makassar meningkat.

Pertumbuhan ekonomi yang tinggi bukan jaminan bahwa di Kota Makassar tidak memperoleh masalah (Amri, Adrianto, Bengen, & Kurnia, 2017). Akan tetapi, permasalahan mengenai pengangguran masih besar. Hal ini disebabkan karena kurangnya *skill* atau kualitas yang dimiliki para pencari kerja di Kota Makassar. Adapun pengangguran pada tahun 2016 di Makassar sebanyak 71,306 orang atau 6,64 persen dengan jumlah penduduk Makassar yaitu 1,8 juta.

Tenaga kerja sebagai sumber daya manusia yang memiliki kedudukan serta peran yang sangat penting dalam mencapai tujuan pembangunan (Armstrong & Taylor, 2014; Gutierrez-Gutierrez, Barrales-Molina, & Kaynak, 2018; Mostafa, Gould-Williams, & Bottomley, 2015). Sejalan dengan hal itu, maka pembangunan tenaga kerja saat ini diarahkan menjadi salah satu aspek pembangunan sumberdaya manusia untuk dapat meningkatkan kualitas dan partisipasi dalam pembangunan serta melindungi hak dan kepentingannya sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 pasal 27 ayat 2 yang berbunyi “Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”. Artinya seluruh rakyat Indonesia memiliki hak untuk bekerja sesuai dengan kompetensi yang dimiliki dengan tujuan memperoleh penghasilan untuk memenuhi kebutuhan hidup.

Berdasarkan hal di atas maka dalam rangka mewujudkan pembangunan ketenagakerjaan harus dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas para pencari kerja untuk agar dapat sejalan dengan pertumbuhan perekonomian yang sedang berkembang. Dan juga untuk meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja dan keluarga, memberdayakan tenaga kerja serta memberikan perlindungan bagi tenaga kerja dalam mewujudkan kesejahteraannya. Dalam rangka meningkatkan kualitas tenaga kerja, maka pendidikan adalah hal yang penting dan untuk itu,

peningkatan kualitas sumberdaya manusia harus dilakukan. Karena dengan sumber daya manusia yang berkualitas dapat memberikan efek yang positif terhadap pembangunan negara terkhusus pembangunan bidang ekonomi.

Tingkat pendidikan tidak hanya meningkatkan pengetahuan tetapi juga meningkatkan keterampilan kerja yang akan meningkatkan produktifitas kerja (Sumarsono, 2009). Tenaga kerja yang memiliki pendidikan yang berkualitas tinggi dapat memberikan inovasi yang akan mempermudah kegiatan ekonomi dan meningkatkan produktivitas (Todaro, 2006). Kualitas sumberdaya manusia yang dilihat dari jumlah tenaga kerja yang berusia diatas 15 tahun, seharusnya jika pertumbuhan ekonomi semakin tinggi dikarenakan oleh pendidikan yang memiliki tenaga kerja baik, skill dan kemampuan yang semakin bagus.

Peningkatan kualitas tenaga kerja tidak terlepas dari kinerja pemerintah daerah dalam hal ini Dinas Ketenagakerjaan. Salah satu fungsi pemerintahan yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, transparan akuntabel dan berkeadilan. Dalam artian bahwa untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintahan yang baik maka organisasi birokrasi harus profesional, tanggap, aspiratif terhadap tuntutan masyarakat yang dilayani (Akib & Salam, 2016; Asmanurhidayani, Saggaf, & Salam, 2018; Daraba et al., 2018; Ismail, Sulur, Akib, & Salam, 2016; Jamaluddin, Salam, Yunus, & Akib, 2017; Omar, Bin, Salam, & Kune, 2011; Prabowo & Salam, 1992; M. S. Saggaf, Akib, Salam, Baharuddin, & Kasmita, 2018; M. S. Saggaf, Aras, et al., 2018; S. Saggaf, Salam, Kahar, & Akib, 2014; Salam & Rosdiana, 2016).

