

**STRATEGI DINAS TENAGA KERJA KOTA BANDA ACEH
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DAN KINERJA PEGAWAI**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

**SAED ARIEF MAULANA
NIM. 170802139**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Saed Arief Maulana
NIM : 170802139
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas : UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penelitian skripsi ini saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

A R - R A N I R Y

Banda Aceh, 22 juli 2023

Yang Menyatakan



SAED ARIEF MAULANA
NIM. 170802139

**STRATEGI DINAS TENAGA KERJA KOTA BANDA ACEH
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DAN KINERJA PEGAWAI**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar - Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

SAED ARIEF MAULANA

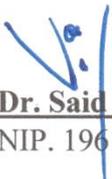
NIM. 170802139

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Said Amirulkamar, MM., M.Si.
NIP. 196110051982031007


Renaldi Safriansyah, S.E., M.HSc.
NIDN. 2007017903

**STRATEGI DINAS TENAGA KERJA KOTA BANDA ACEH
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DAN KINERJA PEGAWAI**

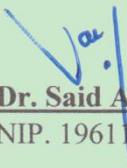
SKRIPSI

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Jum'at, 21 Juli 2023 M
3 Muharram 1445 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,


Dr. Said Amirulkamar, MM., M.Si.
NIP. 196110051982031007

Sekretaris,


Renaldi Safriansyah, S.E., M.HSc.
NIDN. 2007017903

Penguji I,


Siti Nur Zalikha, M.Si
NIP. 199002282018032001

Penguji II,


Chandra Adi Kurnia, ST., MBA.
NIP. 198306102009041004

AR-RANIRY
Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh




Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Dalam menganalisis penilaian seorang pegawai untuk bisa dikatakan bagus ataupun tidaknya suatu pekerjaan yang berkaitan erat dengan administrasi publik, faktor kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan dan diutamakan di suatu instansi pemerintahan. Seiring dengan berjalannya penyelenggaraan, pemerintah memiliki kewajiban melayani masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar yang berhubungan dengan hal pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk melihat strategi seperti apa yang dijalankan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai agar permasalahan, tantangan dan hambatan yang terjadi di Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh saat ini bisa diperbaiki dengan baik. Metode penelitian yang digunakan di penelitian ini yakni metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh sudah merancang beberapa strategi dan mengimplementasikan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kinerja meskipun dengan anggaran yang terbatas. Contohnya seperti membuat aplikasi pelayanan daring seperti Sistem Informasi Ketenagakerjaan (SINAKER) dan menerapkan sistem absensi daring di Dinas Tenaga Kerja. Tantangan yang sedang dihadapi oleh pihak Dinas Tenaga Kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai yakni sulitnya meningkatkan kualitas pelayanan karena keterbatasan anggaran, kemampuan dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang terbatas membuat pemberian pelayanan publik dan kinerja pegawai tidak berjalan maksimal sebagaimana semestinya.

Kata Kunci : *Strategi, Kualitas Pelayanan Publik, Kinerja Pegawai.*



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

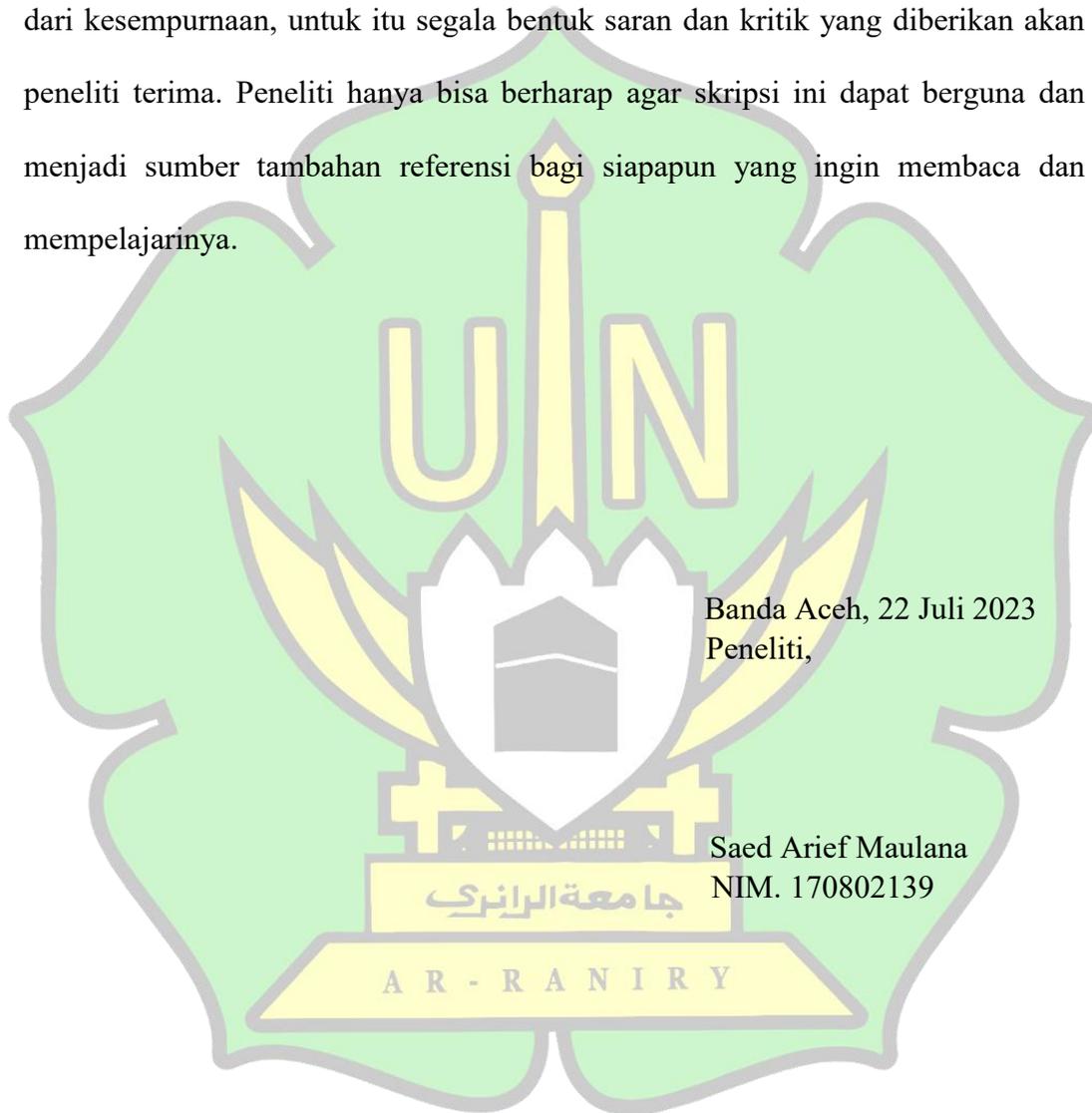
Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang mana dengan rahmat dan hidayahnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Strategi Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dan Kinerja Pegawai”. Tak luput juga shalawat beserta iringan salam pada junjungan alam Nabi Muhammad SAW beserta kepada keluarga dan para sahabat, semoga di yaumul qiyamah kelak kita semua mendapatkan syafa’at dari Nabi Muhammad SAW.

Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini yakni untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam penulisan skripsi ini, peneliti sendiri mendapatkan banyak bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu, di kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag., selaku Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Muazzinah, B.Sc., MPA., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

4. Dr. Said Amirulkamar, MM., M.Si., selaku Pembimbing I yang sudah memberikan arahan, bimbingan dan masukan serta waktu untuk peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Renaldi Safriansyah, S.E., M.HSc., selaku Pembimbing II yang sudah memberikan arahan, bimbingan dan masukan serta waktu bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Siti Nur Zalikha, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara sekaligus selaku Penasehat Akademik yang selalu memberikan bantuan, arahan dan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi.
7. Mairul Hazami, S.E, M.Si., selaku Kepala Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh beserta staff dan pegawai yang sudah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh.
8. Sahabat dan orang-orang terdekat peneliti, yang sudah membantu peneliti dalam memberikan semangat dan dukungan bagi peneliti.
9. Dan yang istimewa peneliti ucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua yang selalu menyertai peneliti dengan do'a, serta kepada seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti sendiri tidak mampu membalas semua kebaikan yang sudah diberikan kepada peneliti, namun peneliti berharap agar Allah SWT memberikan balasan yang terbaik kepada pihak yang sudah mau membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu segala bentuk saran dan kritik yang diberikan akan peneliti terima. Peneliti hanya bisa berharap agar skripsi ini dapat berguna dan menjadi sumber tambahan referensi bagi siapapun yang ingin membaca dan mempelajarinya.



Banda Aceh, 22 Juli 2023
Peneliti,

Saed Arief Maulana
NIM. 170802139

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.2.1. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Penjelasan Istilah.....	9

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Definisi Strategi.....	15
2.2.1. Konsep Strategi.....	16
2.2.2. Teori Strategi.....	17
2.3. Definisi Kualitas Pelayanan.....	19
2.3.1. Faktor Dan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	20
2.3.2. Teori Kualitas Pelayanan.....	23
2.4. Definisi Kinerja Pegawai.....	25
2.4.1. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	26
2.4.2. Teori Kinerja Pegawai.....	29

2.5. Kerangka Pemikiran.....	32
------------------------------	----

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian.....	34
3.2. Fokus Penelitian.....	34
3.3. Lokasi Penelitian.....	35
3.4. Tehnik Dan Sumber Data.....	35
3.5. Informan Penelitian.....	36
3.6. Tehnik Pengumpulan Data.....	37
3.7. Tehnik Analisis Data.....	38
3.8. Verbal Data.....	39

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh.....	41
4.1.1. Sejarah Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh.....	41
4.1.2. Tugas Dan Fungsi Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh.....	43
4.1.3. Struktur Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh.....	43
4.2. Program Rencana Kegiatan Dinas Tenaga Kerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dan Kinerja Pegawai.....	44
4.3. Hasil Penelitian.....	46
4.4. Strategi Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dan Kinerja Pegawai.....	47
4.5. Tantangan Disnaker Dalam Pelaksanaan Strategi	55

BAB V. PENUTUP

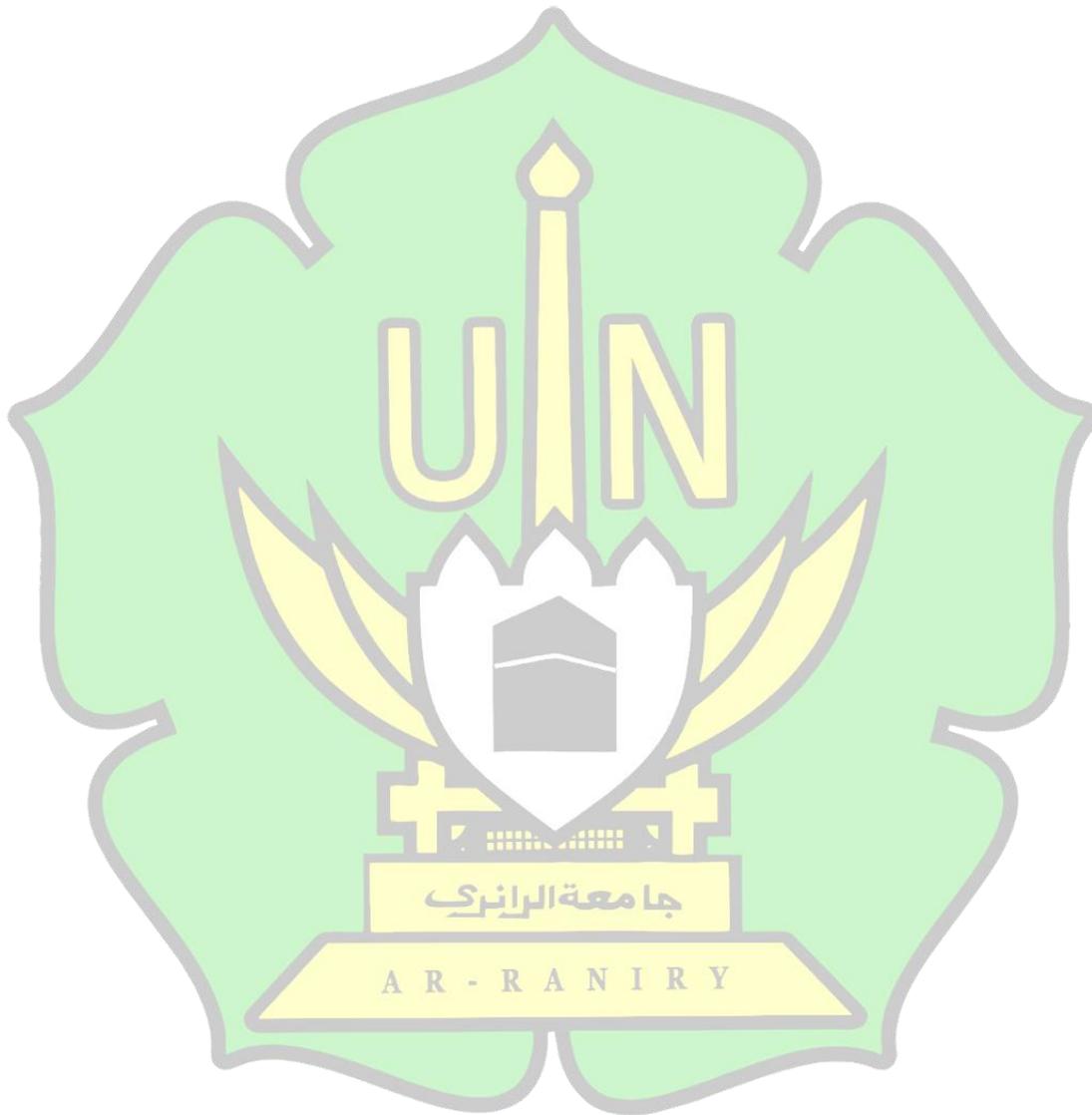
5.1. Kesimpulan.....	62
5.2. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA.....	65
----------------------------	-----------