Dinas ketenagakerjaan Kota Makassar sebagai birokrasi pemerintah adalah salah satu unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Makassar. Dinas ketenagakerjaan Kota Makassar merupakan unsur pelaksana otonomi daerah yang dipimpin oleh kepala dinas yang bertanggungjawab kepada Walikota Makassar. Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar sesuai dengan peraturan daerah Kota Makassar nomor 9 tahun 2004 tentang Pengaturan, Perlindungan dan Jasa Pelayanan Ketenagakerjaan Dalam Wilayah Kota Makassar.

Dinas ketenagakerjaan (Disnaker) Kota Makassar mengungkap rendahnya keterampilan yang dimiliki lulusan perguruan tinggi Kota Makassar. Sehingga banyak lapangan kerja yang dibuka namun tidak dapat terserap dalam perusahaan yang membuka lowongan kerja. Permasalahan lainnya yang sering ditemui di lapangan adalah masih kurangnya serapan tenaga kerja yang disebabkan oleh kesempatan kerja yang ada tidak sesuai dengan persyaratan dan kompetensi pencari kerja. Padahal lapangan pekerjaan banyak yang dibuka.

Banyaknya tenaga kerja yang tidak terserap mengindikasikan bahwa Kinerja Dinas Ketenagakerjaan belum optimal dalam memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pencari kerja. Hal ini membuat kualitas pencari kerja di Kota Makassar rendah yang mengakibatkan masih banyaknya pengangguran di Kota Makassar. Untuk mempercepat laju pertumbuhan ekonomi Provinsi Sulawesi Selatan tantangannya adalah membentuk serta mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas, yaitu sumber daya manusia yang produktif dan berjiwa wiraswasta yang mampu mengisi, menciptakan, dan memperluas lapangan kerja dan kesempatan berusaha disamping adanya upaya pemerintah untuk meningkatkan ekonomi dengan cara pemberdayaan ekonomi kerakyatan.

Dalam rangka meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Sulawesi Selatan, diperlukan peningkatan kualitas tenaga kerja. Kualitas tenaga kerja dianggap sebagai salah satu faktor positif yang memacu pertumbuhan ekonomi, jadi dengan adanya tenaga kerja yang berkualitas, akan mendorong terjadinya peningkatan produktivitas dan akan memacu pertumbuhan ekonomi. Oleh karenanya dalam situasi seperti ini, kepala dinas maupun kepala bidang perlu melakukan penilaian kinerja agar dapat meninjau kembali sejauh mana keefektifan kinerja pegawai dan mengevaluasinya sehingga dapat diambil tindakan secepatnya untuk mengatasi masalah tersebut.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dimana peneliti menjelaskan atau menggambarkan secara sistematis dan aktual tentang fakta khusus yang mempunyai sifat umum dari serangkaian usaha untuk menjawab pertanyaan dari berbagai masalah dalam Kinerja Dinas Ketenagakerjaan dalam Meningkatkan Kualitas Tenaga Kerja di kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian kualitatif adalah sarana untuk menjelajahi dan memahami individu atau kelompok dalam menanggapi masalah sosial atau manusia (Creswell, 2014). Penelitian ini akan menjawab permasalahan pada aspek-aspek mengenai Kinerja Dinas Ketenagakerjaan dalam Meningkatkan Kualitas Tenaga Kerja di Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. Informan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1.
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar	1 Orang
2	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar	1 Orang
3	Kepala Bidang Pelatihan Kerja	1 Orang
4	Kepala Bidang Informasi Pasar Kerja dan Peningkatan Produktifitas	1 Orang
5	Kepala Seksi Peningkatan Produktivitas Ketenagakerjaan	1 Orang
6	Kepala Seksi Penyelenggaraan Pelatihan	1 Orang
7	Kepala Seksi Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial	1 Orang
8	Tenaga Kerja	3 Orang
Jumlah		10 Orang

Sumber: Diolah oleh Peneliti

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan *interview* atau wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis interaktif yaitu analisis data, yaitu data reduction, Condensation, data display dan conclusion drawing/verification (Miles, Huberman, & Saldana, 2014).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

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, responsibilitas, dan akuntabilitas (Dwiyanto, 2018).