DAFTAR LAMPIRAN.....	69
-----------------------------	-----------

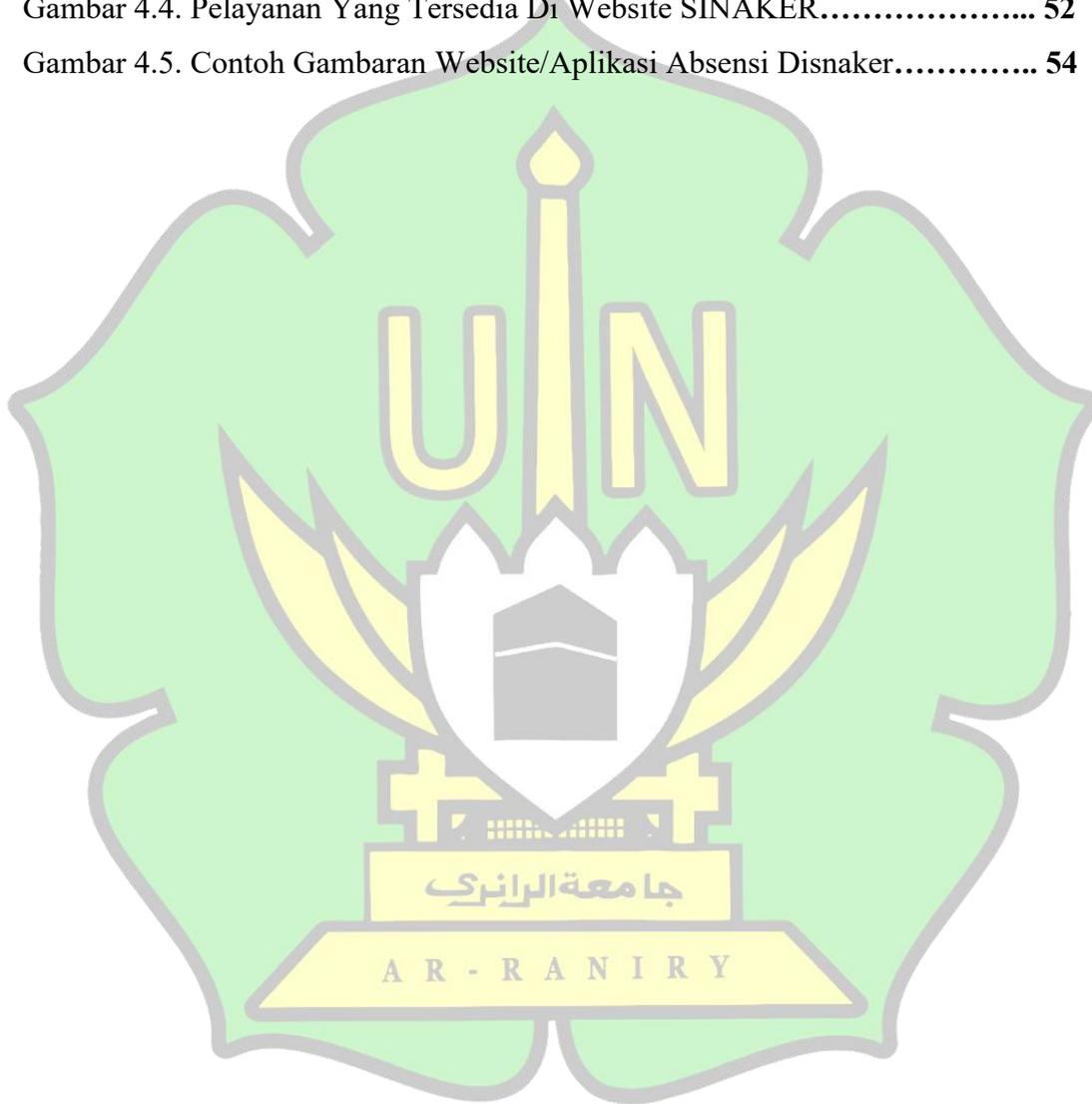
DAFTAR TABEL

Tabel 3.2. Fokus Penelitian.....	35
Tabel 3.3. Tabel Informan.....	37



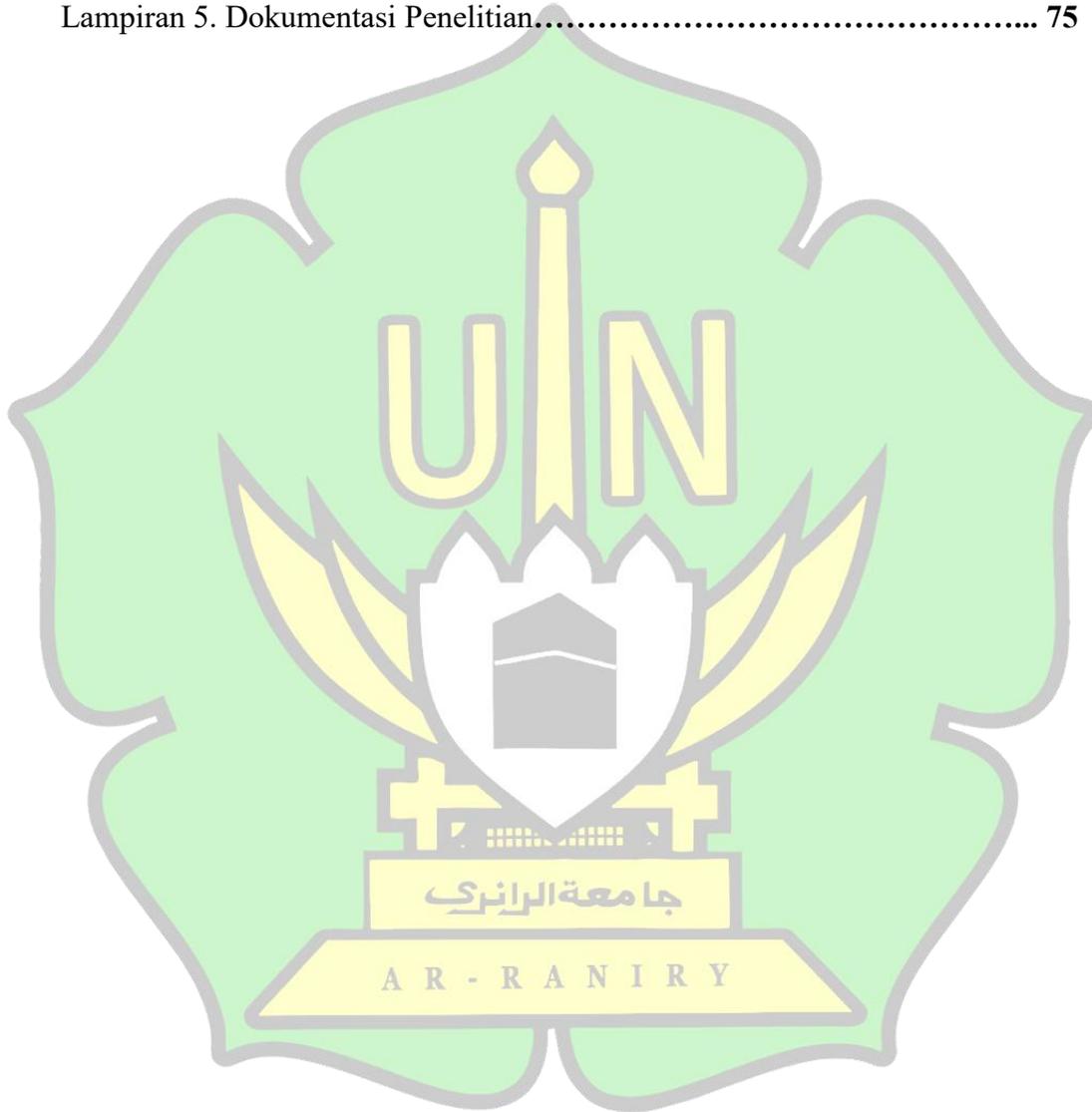
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Gaps Model Dari Kualitas Pelayanan.....	22
Gambar 4.1. Struktur Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh.....	44
Gambar 4.2. Contoh Program Rencana Kerja Disnaker Tahun 2023-2026.....	46
Gambar 4.3. Tampilan Website Dari SINAKER.....	50
Gambar 4.4. Pelayanan Yang Tersedia Di Website SINAKER.....	52
Gambar 4.5. Contoh Gambaran Website/Aplikasi Absensi Disnaker.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	71
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian Dari Disnaker Banda Aceh.....	72
Lampiran 3. Surat Rekomendasi Penelitian.....	73
Lampiran 4. Pedoman Wawancara.....	74
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian.....	75



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam menganalisis penilaian seorang pegawai untuk bisa dikatakan bagus ataupun tidaknya suatu pekerjaan yang berkaitan erat dengan administrasi publik, faktor kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan dan diutamakan dalam suatu instansi pemerintahan.

Adapun untuk melihat kualitas pelayanan secara administratif, menurut John Pfiffner & Robert V. Preshtus yang mengatakan bahwa administrasi publik sendiri terbagi menjadi 3 bagian yang diantaranya yakni sebuah implementasi kebijakan pemerintah yang sudah ditetapkan orang-orang yang terlibat didalamnya, koordinasi usaha yang meliputi perorangan maupu kelompok dalam melaksanakan kebijakan pemerintah yang meliputi pekerjaan mereka sehari-hari, serta merupakan suatu proses pelaksanaan kebijakan pemerintah, memberikan pengarahan arah dan kecakapan serta maksud dari usaha sejumlah orang.¹

Salah satu objek disiplin ilmu administrasi publik ialah pelayanan publik yang menjadi salah satu bagian terpenting didalamnya. Dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan undang-undang yang berlaku bagi warga negara

¹ John Pfiffner & Robert V. Presthus, Public Administration, The Ronald Press Company, New York (1960), Halaman 4.

atas barang dan jasa maupun pelayanan administratif yang sudah disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik itu sendiri. Mengenai barang dan jasa maupun pelayanan administratif yang tertera didalamnya diartikan sebagai bukan yang bisa diperdagangkan oleh masyarakat dalam hubungan sosial, akan tetapi dijelaskan sebagai *public goods* atau barang publik yang sudah disediakan oleh pemerintah.²

Dalam penyelenggaraannya, pemerintah memiliki kewajiban dalam melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar dalam hal pelayanan publik. Hal tersebut juga menjadi sebuah amanat yang ada di dalam Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, serta membangun rasa percaya masyarakat dalam hal pelayanan publik yang penyelenggara berikan dan hal tersebut menjadi kegiatan yang wajib dilakukan ketika tuntutan masyarakat meningkat. Karena pada dasarnya, setiap penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai kewajiban dalam memenuhi standar pelayanan yang sesuai dengan dasar hukum, mekanisme, sistem, prosedur, tata cara pelayanan yang disamakan bagi pemberi dan penerima, serta tarif yang diberikan kepada pelanggan dalam memperoleh pelayanan dari pihak penyelenggara dan dalam kurun waktu penyelesaian pelayanannya.³

Selain itu, Daviddow Dan Uttal menjelaskan mengenai kualitas pelayanan publik bahwa pelayanan adalah suatu usaha yang mampu membuat pelanggan merasa puas. Jika kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sangat

² <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik> (diakses tanggal 15 januari 2023).