Produktivitas

Produktivitas merupakan mengidentifikasi tingkat efektivitas, efisiensi, pelayanan dan pelayanan publik untuk mencapai tujuan. Untuk mengetahui tingkat produktivitas di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar, maka dilihat dari empat aspek, seperti: 1) kompetensi sumber daya manusia, 2) sarana dan prasarana, 3) program peningkatan kualitas tenaga, 4) sosialisasi.

1. Kompetensi Sumber Daya Manusia

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. Berdasarkan hasil penelitian terhadap Kompetensi pegawai di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar secara umum sudah sesuai dengan jabatan yang mereka duduki saat ini, akan tetapi Dinas Ketenagakerjaan saat ini sangat membutuhkan beberapa pegawai dengan latar belakang pendidikan sarjana teknologi komputer atau sarjana Informasi dan Teknologi (IT) guna menunjang pelayanan yang berkualitas.

2. Sarana dan Prasarana

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 Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2013:24) adalah sarana dan prasarana, yang mana disebutkan bahwa “penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dengan demikian

dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana merupakan suatu hal yang wajib untuk dipenuhi penyelenggara pelayanan pelayanan publik. Sarana dan prasarana di kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar secara umum dalam kondisi baik namun pada prasarana yang dimiliki masih terdapat kekurangan. Seperti halnya, prasana yang dimiliki seperti kurangnya lahan untuk tempat parkir. sehingga menyulitkan masyarakat yang akan mengurus segala sesuatu yang menyangkut ketenagakerjaan di kantor tersebut. Sedangkan untuk sarana yang ada mengenai inventaris kantor telah terawat dengan baik sehingga dapat menunjang pelayanan yang ada di kantor Dinas Ketenagakerjaan.

3. Program peningkatan kualitas Tenaga

Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar selama tahun 2017 telah melaksanakan program terkait peningkatan kualitas tenaga kerja yang ada di Kota Makassar. sebanyak 21 program prioritas Dinas Ketenagakerjaan telah dilaksanakan selama tahun 2017. Program tersebut tidak serta merta dilaksanakan. Akan tetapi, pelaksanaan bertahap dari bulan januari sampai desember 2017. Program tersebut terdiri dari: 1) Pelayanan Administrasi Pencari Kerja, 2) Bursa Kerja/Job Fair, 3) Informasi Pasar Kerja, 4) Padat Karya Infrastruktur, 5) Pencarian Lowongan Kerja, 6) Padat Karya Produktif Teknologi Tepat Guna, 7) Pembinaan Kelompok Usaha Mandiri, 8) Pendidikan dan Pelatihan Pencari Kerja Produktif, 9) Pelatihan Peningkatan Produktif Kerja, 10) Pelatihan Pengembangan Kewirausahaan, 11) Pelatihan Keterampilan Masyarakat Kurang Mampu, 12) Pelatihan Pemagangan, 13) Pelatihan Manajemen Usaha, 14) Pelatihan Gugus Kendali Mutu, 15) Pelatihan Klinik Produktifitas, 16) Akreditasi dan Sertifikasi, 17) Pelayanan Administrasi & Mediasi Pengaduan Hubungan Industrial, 18) Penetapan UMK, 19) Pembinaan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu, 20) Pembinaan & Pemeriksaan Peraturan Perusahaan & Perjanjian Kerjasama, dan 21) Sosialisasi Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan dan Ketenagakerjaan. Semua program yang menjadi prioritas pada rencana kerja Dinas Ketenagakerjaan dilaksanakan sesuai rencana dan diharapkan dengan dilaksanakannya program tersebut, maka para pencari kerja dan tenaga kerja dapat meningkatkan kualitasnya sehingga produktifitas dan prestasi kerjanya meningkat setelah mengikuti program tersebut.