³ <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13921/Pentingnya-Standar-PelayananPublik.html> (diakses tanggal 15 januari 2023).

baik, semakin tinggi juga kepuasan serta ekspektasi dari pelanggan itu sendiri.⁴ kualitas pelayanan yang diberikan akan bisa berjalan dengan optimal apabila faktor-faktor yang mempengaruhi ataupun mendukung berfungsi dengan baik. Moenir menjelaskan bahwa faktor-faktor tersebut yang bisa mendukung dan mempengaruhi jalannya mekanisme kualitas pelayanan secara optimal, yang diantaranya yakni faktor keterampilan petugas, faktor sarana dalam melaksanakan tugas pelayanannya, faktor organisasi yang bisa dikatakan sebagai sistem maupun alat yang mendukung jalannya kegiatan pelayanan, faktor aturan yang menjadi sebuah landasan kerja pelayanan, serta faktor kesadaran dari para petugas pelayanan.⁵

Faktor-faktor ini sendiri mempunyai peran yang berbeda-beda dalam pelaksanaannya, namun saling mempengaruhi satu sama lain dan mampu membangun kualitas pelayanan yang optimal. Tidak hanya kualitas pelayanan publik saja yang berkaitan dengan administrasi publik, kinerja pegawai publik juga turut ikut andil didalamnya. Prawirosentono menjelaskan mengenai kinerja, bahwa kinerja yakni Hasil pekerjaan suatu kelompok maupun individu di dalam suatu perusahaan ataupun organisasi yang sesuai dengan tanggung jawab maupun wewenang yang ada sesuai dengan hukum, legal, etika, moral dan hal itu sebagai bentuk pencapaian tujuan di dalam suatu organisasi maupun perusahaan.⁶ Kinerja juga adalah hasil dari fungsi kegiatan seseorang ataupun kelompok di dalam suatu organisasi maupun perusahaan yang dipengaruhi berbagai macam

⁴ Sutopo & Suryanto (2003), *Pelayanan Prima*, Bandung : Nuansa, Halaman 9.

⁵ A.S. Moenir (2010), *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta : PT. Bumi Aksara, Halaman 88.

⁶ Onita Sari Sinaga, DKK, *Manajemen Kinerja Dalam Organisasi*, Yayasan Kita Menulis (2020), Halaman 5.

faktor untuk mencapai tujuan dalam waktu ataupun periode tertentu. Untuk mencapai tujuan yang diinginkan, sebuah perusahaan ataupun organisasi sangat memerlukan kinerja yang efisien dan efektif lantaran kinerja di dalam organisasi adalah akumulasi dari kinerja kelompok maupun individu.⁷

Terdapat faktor penting yang pastinya akan mempengaruhi kinerja pegawai publik, yang diantaranya yakni lingkungan kerja, pelatihan dan edukasi terhadap karyawan, gaya dan perlakuan yang didapatkan karyawan ataupun pegawai, perkembangan teknologi, kompetensi, kompensasi, serta keterampilan kerja karyawan ataupun pegawai. Dari lingkungan kerja sendiri bisa dilihat bahwa disekitar para pekerja yang mampu mempengaruhi pegawai dalam melaksanakan seluruh tugas-tugas yang ada. Sedarmayanti mengatakan bahwa lingkungan kerja sendiri bisa dikatakan sebagai tempat untuk uji coba yang akan dihadapi pegawai, serta lingkungan seseorang bekerja, konfigurasi kerja, serta metode-metode kerjanya baik itu berkelompok maupun individu, membuat hal tersebut juga akan mempengaruhi keterampilan kerja seorang pegawai atau karyawan.⁸

Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh masih memiliki beberapa tugas di bagian kinerja pelayanan yang sampai saat ini merupakan salah satu tujuan dari Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh untuk menyelesaikannya. Dalam Rencana Strategis Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh (RENSTRA) Tahun 2023-2026 menjelaskan dalam kinerja pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh menemukan tantangan yang mana masih ditemukannya kasus

⁷ Onita Sari Sinaga, DKK, Manajemen Kinerja Dalam Organisasi, Yayasan Kita Menulis (2020), Halaman 14.

⁸ Mellysa Pusparani, Jurnal, Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia), Universitas Terbuka UPBJJ – UT Jambi, Halaman 536.

rendahnya kompetensi dan produktivitas tenaga kerja, kasus perselisihan pekerja dengan perusahaan, rendahnya perluasan kesempatan kerja yang terbuka pada pelayanan yang diterima yang menjadikan kondisi tersebut harus membuat pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh harus meningkatkan sistem pelayanan dan kinerja pegawai mereka. Salah satu langkah-langkah yang Dinas Tenaga Kerja lakukan untuk meningkatkan pelayanannya ialah mengoptimalkan pelayanan dibidang ketenagakerjaan dengan membangun sistem kerja daring dan mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada.⁹ Keberhasilan Dinas Tenaga Kerja dalam mencapai program yang sudah direncanakan tentu mempunyai peluang dan tantangan pengembangan untuk mewujudkan keberhasilan dari program tersebut. Adapun kondisi dan rencana yang pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh inginkan secara umum salah satunya yakni meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat melalui prosedur dan sistem yang transparan, terpercaya dan cepat, lalu meningkatkan sumber daya manusia yang profesional dan meningkatnya sarana dan prasarana serta fasilitas pendukung.¹⁰

Dalam mewujudkan pelayanan yang baik dan cepat tersebutlah, Dinas Tenaga Kerja meluncurkan inovasi yang mampu memudahkan masyarakat Kota Banda Aceh untuk mendapatkan pelayanan dan mempermudah para pegawai dalam mengakses serta melayani masyarakat melalui website Sistem Informasi Ketenagakerjaan (SINAKER). Tujuan dari website tersebut di buat untuk pengelolaan informasi dan data secara menyeluruh, informasi yang cepat dan

⁹ Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh (2023-2026) halaman 18, Diakses Tanggal 30 Juli 2023.

¹⁰ Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh (2023-2026) halaman 24, Diakses Tanggal 30 Juli 2023.

akurat, serta membantu dalam kepengurusan yang terkait dengan pekerja/buruh seperti dapat melakukan pengaduan secara daring. Website yang dibuat oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh ini memiliki banyak pelayanan ketenagakerjaan dari setiap bidang yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat dan perusahaan di Kota Banda Aceh.¹¹

Melihat latar belakang tersebut, peneliti sendiri sangat tertarik untuk mengetahui dan memfokuskan strategi yang akan dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja para pegawainya yang bertujuan yakni melayani masyarakat yang mempunyai urusan dengan Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh. Karena dua aspek tersebut sangatlah berperan penting dalam melihat seberapa seriusnya pihak Dinas Tenaga Kerja dalam hal tersebut, serta melihat adanya perubahan atau tidak mengalami perubahan sama sekali. Dengan strategi yang tepat bagi Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh, tentu bisa membuat semua yang telah dirancang dari tahun ke tahun akan berjalan dengan optimal meskipun membutuhkan waktu untuk melihat hasilnya. Dengan itu, penulis mengangkat dan membahas judul penelitian Strategi Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dan Kinerja Pegawai. R Y

¹¹ <https://disnaker.bandaacehkota.go.id/2020/08/13/sinaker-aplikasi-pelayanan-informasi-kerja/>

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, identifikasi masalah di penelitian ini sendiri yakni ingin melihat seperti apa strategi dari Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawainya, sehingga mampu menciptakan pelayanan yang optimal dan kualitas pegawai yang berkompeten. penulis dapat menyimpulkan identifikasi masalahnya bahwa masih banyaknya yang masih harus diselesaikan oleh pihak Dinas Tenaga Kerja seperti kasus perselisihan pekerja dengan perusahaan, rendahnya perluasan kesempatan kerja yang terbuka pada pelayanan yang diterima, Sehingga pihak Dinas harus menyediakan sistem pelayanan yang bagus untuk menyelesaikan tugas tersebut secara efisien, transparan dan akuntabel.

1.2.1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah ditulis diatas, yang menjadi rumusan masalah di penelitian ini yakni :

1. Bagaimana strategi Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja para pegawainya ?
2. Apa tantangan yang dihadapi oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh dalam melaksanakan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai ?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang diantaranya yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis strategi yang telah dijalankan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja para pegawainya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala seperti apa yang menghambat Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh dalam merealisasikan sistem dan strategi yang sudah mereka rencanakan.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dari penelitian yang sudah diteliti ini, diharapkan bisa menjadi sebuah sumbangan pemikiran serta memperkaya perkembangan ilmu administrasi pemerintahan dan pelayanan publik yang mampu memberikan pengetahuan yang baru bagi peneliti dan bermanfaat buat masyarakat luas mengenai pelayanan publik, khususnya tentang Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai secara relevan. Hasil dari penelitian ini tentu diharapkan juga berguna untuk rujukan maupun referensi untuk mahasiswa yang mengangkat judul penelitian yang berkaitan dengan Strategi Dinas Tenaga Kerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai. Dengan begitu penelitian ini mampu dimanfaatkan sebagai contoh yang relevan dalam membahas strategi instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai.

2. Manfaat Praktis

Dari penelitian yang sudah diteliti ini diharapkan mampu menjadi sebuah acuan untuk pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik dan kinerja pegawai, khususnya pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh, serta bisa menjadi evaluasi untuk meningkatkan pelayanan publik dan kinerja pegawai. Serta peneliti juga berharap akan tulisan ini mampu menjadi masukan bagi pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh.

1.5. Penjelasan Istilah

Berikut definisi istilah dalam penelitian ini, yang diantaranya yaitu :

a) Strategi

Strategi ialah sebuah proses dalam menentukan rencana pemimpin yang berada di puncak yang berfokus kepada tujuan dalam bentuk jangka panjang di dalam sebuah organisasi dan hal tersebut juga diikuti oleh penyusunan upaya agar tujuan yang ingin dicapai bisa berhasil dan sesuai dengan apa yang diinginkan.¹²

b) Kualitas Pelayanan Publik

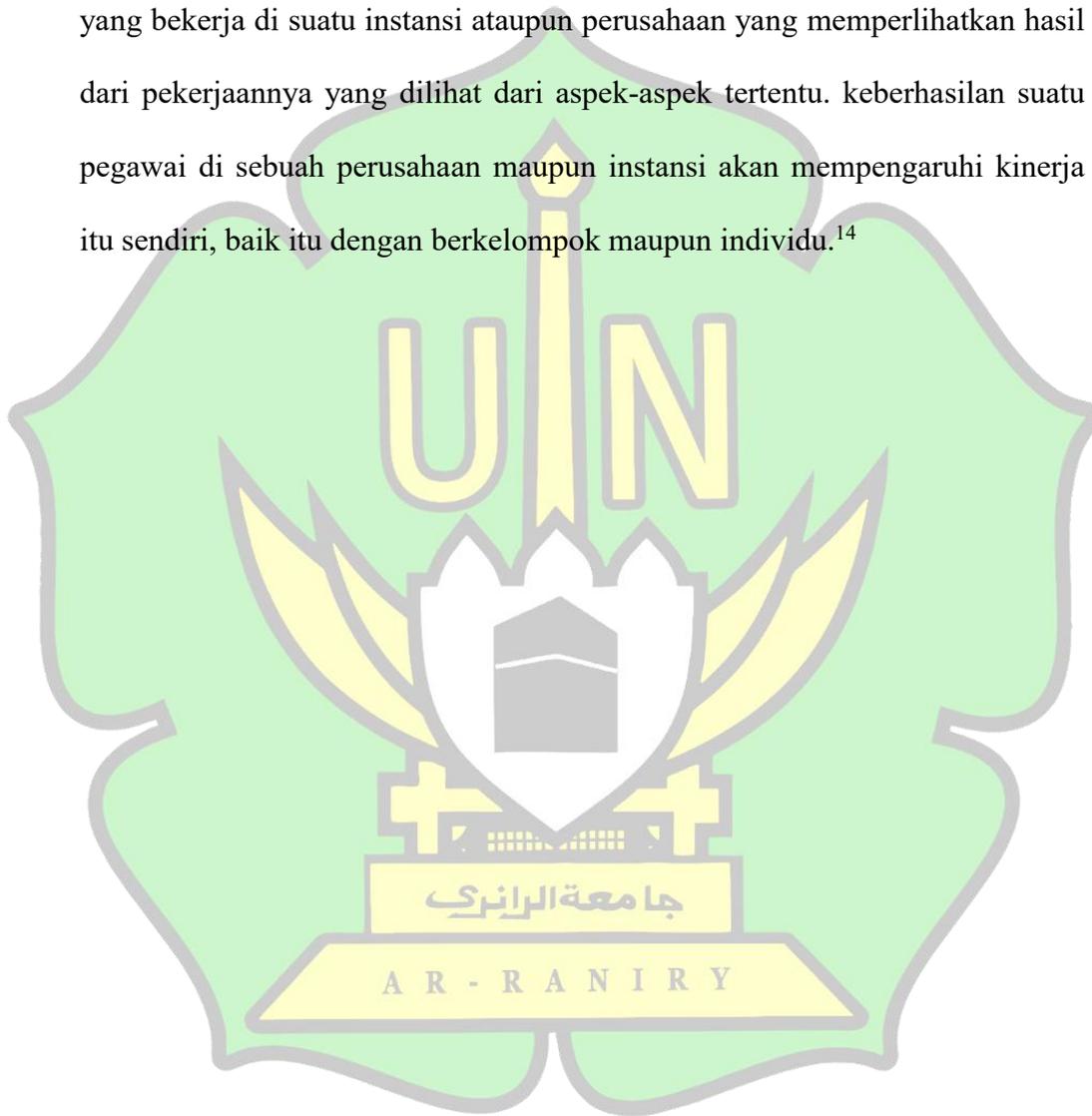
Kualitas pelayanan publik ialah tingkatan yang sangat diharapkan untuk bisa memenuhi apa yang diminta oleh pelanggan / masyarakat secara optimal. Dengan kata lain, kualitas pelayanan publik adalah bentuk dari susunan

¹² H. Abd. Rahman Rahim & Enny Rajab, Manajemen Strategi, Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar (2016), Hal. 19.

kegiatan yang mampu diharapkan untuk bisa memenuhi keinginan dari para pelanggan maupun masyarakat.¹³

c) Kinerja Pegawai Publik

Kinerja pegawai publik yakni hasil yang didapatkan oleh seorang pegawai yang bekerja di suatu instansi ataupun perusahaan yang memperlihatkan hasil dari pekerjaannya yang dilihat dari aspek-aspek tertentu. keberhasilan suatu pegawai di sebuah perusahaan maupun instansi akan mempengaruhi kinerja itu sendiri, baik itu dengan berkelompok maupun individu.¹⁴



¹³ Ade Syarif Maulana (2016), jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan PT. TOI, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta, Volume 7 No. 2

¹⁴ <https://prokomsetda.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/teori-kinerja-pegawai>

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini, peneliti merangkum penelitian terdahulu yang berkaitan erat dengan penelitian tentang strategi Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai. Hal tersebut dibuat dengan tujuan untuk mengkaji beberapa penelitian sebelumnya yang bisa dikatakan sebagai pembanding dari penelitian yang sedang diteliti serta melihat hasil di kota lainnya yang juga melaksanakan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai.