4. Sosialisasi

Sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat guna memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan di Kota Makassar. Sosialisasi dilakukan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar yang dilaksanakan di kantor kecamatan dengan sasaran untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan dapat berupa pelatihan kerja yang diselenggarakan guna meningkatkan kualitas Tenaga Kerja. Hal ini didukung oleh pernyataan salah satu pencari kerja yang menyatakan sangat membantu dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya peningkatan kualitas Tenaga Kerja. Alhasil bahwa pemberian sosialisasi ini sudah baik dan efektif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat tentang ketenagakerjaan di Kota Makassar.

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, seperti: 1) ketepatan waktu, 2) kepastian biaya, 3) sikap petugas, dan 4) kenyamanan tempat.

1. Ketepatan Waktu

Salah satu karakteristik pelayanan yang harus dimiliki organisasi pemberi layanan adalah ketepatan waktu. Atas dasar itulah diharapkan Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar dapat memberikan pelayanan dengan tepat waktu 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. Jika ada masyarakat yang tidak memenuhi syarat untuk mengurus persuratan maka bisa kembali untuk melengkapi suratnya setelah lengkap baru bisa di uruskan. Pelayanan yang diberikan pula lebih cepat dan akurat. Hal ini disebabkan karena setiap penerima layanan memperoleh pelayanan yang sigap dari pemberi pelayanan dan terlibat hanya beberapa orang saja yang mengantri padahal banyak penerima layanan yang mengurus persuratan.

2. Kepastian Biaya

Penyelenggaraan pelayanan publik terdapat 7 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. Berdasarkan pengamatan peneliti selama melakukan penelitian di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar, ada salah satu informasi di banner-banner bahwa semua pelayanan di Kantor Dinas ketenagakerjaan Kota Makassar tidak dipungut biaya apapun atau Gratis. Hal tersebut, sesuai dengan prosedur yang telah disampaikan. Selain itu, telah memberikan kepastian biaya untuk setiap jenis pelayanan persuratan mengenai ketenagakerjaan di kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar dengan tidak memungut biaya kepada penerima layanan. Hal itu juga sudah di informasikan kepada seluruh masyarakat melalui banner-banner yang ada di kantor serta melalui media sosial sehingga tidak ada calo yang berani menawarkan jasanya untuk pelayanan di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar.

3. Sikap Petugas

Upaya mewujudkan kepuasan masyarakat, maka seyogyanya aparatur penyelenggara pelayanan di Disnaker Kota Makassar 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. Dengan sikap ramah dan sopan yang ditunjukkan oleh pegawai Disnaker maka masyarakat pun akan senang dan nyaman dalam melakukan proses pelayanan di Disnaker Kota Makassar. Untuk mengetahui bagaimana sikap aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka peneliti melakukan wawancara dengan seorang informan masyarakat yang pernah melakukan proses pengurusan surat di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar. Informan mengatakan bahwa keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikategorikan baik. Hal tersebut, terlihat dari bersikap ramah dan sopan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sangat baik. Selain itu, senantiasa bersikap ramah, mendahulukan kepentingan pemohon dan tidak ada sikap diskriminatif kepada pemohon.

4. Kenyamanan Tempat

Kenyamanan masyarakat pengguna layanan juga merupakan faktor yang sangat penting dalam mewujudkan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Ketenagakerjaan. Keadaan kantor yang rapi, bersih dan teratur sehingga memberikan rasa nyaman kepada masyarakat penerima layanan, serta tersedianya ruang tunggu yang mempunyai kualitas yang memadai akan menambah kesan baik terhadap masyarakat yang menerima pelayanan. Di kantor Dinas Ketenagakerjaan tercipta suatu kondisi kantor yang rapi, bersih dan teratur sehingga memberikan rasa nyaman kepada masyarakat. Selain itu berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan selama melakukan penelitian menunjukkan bahwa kondisi sarana dan prasarana di tempat pelayanan seperti ruang tunggu sudah baik. Di ruang tunggu pengguna layanan atau masyarakat disediakan pendingin ruangan, dan tempat duduk. Sehingga masyarakat tidak bosan menunggu sampai proses pelayanan selesai. Hal tersebut menunjukkan bahwa Dinas ketenagakerjaan Kota Makassar dari segi kenyamanan sudah maksimal dalam menciptakan kenyamanan kepada masyarakat yang sedang mengurus administrasi ketenagakerjaan di Dinas Ketenagakerjaan.

Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat". Responsivitas juga berkaitan erat dengan kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat. Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa aparat Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar dalam menanggapi keluhan atau pengaduan masyarakat dapat dikategorikan cukup baik. Tercapainya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat penyelenggara adalah tujuan utama penyelenggaraan pelayanan publik. Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan kebutuhan masyarakat serta tingkat pengetahuan dan keterampilan petugas dalam menyelesaikan pelayanan yang diinginkan merupakan salah satu tolak ukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diharapkan hasilnya. Oleh karena itu demi terwujudnya pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat, maka sebagai aparatur penyelenggara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut harus mampu merespon berbagai keluhan dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat serta mampu memenuhi semua kebutuhan masyarakat.

Kemampuan aparat 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.

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. bahwa Dinas Ketenagakerjaan sebagai instansi daerah yang menyelenggarakan pelaksanaan pelatihan kerja guna meningkatkan kualitas tenaga kerja, namun untuk masalah pengawasan terhadap jalannya pelatihan selalu berkoordinasi dengan pihak lembaga pelatihan maupun satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP). Dinas Ketenagakerjaan akan melakukan pengawasan dalam pelaksanaan pelatihan agar pelatihannya berjalan dengan lancar dan kondusif

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 seperti Dinas Ketenagakerjaan.

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan menunjukkan bahwa di Dinas ketenagakerjaan 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 persuratan ketenagakerjaan.

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.

SIMPULAN

Kinerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar sudah berjalan dengan cukup baik dengan spesifikasi telah didukung oleh proses pelayanan yang telah memiliki sistem informasi yang baik (secara elektronik maupun konvensional) sehingga masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi mengenai pelayanan ketenagakerjaan, sikap petugas yang ramah dan sopan, sigap dalam menanggapi keluhan masyarakat serta pelaksanaan kegiatan sosialisasi yang telah dilakukan secara efektif. Dalam analisis kinerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar Meningkatkan Kualitas Tenaga Kerja masih memiliki kekurangan, antara lain kurangnya analisis terhadap kebutuhan pegawai dengan keahlian khusus, sarana dan prasarana yang terbatas seperti tidak tersedianya lahan parkir dan adanya inventaris kantor yang kurang terawat, serta waktu proses pelayanan pengaduan sesuai dengan tingkat kompleksitas permasalahan yang ada. Jika masalahnya rumit maka akan membutuhkan waktu yang lama karena harus melewati berbagai proses.

DAFTAR PUSTAKA

- Akib, H., & Salam, R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Importance Performance Analysis (IPA) pada Kecamatan Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Scientific Pinisi*, 2(April 2016), 16–20.
- Amri, S. N., Adrianto, L., Bengen, D. G., & Kurnia, R. (2017). Metabolisme Energi Sumberdaya Kota Pesisir Dan Aplikasinya Untuk Evaluasi Perencanaan Kota Pesisir Yang Berkelanjutan, Studi Kasus Kota Makassar. *JURNAL SEGARA*, 13(1).
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2014). *Armstrong's handbook of human resource management practice*. Kogan Page Publishers.
- Asmanurhidayani, A., Saggaf, M. S., & Salam, R. (2018). The Effect Of Cooperation On Quality Work At Family Planning Office And Family Welfare Office In Wajo Regency.
- Creswell, J. w. (2014). *Research Design: qualitative, quantitative, and Mix Methods Approaches* (Fourth). Los Angeles, USA: Sage Publications.
- Daraba, D. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Program Pemberdayaan Masyarakat Miskin di Kecamatan Polongbangkeng Utara Selatan, Kabupaten Takalar Provinsi Sulawesi Selatan. *Sosiohumaniora*, 168–172.
- Daraba, D., Ramli, R. M., Sakawati, H., & Salam, R. (2018). Quality Of Service Manufacturing Of Trade License Line In Office Of Investment Investment And Licensed Agency (BPMPT) Regency Of Bulukumba. In *THE INTERNATIONAL CONFERENCE ON SOCIAL SCIENCES AND HUMANITIES 2018* (pp. 485–490).
- Daraba, D., & Saggaf, M. S. (2015). Analisis Kebutuhan Pegawai Di Sekretariat Daerah