Penelitian pertama yakni penelitian yang dilakukan oleh Nurul Fitriani yang berjudul “Strategi Komunikasi Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai”.¹⁵ Tujuan dari pembuatan skripsi ini ialah untuk melihat strategi komunikasi seperti apa yang ingin diangkat oleh pihak organisasi sekretariat daerah kabupaten bengkalis dalam hal meningkatkan kinerja pegawai. Peneliti ini sendiri menggunakan pendekatan dan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang dimana peneliti mengumpulkan data yang didapat dengan cara memperoleh langsung informasi dari hasil wawancara dan terjun langsung ke lapangan untuk mendapat data yang berhubungan dengan judul yang ia angkat. Dari hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi maupun rencana yang sudah dilakukan oleh para pimpinan unit di jajaran Sekretariat Daerah sendiri sudah beralih untuk meningkatkan kinerja para pegawai

¹⁵ Nurul Fitriani (2020), Strategi Komunikasi Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

yang bertugas daripada kinerja sebelumnya. dan strategi peningkatan kinerja pegawai ini terbukti berjalan dengan baik melalui penentuan tujuan dengan melaksanakan visi misi yang wajib diterapkan serta berfokus juga kepada kegiatan pembangunan 2016 hingga 2021 di Kabupaten Bengkalis. Dengan begitu, para pimpinan dari masing-masing unit di Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis juga banyak melakukan berbagai cara dalam meningkatkan kinerja para pegawainya serta menunjukkan bahwa strategi komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawainya sendiri yang berada berada di kantor Sekretaris Daerah di Kabupaten Bengkalis dalam bentuk vertikal sendiri sudah secara keseluruhan berjalan dengan baik.

Penelitian kedua yakni penelitian yang dilakukan oleh Abdul Yahdi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil”.¹⁶ Tujuan dari penelitian ini ialah untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan catatan sipil kabupaten Aceh Singkil. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif yang dimana isi dari penelitian ini menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang dipaparkan oleh seorang professor yang bernama Valaria Zeithaml pada tahun 1990. Hasil yang didapatkan yaitu secara dari segi kehandalan atau *Reability*, peneliti mendapati bahwa pelayanan petugas yang diberikan kepada masyarakat cenderung lambat, sering menunda pekerjaan dan sering melalaikan tugas. Lalu dari aspek bukti fisik atau *Tangible*, peneliti mendapati bahwa sarana dan prasarana pelayanan di di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil belum bisa

¹⁶ Abdul Yahdi (2022), Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil, Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

memuaskan masyarakat serta belum bisa dikatakan memadai dan faktor yang paling terlihat dijelaskan oleh peneliti bahwa masih belum ada ruang tunggu untuk antrian masyarakat yang mempunyai urusan dengan pihak Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil. Dari segi jaminan atau *Assurance*, peneliti mendapati bahwa masyarakat terlihat sedikit kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas dikarenakan beberapa faktor seperti pemanggilan antrean tanpa adanya alat pengeras suara, kurangnya jaminan waktu proses penyiapan pelayanannya, serta faktor tidak adanya ruang tunggu juga menjadi kendala penting. Kemudian dari segi aspek daya tanggap atau *Responsiveness* serta aspek empati atau *Empathy*, petugas pelayanan kurang tanggap dalam merespon keluhan masyarakat dan pelayanan yang dilakukan oleh petugas juga tidak sesuai dengan apa yang masyarakat ekspetasikan kepada pihak Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil.

Penelitian ketiga yakni penelitian yang dilakukan oleh Anita Asriani yang berjudul “Strategi Peningkatan Kecamatan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare”.¹⁷ Tujuan dari penelitian ini ialah menganalisis strategi seperti apa yang dilakukan oleh pihak Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dimana dalam pengumpulan datanya sendiri menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini yakni dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare berusaha untuk memenuhi dimensi dari kualitas pelayanan publik yang terdiri dari *tangible*,

¹⁷ Anita Asriani (2022), Strategi Peningkatan Kecamatan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Parepare Sulawesi Selatan.

reability, responsiveness, assurance, dan empathy. Lalu mengenai faktor pendukung dan penghambat yang didapat ialah tidak memiliki android dan sering tidak hadirnya pejabat yang ada di kantor, bisa dikatakan bahwa tingkat kedisiplinan pegawainya cukup rendah. Faktor pendukungnya ialah prasarana lengkap, para pegawai selalu memberikan sikap yang ramah, serta etos kerja pegawai juga dinilai baik.

Mengenai dari perbedaan dengan penelitian terdahulu yang sudah diuraikan di tabel yang peneliti buat ialah terletak pada fokus penelitian yang mereka tulis. Contohnya seperti penelitian dari Nurul Fitriani, yang mana penelitiannya berfokus kepada strategi komunikasi seperti apa yang ingin diangkat oleh pihak organisasi sekretariat daerah Kabupaten Bengkalis dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai. Kemudian penelitian Abdul Yahdi, yang dimana penelitiannya berfokus akan kualitas pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil. Namun penelitian yang ditulis oleh Anita Asriani memiliki kesamaan fokus penelitian, yakni sama-sama ingin mencari tahu strategi seperti apa yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai, meskipun kantor dan daerah yang diteliti berbeda. Sehingga hal ini membuat kondisi lapangan yang diteliti tentu juga akan berbeda. Selain itu, penelitian ini sendiri juga berfokus kepada Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh (2023-2026) dalam hal mengkaji strategi seperti apa yang dilakukan oleh Pihak Dinas Tenaga Kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai.

2.2. Definisi Strategi

Strategi didefinisikan sebagai sebuah proses dimana rencana akan ditentukan oleh para pemimpin yang berada di posisi puncak yang fokusnya sendiri tertuju kepada tujuan jangka panjang serta mengupayakan bagaimana tujuan itu bisa didapatkan. Strategi dirumuskan sebagai pola dari kebijakan, program, tujuan, keputusan ataupun tindakan yang menentukan wujud dari organisasi, mengapa mereka mengerjakan dan apa yang dikerjakannya. Strategi sangat berbeda dengan taktik. Strategi ialah mengerjakan sesuatu yang benar (*doing the right things*), sedangkan taktik ialah mengerjakan sesuatu dengan benar (*doing the things right*).¹⁸ Strategi juga mengacu kepada serangkaian dari rencana yang sudah terencana beserta pendekatannya dipilih oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan inti dan tujuan jangka panjang.¹⁹ Strategi sendiri melibatkan alokasi sumber daya, penyesuaian yang berkelanjutan untuk menghadapi dinamika lingkungan eksternal dan internal.²⁰

Bisa disimpulkan bahwa strategi sendiri disusun untuk membuat respon dengan perubahan yang terjadi di organisasi maupun di pemerintahan. Perubahan ini tentunya bersifat eksternal dan akan diselesaikan dengan memperhitungkan kekuatan dari internal di suatu organisasi maupun pemerintahan. Dengan begitu, bisa dilihat seberapa jauh organisasi maupun pemerintah dalam menyusun dan memanfaatkan peluang yang sudah direncanakan untuk memperoleh hasil semaksimal mungkin. Namun jika organisasi maupun pemerintahan gagal dalam

¹⁸ Andi Rusdin Maldi, Dkk, Manajemen Strategi, Universitas Bosonawa (2020), Halaman 217.

¹⁹ Handoko, T.H (2012), Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia, Yogyakarta : BPF, Hal. 245.

²⁰ Jatmiko, B (2015), Jurnal Pengembangan Strategi Organisasi Birokrasi Berbasis Kewirausahaan Di Era Otonomi Daerah, Hal. 63.

mengeksekusi rencana yang sudah diatur ataupun rencana tersebut dianggap gagal, maka akan terjadi suatu dampak yang buruk di dalam maupun diluar suatu organisasi maupun pemerintahan. Untuk itu, kegunaan strategi yang mana memiliki fungsi untuk mempertahankan, menjaga dan meningkatkan kinerja di suatu organisasi maupun pemerintahan sangat berperan penting.

2.2.1. Konsep Strategi

Strategi selalu mengacu kepada rencana yang terencana yang sudah ditetapkan untuk mencapai tujuan jangka panjang dan tugas-tugas yang akan dikerjakan. Termasuk strategi yang berhubungan dengan instansi pemerintahan yang dimana strategi yang didasari oleh tugas-tugas pelayanan publik selalu melibatkan alokasi sumber daya, pemantauan dan penilaian berkala untuk meningkatkan kinerja lembaga dan memastikan pemberian pelayanan kepada masyarakat berjalan dengan efektif. Dengan begitu, dijelaskan bahwa konsep strategi ialah salah satu cara bagi manajemen untuk beradaptasi dengan segala perubahan yang akan terjadi, baik itu secara internal maupun secara eksternal.²¹ Kemudian ada dari Chandler yang mengemukakan bahwa Konsep Strategi sendiri ialah alat untuk menggapai tujuan dari perusahaan yang berkaitan dengan tujuan jangka panjang, prioritas alokasi sumber daya serta program tingkat lanjut.²²

Konsep-konsep strategis selalu memberi perhatian serius terhadap perumusan tujuan dan sasaran dari organisasi atau instansi, faktor-faktor yang menjadi kekuatan maupun kelemahan dan tantangan maupun peluang dari yang

²¹ Prof. Dr. H. Sufian Hamim, M.Si, DKK (2022), Organisasi Birokrasi Dan Manajemen Pemerintahan, Purbalingga : Eureka Media Aksara, Halaman 232.

²² Alfred, D. Chandler, Jr .1962. Strategy and Structure : Chapters in The History of The industrial Enterprise. Cambridge Mass: MIT Press.

dihadapi oleh organisasi ataupun instansi. Elemen penting dari sebuah konsep strategi dalam suatu organisasi maupun instansi di dalam pemerintahan terdiri dari :

1. Penetapan kebijakan yang dimana strategi kebijakannya melibatkan penetapan kebijakan yang mendukung dalam mencapai tujuan pelayanan publik.
2. Tujuan dan prioritas yang dimana strategi dalam organisasi ataupun instansi pemerintahan merumuskan prioritas maupun tujuan dalam menyediakan pelayanan publik yang bisa memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri.
3. Menganalisis akan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang mencakup pemahaman tentang kebutuhan dan harapan masyarakat yang menjadi dasar pengembangan rencana kerja.
4. Mengalokasikan Sumber Daya seperti anggaran, teknologi, dan pekerja.
5. Partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam melaksanakan strategi pemerintahan yang dapat meningkatkan pelayanan yang efektif.²³

2.2.2. Teori Strategi

Teori Strategi merupakan suatu bidang studi yang berkaitan dengan berbagai pengembangan, perencanaan, dan implementasi strategi dalam berbagai konteks suatu organisasi maupun instansi. Hal tersebut sejalan dengan Quinn yang mengatakan bahwa strategi ialah salah satu rencana yang mengimplementasikan

²³ Bambang Heru Purwanto, Dkk (2021), Manajemen Strategis Sektor Publik : Konsep, Teori, Dan Praktik Manajemen Strategi Untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi, Bandung : Refika Aditama.

kebijakan dan tujuan utamanya yang berkaitan dalam suatu organisasi agar menjadi satu konteks yang utuh.²⁴

Dan dari hal tersebut bisa disimpulkan bahwa tujuan dari teori strategi ini ialah untuk memahami bagaimana suatu organisasi ataupun instansi mencapai tujuan mereka dengan penggunaan strategi yang efektif. Adapun beberapa konsep utama dalam teori strategi ini meliputi :

- a) Posisi bersaing yang dimana melibatkan penentuan posisi di dalam lingkungan organisasi atau instansi.
- b) Analisis lingkungan yang dimana mempertimbangkan faktor eksternal dan internal yang bisa mempengaruhi organisasi.
- c) Pengembangan strategi yang dimana proses strateginya melibatkan penentuan visi dan misi dalam suatu organisasi atau instansi, serta penetapan tujuan dalam jangka panjang dan tentu ini akan melibatkan analisis dan pemilihan strategi yang sesuai dengan lingkungan dan sumber daya yang ada di organisasi atau instansi itu sendiri.
- d) Implementasi strategi yang merupakan langkah-langkah yang bisa dilakukan untuk menerapkan strategi yang sudah dirancang. Implementasi strategi ini akan menjadi efektif jika melibatkan alokasi sumber daya, pengawasan dan evaluasi dari hasil strategi yang sudah berjalan.
- e) Inovasi dan perubahan yang dimana organisasi ataupun instansi perlu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi seiring berjalannya waktu agar

²⁴ Quinn (1999), *Diagnosing and Changing Organizational Culture : Based on the competing values framework*, reading, Mass : Addison Wesley, halaman 10.

tetap bisa bersaing. Hal ini tentu akan sangat penting dalam mencapai keberhasilan dalam waktu jangka panjang.²⁵

2.3. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sendiri menjadi salah satu bagian terpenting yang harus diutamakan oleh setiap dinas andai ingin memuaskan masyarakat dan masing – masing mempunyai definisi yang berbeda pula. Armand Feigenbaum menjelaskan bahwa kualitas merupakan keseluruhan dari bentuk jasa maupun produk yang terdiri dari sebuah *Marketing* (Pasar), *Engineering* (Teknik), *Manufacture* (Pembuatan), serta *Maintenance* (Pemeliharaan). Sehingga, di dalam jasa dan produk dari segi pemakaiannya akan megikuti sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari masyarakat itu sendiri.²⁶

Selain itu, Menurut Daviddow Dan Uttal (Sutopo & Suryanto, 2003) mengenai kualitas pelayanan, mereka berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu usaha yang mampu membuat pelanggan merasa puas. Semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi juga kepuasan serta ekspetasi dari pelanggan itu sendiri.²⁷

Berhubungan dengan pelayanan, menurut Nasution, M.N, kualitas pelayanan sendiri yakni pengendalian atas tingkat keunggulan yang diharapkan dengan tujuan agar memenuhi keinginan masyarakat yang sebagai seorang pelanggan.²⁸

²⁵ H. Abd. Rahman Rahim & Enny Rajab, Manajemen Strategi, Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar (2016).

²⁶ Feigenbaum, Armand V, (1991), Total Quality Control, New York : Mc Graw Hill, Halaman 7.

²⁷ Sutopo & Suryanto (2003), Pelayanan Prima, Bandung : Nuansa, Halaman 9.

²⁸ Nasution M.N, Perilaku Konsumen, Jakarta Erlangga (2001), Halaman 44.

Bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan bisa menjadi sebuah rangkaian kegiatan yang dianggap unggulan dan diharapkan agar bisa memenuhi keinginan masyarakat secara keseluruhan karakteristik produknya.

2.3.1. Faktor Dan Dimensi Kualitas Pelayanan

Beberapa peneliti seperti Parasuraman, Zeithaml dan Berry di tahun 1985, mereka sudah mengidentifikasi beberapa faktor yang akan membentuk kualitas pelayanan itu sendiri dan membuatnya menjadi sebuah konsep, yang diantaranya yakni seperti komunikasi (*communications*), kesopanan (*courtesy*), akses (*access*), kompetensi (*competence*), kredibilitas (*credibility*), tanggap (*responsiveness*), keamanan (*security*), memahami atau mengetahui apa yang diinginkan pelanggan (*understanding or knowing the customer*), handal (*reliability*) dan berwujud (*tangibles*). diantara kesepuluh faktor ini, beberapa peneliti ini setelah melakukan focus group, mereka menemukan hasil bahwa adanya ikatan yang sangat kuat, yang diantaranya yaitu kompetensi (*competence*), kredibilitas (*credibility*), komunikasi (*communications*), kesopanan (*courtesy*), dan keamanan (*security*) yang pada akhirnya digabung menjadi satu dimensi, yang mana dimensi tersebut bernama kepercayaan (*assurance*). hal itu juga ditemukan saat memahami atau mengetahui apa yang diinginkan pelanggan (*understanding or knowing the customer*) dan akses (*access*) digabung menjadi satu, yang kemudian menjadi satu dimensi yang disebut empati (*empathy*). dan pada akhirnya ditemukanlah lima

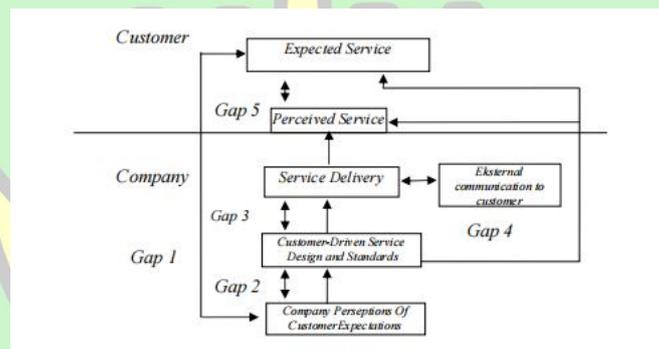
dimensi kualitas jasa yang terdiri dari kepercayaan (*assurance*), empati (*empathy*), tanggap (*responsiveness*), handal (*reliability*) dan berwujud (*tangibles*).²⁹

Daya tanggap (*responsiveness*) sendiri meliputi dari hadir dan bersedianya seorang karyawan atau pelayan publik untuk menyediakan serta membantu konsumen. Lalu mengenai kehandalan (*reliability*) juga meliputi dari kemampuan pelayan publik atau karyawan dalam menyediakan layanan bantuan dan jasa secara cepat dan tanggap, serta hal tersebut juga bisa dipertanggungjawabkan oleh pihak penyedia layanan dan jasa itu sendiri. Sementara empati (*empathy*) bisa dikatakan sebagai wujud dari perhatian perusahaan untuk konsumen dan berwujud (*tangibles*) yang dibahas disini yakni bentuk fisik dari produk jasa yang diberikan seperti alat-alat perlengkapan, fasilitas fisik dan penampilan karyawan yang akan digunakan untuk mempersiapkan produk jasa tersebut. Dan terakhir yakni kepercayaan (*assurance*) yang mana ini merupakan etika serta pengetahuan dari kemampuan karyawan yang tujuannya sendiri yakni untuk mempertahankan kepercayaan konsumen / masyarakat. Dalam dimensi kualitas pelayanan ini sendiri, hal terbesar yang dihadapi oleh pelayan publik yakni mencari cara untuk menggabungkan kualitas pelayanan ini dari apa yang sudah diekspetasikan oleh masyarakat. Maka dari itu sangat penting seorang manajer memperhitungkan permasalahan pelatihan karyawan yang bekerja sebagai pelayan publik.

Dalam memberikan kualitas pelayanan ini sendiri, terdapat yang namanya *gap* atau faktor celah yang modelnya sendiri dikenal dengan nama 5 *gap* model

²⁹ A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. (1985), Problems and Strategies in Services Marketing, Jurnal of Marketing Volume 49.

yang dikemukakan oleh Parasuraman di tahun 1985. model ini sendiri menjelaskan bahwa celah atau *gap* ini akan mempengaruhi semuanya di dalam organisasi ataupun perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan yang ingin memenuhi ekspektasi konsumen. Teori ini sendiri dikembangkan oleh Parasuraman ke bentuk model umum dari penyedia pelayanan yang memperlihatkan kualitas jasanya yang dilihat dengan memperhitungkan tanggapan konsumen mengenai jasa yang konsumen terima melalui ekspektasi serta harapan dari kinerja yang sudah diberikan.



Gambar 2.1. Gaps Model dari kualitas pelayanan.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry di tahun 1985 mengemukakan kelima celah ini atau *gap* yang menjadi penyebab kegagalan dalam memberikan pelayanan jasa secara maksimal. Dari gambar 2.1. sendiri bisa dijelaskan seperti ini :

Gap 1 : celah (*Gap*) ini ada diantara ekspektasi konsumen dengan pemahaman dari manajemen di sebuah perusahaan ataupun organisasi. Celah ini bisa muncul dikarenakan manajemen sendiri salah dalam mengartikan apa yang diharapkan oleh konsumen / masyarakat.

Gap 2 : celah (*Gap*) ini ada diantara pemahaman dari manajemen terhadap ekspektasi konsumen dan spesifikasi dari kualitas pelayanan. Celah ini bisa muncul dikarenakan adanya kesalahan dari orang yang menganalisis pemikiran manajemen secara tepat, dengan harapan konsumen masuk ke dalam bentuk kriteria dari kualitas pelayanan.

Gap 3 : celah (*Gap*) ini ada diantara spesifikasi dari kualitas pelayanan dan orang yang bertugas di penyampaian pelayanan. Celah ini muncul akibat dari kurang bersaingnya sumber daya manusia yang ada di perusahaan dalam memenuhi standarisasi perusahaan yang sejak awal sudah ditetapkan.

Gap 4 : celah (*Gap*) ini ada diantara komunikasi eksternal dan orang yang bertugas di penyampaian jasa. Celah ini terjadi lantaran perusahaan sendiri tidak bisa memenuhi apa yang sudah disepakati dari awal dengan komunikasi eksternal melalui adanya promosi.

Gap 5 : celah (*Gap*) ini ada diantara pelayanan yang sudah dirasakan melalui pelayanan yang sudah di ekspektasikan. Celah ini dapat muncul karena adanya akibat dari tidak terwujud ekspektasi pelanggan.³⁰

2.3.2. Teori Kualitas Pelayanan

Teori kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang berkaitan dengan peningkatan dan pemahaman dari kualitas pelayanan yang mampu diberikan oleh

³⁰ A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. (1985), Problems and Strategies in Services Marketing, Jurnal of Marketing Volume 49.

suatu organisasi ataupun instansi kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan merupakan faktor yang penting dalam menciptakan kepuasan, membangun kepercayaan dan menarik hati masyarakat untuk memberikan respon yang positif. Kualitas pelayanan juga melibatkan akan bagaimana cara pelayan publik memberikan pelayanan yang secara responsif, efisien, transparan, dan adil kepada masyarakat dan mencakup dimensi seperti ketanggapan, jaminan, empati bukti fisik dan kehandalan. Hal tersebut sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, yang pada akhirnya akan mempengaruhi hati masyarakat dan membuat masyarakat kembali berpikir untuk kembali menggunakan jasa dari organisasi atau instansi yang bersangkutan.³¹

Bisa disimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas baik, yang mana mencakup 5 dimensi yang dipaparkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik dan kehandalan), akan mampu memenuhi ataupun bisa membuat ekspektasi masyarakat menjadi meningkat. Karena ketika masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan, maka masyarakat akan puas dan akan memberikan ekspektasi yang lebih tinggi lagi ke organisasi atau instansi, serta mereka akan menggunakan jasa dari organisasi ataupun instansi dan memberikan ulasan positif ataupun merekomendasikannya kepada orang lain. Karena dalam teori ini sendiri, kepuasan masyarakat adalah kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap suatu organisasi ataupun instansi, sehingga dengan memberikan kualitas

³¹ Reichheld, F.F., & Sasser, W.E. (1990), Zero Defections : Quality Comes To Services, Harvard Business Review, Halaman 105-111.

pelayanan yang baik, pihak organisasi ataupun instansi mampu mendapatkan kepercayaan masyarakat dalam jangka panjang. Dengan begitu, bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat membantu membangun hubungan yang positif antara pihak organisasi ataupun instansi dengan masyarakat, serta membantu mendorong penggunaan jasa secara berkelanjutan.

2.4. Definisi Kinerja Pegawai

Anwar Prabu Mangkunegara menjelaskan mengenai kinerja pegawai atau lebih mengarah ke sebuah prestasi kerja yang didapatkan oleh suatu karyawan di dalam pandangannya. Anwar Prabu Mangkunegara menjelaskan bahwa kinerja merupakan bagian dari hasil kerja yang dinilai dari kualitas maupun kuantitas yang diraih oleh seorang pegawai saat mengerjakan tugasnya yang sesuai dengan standar perusahaan dan tanggung jawab yang pegawai itu sendiri pegang.³²

Dengan kata lain, kinerja bisa dilihat dari seorang pegawai yang sedang melaksanakan tugas yang diberikan oleh perusahaan ataupun atasannya yang mana hal tersebut menjadi sebuah tanggung jawab serta kewajiban yang harus pegawai itu selesaikan dengan keahlian maupun kemampuannya. Lalu kinerja sendiri juga bisa diartikan sebagai hasil dari seorang pegawai ataupun kelompok yang ada di dalam organisasi maupun perusahaan yang mana hal ini akan mempengaruhi berbagai faktor dalam meraih tujuan dari perusahaan atau organisasi itu sendiri.³³

³² Anwar Prabu Mangkunegara (2017), Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, PT. Remaja Rosdakarya Bandung, halaman 67.

³³ Moh. Pabundu Tika (2008), Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja, PT. Bumi Aksara Jakarta, halaman 121.