- Kabupaten Maros. *Jurnal Ad'ministrare*, 2(1), 16–26.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM PRESS.
- Gutierrez-Gutierrez, L. J., Barrales-Molina, V., & Kaynak, H. (2018). The role of human resource-related quality management practices in new product development: A dynamic capability perspective. *International Journal of Operations & Production Management*, 38(1), 43–66.
- Ismail, A., Sultur, A. H., Akib, H., & Salam, R. (2016). Snapshot of Society Social-Economic Welfare based on Human Development Index in Polewali Mandar Regency, Indonesia. In *International Conference on Public Organization VI (ICONPO VI)* (pp. 847–858). Thammasat University, Tha Prachan Campus.
- Jamaluddin, J., Salam, R., Yunus, H., & Akib, H. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Ad'ministrare*, 4(1), 25–34.
- Janji, L. (2014). Partisipasi Politik Pemilih Pemula dalam Pemilihan Walikota dan Wakil Walikota Makassar Tahun 2013 (Studi pada Pelajar di Tingkat Sekolah Menengah Atas di Kota Makassar). Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). United States of America: Sage Publications.
- Mostafa, A. M. S., Gould-Williams, J. S., & Bottomley, P. (2015). High-Performance Human Resource Practices and Employee Outcomes: The Mediating Role of Public Service Motivation. *Public Administration Review*. <https://doi.org/10.1111/puar.12354>
- Omar, A., Bin, S., Salam, R., & Kune, S. (2011). Nisbah kelamin dan ukuran pertama kali matang gonad ikan endemik bonti-bonti (*Paratherina striata* Aurich, 1935) di Danau Towuti, Sulawesi Selatan. In *Seminar Nasional Tahunan VIII Hasil Penelitian Perikanan dan Kelautan* (Vol. 16).
- Prabowo, A., & Salam, R. (1992). Nutritive value and mineral content of agricultural residue in South Sulawesi (Indonesia). *Jurnal Ilmiah Penelitian Ternak Gowa*.
- Saggaf, M. S., Akib, H., Salam, R., Baharuddin, A., & Kasmita, M. (2018). The Quality Analysis Of Academic Services.
- Saggaf, M. S., Aras, M., Akib, H., Salam, R., Baharuddin, A., & Kasmita, M. (2018). The Quality Analysis of Academic Services Based on Importance Performance Analysis (IPA).
- Saggaf, S., Salam, R., Kahar, F., & Akib, H. (2014). Pelayanan Fungsi Administrasi Perkantoran Modern. *Jurnal Ad'ministrare*, 1(1), 20–27.
- Salam, R., & Rosdiana. (2016). Penerapan Fungsi Administrasi Perkantoran Modern Berbasis Daya Saing Organisasi dalam Menyongsong MEA 2015. In *SEMINAR NASIONAL "Revolusi Mental dan Kemandirian Bangsa Melalui Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial dalam Menghadapi MEA 2015" Himpunan Sarjana Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial Indonesia* (Vol.

1, pp. 186–190). Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar.

Umar, M. A. (2018). Bonus Demografi Sebagai Peluang dan Tantangan Pengelolaan Sumber Daya Alam di Era Otonomi Daerah. *Genta Mulia*, 8(2).

Yasin, M. N. (2016). Perbandingan GreenKonstitusi, GreenEkonomi, dan Hukum Ekonomi Syariah di Indonesia. ., 50(1), 109–139.