Kemudian Moh. Mahsum menjelaskan bahwa kinerja sendiri adalah gambaran dari suatu tingkat pencapaian seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya dengan rangka untuk mewujudkan dan menciptakan tujuan, visi misi serta sasaran dan rencana perusahaan atau organisasi.³⁴

Dengan kata lain, kinerja digambarkan sebagai suatu tingkatan dari pencapaian seorang pegawai yang hendak mewujudkan impian dan rencana dari sebuah perusahaan yang mana untuk mewujudkannya, pegawai harus memiliki rasa keinginan yang tinggi dan mengerjakannya dengan sangat baik serta tahu apa yang pegawai itu kerjakan yang sesuai dengan keahliannya. Kinerja pegawai akan dinilai baik jika target yang direncanakan oleh suatu perusahaan ataupun organisasi dapat dikerjakan dan diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Maka apabila seorang pegawai tidak mampu menyelesaikan suatu tugas dari perusahaan ataupun organisasi tidak sebanding dengan waktu yang sudah ditentukan, maka dari itu pegawai tersebut dapat disebut sebagai pegawai yang mempunyai kinerja yang buruk dalam kurun waktu tersebut, karena kinerja adalah sebuah hasil dari pegawai yang mengerjakan tugasnya dengan tepat waktu.³⁵

2.4.1. Konsep Dan Faktor Kinerja Pegawai

Dalam sebuah tulisan yang berjudul “Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia” yang dipaparkan oleh Prabu Mangku Negara menjelaskan mengenai

³⁴ Moh. Mahsun (2006), Pengukuran Kinerja Sektor Publik, Penerbit BPFE Yogyakarta, halaman 25.

³⁵ Hadari Nawawi (2006), Evaluasi Dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri, Gadjah Mada University Press Yogyakarta, halaman 62.

faktor-faktor yang akan mempengaruhi suatu kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh perusahaan, yang mana hal itu terdiri dari :

A. Faktor otoritas ataupun kepemimpinan

Faktor ini sendiri bisa dikatakan sebagai suatu sifat dari sebuah perintah dalam suatu perusahaan ataupun organisasi yang diberikan oleh seseorang yang mempunyai jabatan yang lebih tinggi dalam rangka melakukan melaksanakan tugas dan kegiatan yang sesuai dengan apa yang pegawai tersebut berikan kepada perusahaan ataupun organisasi dan perintah tersebut bersifat mutlak dan harus dipatuhi.

B. Faktor motivasi

Motivasi ini akan mulai terbentuk melalui sikap dari pegawai dalam mengatasi situasi yang pegawai tersebut hadapi dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Seseorang yang termotivasi dalam menyelesaikan tugasnya akan menjalankannya agar bisa mencapai apa yang diinginkan, sehingga pegawai tersebut bisa mendapatkan hasil yang diinginkan dan hal itu tergantung dari cara perusahaan memperlakukan pegawainya dalam hal meningkatkan motivasinya. Jika perusahaan gagal dalam meningkatkan motivasi kerja pegawainya, maka rencana suatu perusahaan ataupun organisasi akan terhambat.

C. Faktor kemampuan

Kemampuan disini terbagi menjadi dua bagian, yang diantaranya yakni

kemampuan *reality* atau pengetahuannya dan skill yang dipelajari serta kemampuan potensi atau IQ dari seorang pegawai. Jika seorang pegawai memiliki kemampuan potensi diatas rata-rata serta kemampuan *reality* atau pengetahuannya dan skill yang memadai, maka pegawai tersebut berhak mendapatkan jabatan serta tugas yang sesuai dengan kemampuannya.³⁶

Sedangkan menurut peneliti lainnya seperti Sedarmayanti menjelaskan bahwa ada 11 faktor yang akan mempengaruhi kinerja pegawai, yang diantaranya :

- A. Mental dan sikap (termasuk dalam hal disiplin kerja, motivasi dan etika dalam bekerja).
- B. Keterampilan.
- C. Pendidikan.
- D. Tingkat penghasilan.
- E. Manajemen dalam kepemimpinan.
- F. Jaminan sosial.
- G. Gaji dan kesehatan.
- H. Sarana dan prasarana.
- I. Iklim kerja.
- J. Kesempatan berprestasi.
- K. Teknologi.³⁷

³⁶ Anwar Prabu Mangkunegara (2017), Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, PT. Remaja Rosdakarya Bandung, halaman 68.

³⁷ Mellysa Pusparani (2021), Jurnal Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai, Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia, Volume 2 No.4.

2.4.2. Teori Kinerja Pegawai

Teori Kinerja Pegawai merupakan sebuah pendekatan yang digunakan untuk memahami dan meningkatkan suatu kinerja individu di lingkungan kerja. Teori ini sendiri mencoba menjelaskan mengenai faktor-faktor apa saja yang akan mempengaruhi kinerja pegawai dan bagaimana suatu organisasi atau instansi mampu meningkatkan kinerja tersebut.

Ada beberapa teori yang mendukung mengenai kinerja pegawai ini seperti teori harapan yang dikemukakan oleh Victor Vroom dalam bukunya yang berjudul “*Work and Motivation*” yang dimana ia menjelaskan mengenai teori harapan atau *Expectancy Theory*. Teori ini sendiri menjelaskan bahwa “kinerja individu ini dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yakni harapan, instrumentalitas dan valensi. Harapan mengacu kepada apa yang diinginkan ataupun diharapkan dari seseorang yang berkaitan dengan pencapaian tujuan dan kinerja itu sendiri, serta harapan ini bisa berasal dari kelompok, atasan, maupun dari organisasi atau instansi. Kemudian instrumentalitas berkaitan dengan keyakinan seseorang bahwa kinerja yang baik mampu menghasilkan imbalan atau penghargaan yang setimpal. Secara khusus, instrumentalitas merupakan ukuran sejauh mana hasil kinerja seseorang yang berkaitan erat dengan imbalan atau penghargaan yang diberikan. Dengan kata lain, dalam teori Victor Vroom ini, seseorang akan termotivasi untuk mencapai kinerja yang baik jika mereka bisa percaya bahwa kinerja yang sudah mereka berikan akan dihargai dengan imbalan atau penghargaan yang mereka inginkan, seperti contohnya kenaikan gaji, promosi jabatan atau bonus. Serta valensi lebih mengarah kepada nilai yang diberikan seseorang terhadap

konsekuensi atau imbalan yang mungkin saja akan terjadi sebagai bentuk dari akibat dari kinerja yang mereka lakukan. Dengan kata lain, valensi merupakan tingkat keinginan seseorang itu sendiri terhadap imbalan atau penghargaan dan berkaitan dengan sejauh mana seseorang menganggap konsekuensi atau imbalan tersebut bernilai.³⁸ Teori tersebut juga serupa dengan buku “Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia” yang dipaparkan oleh Prabu Mangku Negara menjelaskan mengenai 3 faktor yang akan mempengaruhi kinerja pegawai, yang diantaranya yakni faktor otoritas atau kepemimpinan, faktor motivasi dan faktor kemampuan.

Kemudian hal tersebut diperkuat lagi dengan teori yang bernama “*Social Cognitive Theory*” yang dipaparkan oleh Albert Bandura di tahun 1989 yang dimana fokus dari teori ini sendiri yakni terletak di kepercayaan diri dari karyawan dalam melaksanakan segala tugas yang telah diberikan olehnya. Hal ini karena motivasi seseorang untuk berperilaku untuk mendapatkan tujuan dipengaruhi oleh sebuah interaksi yang saling mempengaruhi dan pengaruh tersebut terdiri dari tiga elemen kunci yang diantaranya yakni apa yang karyawannya pikirkan, yang karyawan kerjakan, serta lingkungan kerjanya seperti apa. Teori ini sendiri mirip dengan *Expectancy Theory* yang dipaparkan oleh Victor Vroom, namun yang mencolok dari *Social Cognitive Theory* ini ialah lebih menekankan akan pentingnya kemampuan dari karyawan tersebut untuk mengawasi akan kemampuan dan perilaku mereka dalam merespon akan reaksi yang datang kepada karyawan itu sendiri. Oleh sebab itu, keyakinan dari diri karyawan ini yang akan menjelaskan mengenai bisa atau tidaknya karyawan

³⁸ Lina Anatan (2010), Jurnal Telaah Kritis *Expectancy Theory* Victor Harold Vroom, Jurnal Manajemen, Vol.9, No.2.

tersebut dalam mengerjakan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya dan pada akhirnya keyakinan tersebut pula yang akan mempengaruhi kinerja karyawan.³⁹

Dari teori - teori yang sudah dipaparkan, maka bisa disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan suatu pencapaian yang didapat oleh seorang pegawai di sebuah perusahaan ataupun organisasi yang mana pekerjaan yang pegawai itu sendiri kerjakan dilaksanakan dengan baik, tepat waktu, serta sesuai dengan visi misi dan rencana dari perusahaan ataupun organisasi, sehingga pegawai tersebut bisa dikatakan memberikan hasil kerja yang memuaskan untuk perusahaan tempat ia bekerja. Sumber daya manusia di bidang ketenagakerjaan menjadi salah satu faktor penting dalam proses perencanaan pembangunan, cepat atau lambatnya proses yang dikerjakan, semuanya tergantung dari seberapa jauh sumber daya manusia yang mana yakni pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh yang menjadi subjek proses pembangunan memiliki kompetensi yang memuaskan dalam rangka melaksanakan proses tersebut. Kinerja seorang pegawai akan dinilai baik jika target yang direncanakan oleh suatu instansi ataupun organisasi dapat dikerjakan dan diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan, begitu juga sebaliknya apabila kinerja seorang pegawai dinilai buruk oleh instansi ataupun organisasi tempat ia bekerja.⁴⁰ Dari teori yang sudah dipaparkan bisa dikatakan bahwa kinerja pegawai bisa dilihat dari apa yang pegawai itu raih dalam melaksanakan tugasnya, serta pengerjaannya dilihat oleh instansi, baik yang

³⁹ Alfian Poluan, Dkk (2021), Keadilan Dalam Organisasi, Manado : Unsrat Press, Halaman 12.

⁴⁰ Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh (2023-2026) halaman 17, Diakses Tanggal 30 Juli 2023.

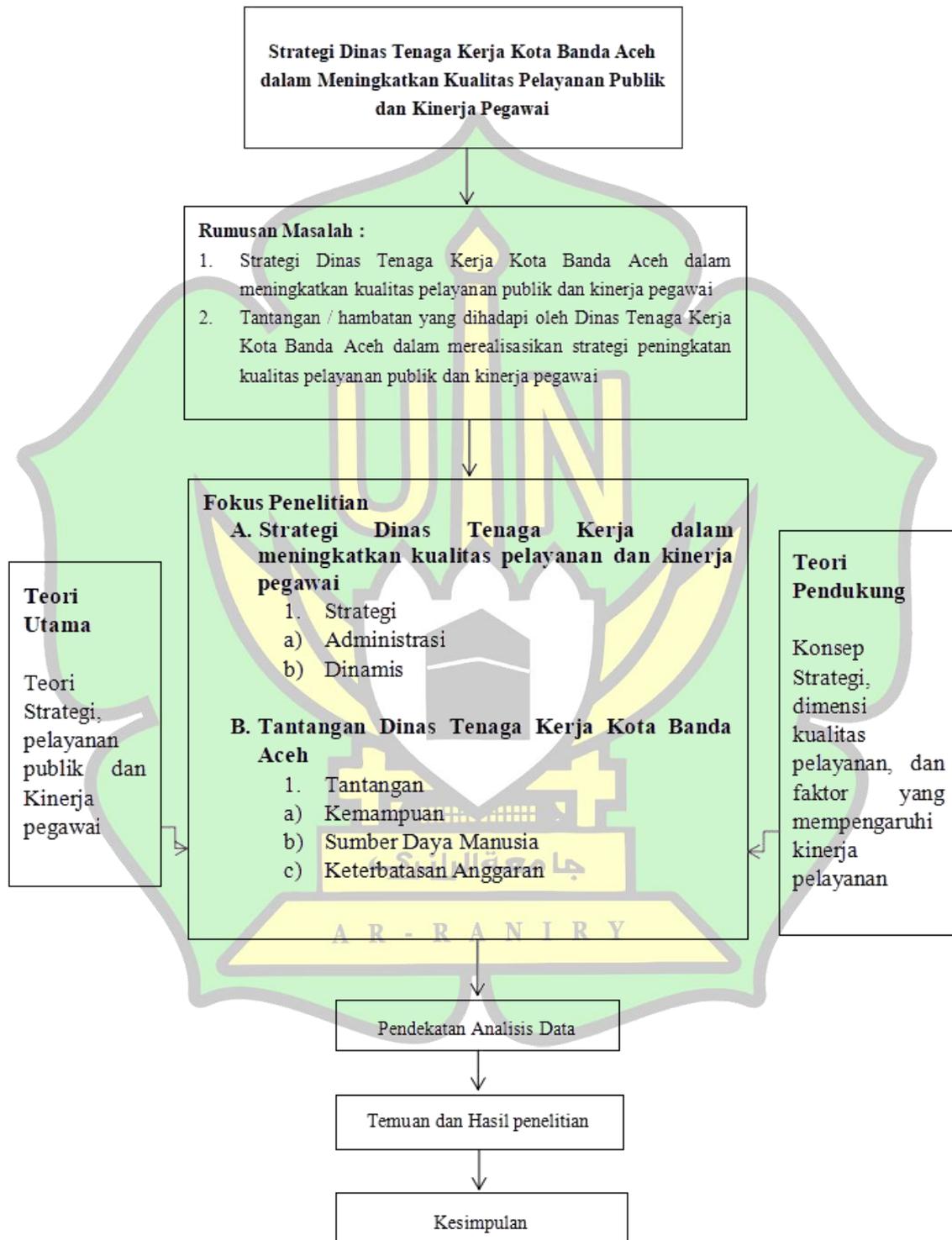
dilihat adalah kualitas dan kuantitasnya dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

2.5. Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik dan kinerja dari pegawai di suatu instansi merupakan dua hal yang harus dimiliki oleh pemerintah untuk memberikan segala kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan pelayanan publik dan kinerja pegawai yang baik adalah cerminan dari sistem pemerintahan yang baik pula. Dalam pembuatan kerangka pemikiran ini sendiri, yang akan menjadi titik fokusnya ialah strategi seperti apa yang ingin diterapkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja yang pegawainya sendiri berikan kepada masyarakat. Dan untuk memfokuskan hal tersebut, maka kerangka berpikir diperlukan untuk memperjelas struktur konsep yang ingin dibangun dengan cara menjelaskan hubungan antara satu konsep dengan konsep yang lainnya. Tujuan dengan ada kerangka berpikir ini yakni membuat seseorang dapat memahami dengan mudah konsep data yang ditulis yang kemudian akan menjadi acuan berikutnya. Karena kerangka berpikir merupakan suatu gambaran yang berbentuk sebuah konsep yang menjelaskan mengenai hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya.⁴¹

Jika dibuat dalam bentuk diagram ataupun skema kerangka berpikir mengenai fokus dari Strategi Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai, maka gambarannya sendiri akan terlihat seperti berikut :

⁴¹ Hardani, S.Pd., M.Si., dkk (2020), Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif, CV. Pustaka Ilmu, Halaman 321.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang akan dipakai yakni penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Penelitian kualitatif sendiri merupakan metode yang menganut aliran fenomenologis atau meletakkan perhatiannya pada studi atas penampakan, kesadaran serta pengalaman yang didapat yang dimana fokus kegiatan penelitian ilmiahnya sendiri melalui pemahaman serta penyampaiannya terhadap gejala sosial yang sedang diamati.⁴² selain itu, hasil dari penelitian ini sendiri akan membutuhkan analisis yang mendalam, serta hasilnya sendiri bersifat subyektif atau didominasi oleh perasaan pribadi, preferensi pembicara ataupun pendapat. Di penelitian ini, objek penelitiannya mengenai Strategi Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai yang dimana penelitiannya menggunakan metode observasi dan wawancara.

3.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ialah sebuah tindakan yang dimana memusatkan penelitian berfokus kepada judul penelitian ini sendiri, yakni strategi Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai.

⁴² Hardani, S.Pd., M.Si, dkk, Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif, CV. Pustaka Ilmu Grup (2020), Halaman 39.

- 1) . Strategi Dinas Tenaga Kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai.

Tabel 3.2. Fokus Penelitian

No	Dimensi	Indikator	Sumber
1	Strategi	a) Administrasi b) Dinamis	Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh Tahun 2023 - 2026.

- 2). Tantangan Dinas Tenaga Kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai.

No	Dimensi	Indikator	Sumber
1	Tantangan Disnaker Kota Banda Aceh	a) Kemampuan b) Sumber Daya Manusia c) Ketersediaan Anggaran	Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh Tahun 2023 - 2026.

3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di Kota Banda Aceh. Instansi Pemerintahan Kota Banda Aceh yang akan menjadi tempat penelitian adalah Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh.

3.4. Tehnik Dan Sumber Data

A. Data Primer

Data Primer merupakan suatu data yang bisa didapatkan oleh seorang peneliti melalui hasil dari wawancara dengan seorang narasumber dan peneliti

sendiri mengumpulkan data tersebut melalui sebuah komunikasi dengan menggunakan alat untuk membantu peneliti.⁴³

B. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan suatu data yang bisa didapatkan oleh seorang peneliti melalui sumber atau data yang sudah ada sebelumnya.⁴⁴ sumber atau data ini didapatkan melalui artikel, jurnal, buku, hasil penelitian, website resmi Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh, serta peraturan pemerintah daerah yang dapat memberikan segala bentuk informasi yang berhubungan dengan Strategi Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai.

3.5. Informan Penelitian

Informan merupakan seseorang yang mampu memberikan sebuah informasi mengenai kondisi serta situasi akan latar penelitian yang hendak dilakukan. Tehnik yang akan digunakan yakni dengan menggunakan sampel yang ditentukan secara purposif atau dengan pertimbangan. Adapun informan yang akan memberikan informasi mengenai penelitian ini yakni :

⁴³ Akhmad Musyafak. (2015), Mapping Agro ekonomi sistem dan Sosial Ekonomi Untuk Pembangunan Pertanian Perbatasan Bengkayang-Serawak Kalimantan Barat. (Yogyakarta: Deepublish), halaman 7.

⁴⁴ M. Iqbal Hasan (2002), Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya, Ghalia : Indonesia Bogor, Halaman 82.

Tabel 3.3.
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Dinas Tenaga Kerja	1 orang
2	Kepala Subbag Kepegawaian, Umum, Dan Aset	1 orang
3	Pegawai Bidang Hubungan Industrial	2 orang
4	Pegawai Bidang Perindustrian	1 Orang
Total Keseluruhan		5 Orang

Sumber : Data Yang Diolah Oleh Peneliti Tahun 2023

3.6. Tehnik Pengumpulan Data

A. Dokumentasi

Dokumentasi sendiri adalah tehnik pengumpulan data yang sering dilakukan oleh banyak peneliti dengan mencari ataupun mengumpulkan banyak pendapat dari banyak orang, pokok pikiran dari suatu media serta teori – teori yang ada.⁴⁵ Dari penelitian ini sendiri tentu akan dilakukan hal yang serupa, yakni mengumpulkan banyak data yang mana yang menjadi sumber utamanya yakni melalui dokumen maupun website resmi dari Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh dan website Sistem Informasi Ketenagakerjaan (SINAKER) milik Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh, absensi daring yang pihak Dinas Tenaga Kerja gunakan (absensi.bandaacehkota.go.id) serta sumber tersebut diperkuat lagi melalui berita maupun jurnal yang ada kaitannya dengan sumber yang didapatkan.

⁴⁵ Sarwono (2010), Pintar Menulis Karya Ilmiah & Kunci Sukses Dalam Menulis Ilmiah, Yogyakarta : CV Andi Offset, Halaman 34 -35.

B. Wawancara

Sugiyono menjelaskan bahwa wawancara digunakan sebagai tehnik dalam proses mengumpulkan data untuk penelitian yang akan dilakukan melalui pengajuan beberapa pertanyaan untuk menemukan permasalahan yang ingin diteliti, serta apabila peneliti sendiri ingin mengetahui beberapa hal dari informan yang lebih mendalam.⁴⁶

Wawancara sendiri digunakan peneliti dengan cara memberikan beberapa pertanyaan secara langsung kepada informan untuk mengetahui informasi dan kejelasan dari sebuah permasalahan yang ingin diteliti. Tehnik wawancara yang digunakan di dalam penelitian ini ialah wawancara tak berstruktur atau *unstructure interview* yang dimana peneliti sendiri tidak menggunakan wawancara yang sudah disusun secara sistematis, melainkan pedoman wawancara disusun secara sederhana. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara bersama dengan informan penelitian yang diantaranya yakni kepala Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh, kepala subbagian kepegawaian, umum dan aset, dan beberapa pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh. Peneliti sendiri juga memberi pertanyaan seperti yang sudah disiapkan tanpa mempertanyakan pertanyaan diluar konteks dari data yang ingin peneliti dapatkan.

3.7. Tehnik Analisis Data

Menurut Huberman, kegiatan dari suatu analisis data kualitatif pada dasarnya dilakukan secara interaktif atau ada hubungan yang terjalin secara terus menerus sehingga data yang ingin dicari dapat terkumpul. Setelah terkumpul semuanya,

⁴⁶ Sugiyono (2013), *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA), halaman 231.

akan ada yang namanya kejenuhan data yang mana kejenuhan ini dapat dilihat melalui tidak bisa menambah informasi baru. Analisis dari data yang dipaparkan oleh Huberman sendiri ada tiga tahap yang diantaranya :

1. Tahap reduksi, data yang dimana peneliti sendiri dituntut untuk memiliki pengetahuan yang luas serta kemampuan berpikir yang baik.
2. Tahap penyajian, data yang penyajian datanya sendiri dilakukan dengan tujuan data dari hasil reduksi tersusun rapi, sehingga mempermudah dalam membangun rencana kerja penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.
3. Tahap penarikan kesimpulan serta verifikasi, yang mana penarikan kesimpulan dari sebuah penelitian kualitatif sendiri dalam bentuk visual objek yang sebelumnya tidak diketahui kepastiannya dan berubah menjadi jelas setelah dilakukannya penelitian.⁴⁷

3.8. Verbal Data

Verbal data ialah jenis data yang diperoleh dengan kata-kata atau informasi lisan yang telah dikumpulkan dari responden dalam bentuk wawancara, diskusi, percakapan, ataupun rekaman suara. Verbal data sendiri pada umumnya mencakup kutipan langsung dari responden, yang mencerminkan pendapat, pandangan, pemahaman maupun pengalaman mereka mengenai topik tertentu. Pengumpulan data verbal biasanya melibatkan sebuah interaksi langsung antara seorang peneliti dengan responden, yang mana peneliti akan mengajukan pertanyaan terbuka dan mendengarkan tanggapan yang diucapkan oleh si

⁴⁷ Yusuf, A. Muri, 2017, Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan, Jakarta : Kencana, Cet.4. Hlm 400.

responden itu sendiri. Data tersebut kemudian direkan, dianalisis, diidentifikasi tema, pola, dan informasi yang muncul dari percakapan ataupun wawancara tersebut. Dalam beberapa penelitian, analisis data verbal dapat menggunakan metode kualitatif ataupun kuantitatif, hal ini tergantung dari tujuan penelitian dan pendekatan yang digunakan. Dalam penyajian data secara verbal, ada beberapa hal yang harus diperhatikan, yang diantaranya :

- A. Objektif, yang berarti kalimat yang digunakan tidak dicampur dengan keinginan subjektif dari peneliti, melainkan menerangkan hasil penelitian yang sudah didapatkan yang sesuai dengan fakta serta informasi yang sebenarnya.
- B. Bahasa yang tajam, yang berarti kata-kata yang digunakan harus tegas dan tidak menimbulkan kesalahpahaman maupun penafsiran yang berbeda dari yang sebenarnya. Sehingga setiap orang yang membaca hasil penelitian ini akan mempunyai gambaran, persepsi dan pengertian yang mirip.
- C. Jelas dan ringkas, dengan kata lain mudah dimengerti oleh pembaca dan bahasa yang digunakan tidak berbelit-belit dan dan sederhana.⁴⁸

⁴⁸ Desak Putu Yuli Kurniati, Modul Komunikasi Verbal dan Non Verbal, Universitas Udayana (2016).

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh

4.1.1. Sejarah Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh

Indonesia ialah salah satu negara dengan populasi penduduk terpadat ke-4 di dunia dan penyebaran penduduknya sendiri bisa dikatakan saat itu tidaklah seimbang dengan penyediaan lapangan kerja oleh pemerintah yang merupakan satu dari sekian banyak faktor yang menjadikan permasalahan ketenagakerjaan di Indonesia. Setelah kemerdekaan Indonesia, pemerintah Indonesia saat itu mengeluarkan undang-undang Nomor 33 Tahun 1947 mengenai pembayaran ganti rugi terhadap pekerja / buruh yang mendapat kecelakaan selama bekerja, yang mana pekerja sendiri mendapatkan haknya dan hak yang didapatkan oleh pekerja baik dari segi kesejahteraan, kesehatan serta keselamatan pekerja pun mulai diperhitungkan oleh pemerintah.

Peraturan yang mengatur pekerja / buruh seiring berjalannya waktu mulai mengalami perubahan hingga Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 mengenai cipta kerja atau yang lebih dikenal dengan sebutan *Omnibus Law* muncul ke hadapan publik. Kemudian dalam Pasal 176 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Ketenagakerjaan juga menjelaskan bahwa pengawasan ketenagakerjaan yang dikerjakan oleh pegawai pengawas ketenagakerjaan yang mempunyai kompetensi dan independen guna menjamin pelaksanaan peraturan

perundang-undangan ketenagakerjaan.⁴⁹ Dari undang-undang tersebut juga menjelaskan bahwa pemerintah sebagai salah satu pihak yang memiliki hak dalam mengatur ketenagakerjaan memiliki peran penting untuk mencegah terjadinya pelanggaran norma kerja dengan melakukan tindakan yang bersifat rutinitas yang diantaranya yakni pengawasan dan pembinaan. Disebutkan juga di Pasal 71 ayat 1 dan 3 Qanun Aceh Nomor 7 Tahun 2014 tentang ketenagakerjaan yang menyebutkan bahwa pengawasan ketenagakerjaan sendiri hanya dilakukan oleh Pengawas Ketenagakerjaan dan mereka wajib ditempatkan di bidang yang menangani Pengawasan Ketenagakerjaan.⁵⁰

Selanjutnya di Pasal 72 ayat 1 Qanun Aceh Nomor 7 Tahun 2014 tentang ketenagakerjaan juga menjelaskan bahwa Pemerintah Aceh dan Pemerintah Kabupaten maupun Kota juga wajib memiliki Pengawas Ketenagakerjaan.⁵¹ Hal ini tentu dilakukan agar pekerjaan yang dibuat menjadi maksimal dan Instansi yang bergerak dibidang ketenagakerjaan yang mempunyai kompetensi untuk melakukan pengawasan ketenagakerjaan harus bergerak secara maksimal agar terwujudnya kesejahteraan umum para pekerja, dan pada akhirnya, terbentuklah Dinas Tenaga Kerja. Bagi masyarakat Aceh, Dinas Tenaga Kerja lebih dikenal sebagai Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh yang mana hingga saat ini masih bekerja sesuai dengan peraturan yang dibuat oleh pemerintah.

⁴⁹ Pasal 176 Undang – Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003.

⁵⁰ Pasal 71 ayat 1 & 3 Qanun Aceh Nomor 7 Tahun 2014 Ketenagakerjaan.

⁵¹ Pasal 72 ayat 1 Qanun Aceh Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Ketenagakerjaan.

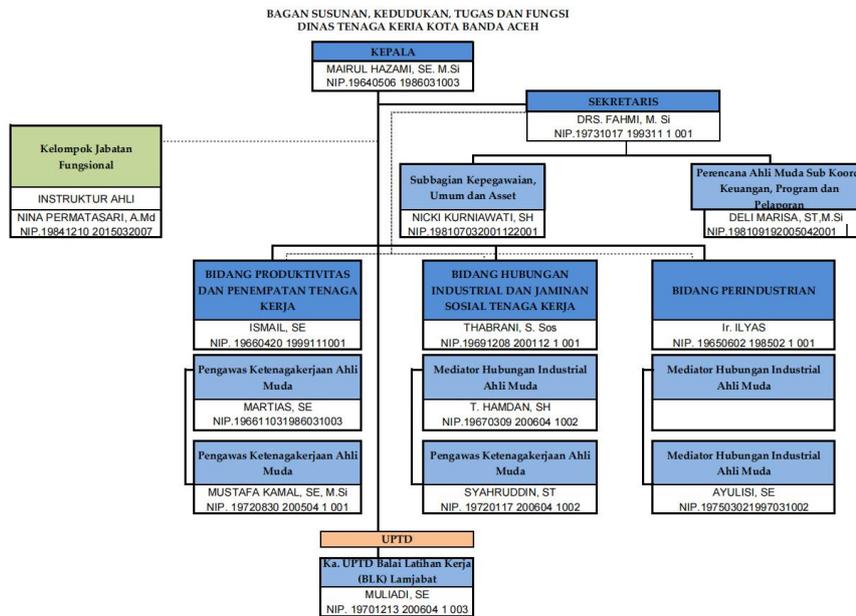
4.1.2. Tugas Dan Fungsi Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh

Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh sendiri terbentuk pada saat Peraturan Walikota No. 47 di tahun 2016 dibuat, yang mana tujuan dibentuknya Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh ini yakni menjalankan beberapa hal yang berhubungan dengan bidang yang berfokus kepada tugas ketenagakerjaan. Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh mempunyai tugas pokok dan fungsi yang diantaranya :

1. Perencanaan dan perumusan kebijakan dengan hal yang berhubungan dengan bidang ketenagakerjaan.
2. Memantau setiap lembaga di bidang ketenagakerjaan.
3. Memberikan izin serta menyelenggarakan kegiatan pelayanan di bidang ketenagakerjaan.
4. Merumuskan kebijakan teknis di bidang industrial.
5. Melaksanakan segala urusan yang berhubungan dengan tata usaha Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh.
6. Menyusun segala program kerja tahunan dalam kurun waktu jangka menengah dan jangka panjang.
7. Memberikan pembinaan terhadap segala unit pelaksanaan di bidang perindustrian
8. Bekerjasama dan berkoordinasi dengan lembaga maupun institusi mengenai bidang ketenagakerjaan.
9. Melaksanakan segala bentuk tugas kedinasan yang diberikan oleh Walikota Banda Aceh.
10. Menyelenggarakan tata cara dalam menyertakan modal pada bidang industrial.

11. Mengawasi, menyelenggarakan serta mengembangkan kerjasama dengan badan usaha lain mampu antar perindustrian yang lain.⁵²

4.1.3. Struktur Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh



Gambar 4.1. Struktur Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh

4.2. Program Rencana Kegiatan Dinas Tenaga Kerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dan Kinerja Pegawai

Program merupakan salah satu instrumen yang terdiri dari banyaknya kegiatan yang harus dilaksanakan oleh suatu instansi ataupun perusahaan sebagai bentuk dari pembentukan kebijakan strategi untuk menggapai sasaran yang ingin dicapai. Biasanya dalam suatu instansi maupun perusahaan menyusun rencana kegiatan acuannya yakni kurun waktu yang sudah ditentukan dan hal tersebut juga dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh dalam membentuk program-program yang ingin dijalankan dan sudah ditetapkan serta dijabarkan

⁵² <https://disnaker.bandacehkota.go.id> (diakses tanggal 25 Januari 2023).

dalam rencana kerja di setiap tahun. Adapun program yang sudah ditetapkan oleh pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh tentu sudah dijabarkan dalam rencana kerja setiap tahunnya dalam bentuk berbagai kegiatan yang terukur dari pembiayaan APBD.

Rencana program kegiatan Dinas Tenaga Kerja yang berhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai yang tertera pada RENSTRA Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh tahun 2023 - 2026 yakni :

1. Program Perencanaan Tenaga Kerja.
2. Program Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja.
3. Program Penempatan Tenaga Kerja.
4. Program Pengelolaan Sistem Informasi Industri Nasional.

Sesuai dengan kebijakan yang sudah ditetapkan, program-program yang sudah ditulis diatas tentu sudah dipaparkan dalam berbagai macam kegiatan dari tahun 2023-2026 dengan memanfaatkan sumber daya yang ada, yang diantaranya :

1. Kegiatan perencanaan, penganggaran, dan evaluasi kinerja perangkat daerah.
2. Kegiatan administrasi barang milik daerah.
3. Kegiatan administrasi kepegawaian perangkat daerah.
4. Kegiatan administrasi umum perangkat daerah.
5. Penyusunan Rencana Tenaga Kerja (RTK).
6. Pelaksanaan pelatihan berdasarkan unit kompetensi.
7. Pengukuran produktivitas tingkat daerah.
8. Pelayanan antar kerja di daerah kabupaten / kota.

9. Pengelolaan informasi pasar kerja.

BIDANG EKONOMI DAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT					
Tujuan RPD	Sasaran RPD	Strategi RPD	Arah Kebijakan RPD	PROGRAM KEGIATAN DAN SUB KEGIATAN PENDUKUNG KEBIJAKAN OPD	
Tujuan OPD	Sasaran OPD	Strategi OPD	Arah Kebijakan OPD	PROGRAM	SUB KEGIATAN
Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi dan Kesejahteraan Masyarakat	Meningkatnya Partisipasi Ekonomi dan Kesejahteraan Masyarakat				
Tujuan 1. Meningkatkan Pengembangan dan Perluasan Kesempatan Kerja	1.1. Meningkatkan Partisipasi Angkatan Kerja	1.1.1. Penyusunan Dokumen Perencanaan Tenaga Kerja (JTK)	1.1.1.1. Menyusun dokumen perencanaan rencana kerja (RTK), Menghitung Persentase akurasi proyeksi indikator dalam rencana tenaga kerja, dan Menghitung Jumlah penuhiannya yang menyusun rencana tenaga kerja di kabupaten/kota.	PROGRAM PERENCANAAN TENAGA KERJA	1. Penyusunan Rencana Tenaga Kerja (RTK) 2. Penyusunan Rencana Tenaga Kerja Mikro
	1.1.2. Peningkatan persentase tenaga kerja yang bersertifikat kompetensi	1.1.2.1. Meningkatkan Persentase program PKB (Pelatihan Berbasis Kompetensi), Meningkatkan jumlah pengangguran yang dilatih, Meningkatkan persentase lulusan bersertifikat pelatihan, Meningkatkan Persentase pemenuhan lulusan yang bekerja, Meningkatkan Lulusan bersertifikat kompetensi, Meningkatkan Persentase nonlulusan bersertifikat kompetensi, Meningkatkan Rasio jumlah instruktur terhadap peserta pelatihan Meningkatkan Persentase LPK (Lembaga Pelatihan Kerja) yang terakreditasi dan Meningkatkan Persentase LPK yang memiliki sertifikasi	1.1.2.1. Meningkatkan Persentase program PKB (Pelatihan Berbasis Kompetensi), Meningkatkan jumlah pengangguran yang dilatih, Meningkatkan persentase lulusan bersertifikat pelatihan, Meningkatkan Persentase pemenuhan lulusan yang bekerja, Meningkatkan Lulusan bersertifikat kompetensi, Meningkatkan Persentase nonlulusan bersertifikat kompetensi, Meningkatkan Rasio jumlah instruktur terhadap peserta pelatihan Meningkatkan Persentase LPK (Lembaga Pelatihan Kerja) yang terakreditasi dan Meningkatkan Persentase LPK yang memiliki sertifikasi	PROGRAM PELATIHAN KERJA DAN PRODUKTIVITAS TENAGA KERJA	1. Pelaksanaan Pelatihan berdasarkan kompetensi 2. Pembinaan Lembaga Pelatihan Kerja Swasta 3. Penataan dan Pendaftaran Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)
		1.1.2.2. Meningkatkan Jumlah Calon Pekerja Migran Indonesia (CPM)/Calon Tenaga Kerja Indonesia (CTKI) yang dibekali pelatihan, dan Meningkatkan Jumlah pelatihan Calon Pekerja Migran Indonesia (CPM)/Calon Tenaga Kerja Indonesia (CTKI)	1.1.2.2. Meningkatkan Jumlah Calon Pekerja Migran Indonesia (CPM)/Calon Tenaga Kerja Indonesia (CTKI) yang dibekali pelatihan, dan Meningkatkan Jumlah pelatihan Calon Pekerja Migran Indonesia (CPM)/Calon Tenaga Kerja Indonesia (CTKI)	PROGRAM PENEMPATAN TENAGA KERJA	4. Perlindungan PMI (Pria dan Perempuan) Penempatan di Daerah Kabupaten/Kota 1. Peningkatan Perlindungan dan Kompetensi Calon Pekerja Migran Indonesia (PMI)/Pekerja Migran Indonesia (PMI) 2. Penyediaan Layanan Terpadu pada Calon Pekerja Migran 3. Pembedayaan Pekerja Migran Indonesia Purna Penempatan
	1.1.3. Peningkatan Produktivitas Tenaga Kerja	1.1.3.1. Meningkatkan Persentase perusahaan yang menerapkan program peningkatan produktivitas dan Meningkatkan tingkat produktivitas total.	1.1.3.1. Meningkatkan Persentase perusahaan yang menerapkan program peningkatan produktivitas dan Meningkatkan tingkat produktivitas total.	PROGRAM PELATIHAN KERJA DAN PRODUKTIVITAS TENAGA KERJA	1. Konsultasi Produktivitas pada Perusahaan Kecil 2. Pengukuran Produktivitas Tingkat Daerah Kabupaten/Kota 3. Pelaksanaan Konsultasi Produktivitas kepada Perusahaan Kecil 3. Pengukuran Kompetensi dan Produktivitas Tenaga Kerja

Gambar 4.2. Contoh Program Rencana Kerja Dinas Tenaga Kerja Tahun 2023-2026

4.3. Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai merupakan dua hal yang sangat penting dalam menilai suatu instansi pemerintahan sangatlah baik atau tidaknya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang berurusan dengan pihak instansi tersebut. Seperti yang kita tahu bahwa masih banyak hal yang menjadi kekurangan dalam pelayanan di Indonesia, khususnya di kota Banda Aceh, sehingga untuk memperbaiki itu semua, instansi memikirkan berbagai cara dalam merancang strategi terbaik untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Salah satu instansi yang merancang strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai adalah Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh. Namun dalam merancang strategi, tentu akan ada berbagai hambatan dalam mewujudkannya dan hal tersebut tentu akan secara

bertahap diperbaiki sembari menjalankan strategi yang ingin diimplementasikan. Dan untuk menjelaskan hal tersebut, disini peneliti menggunakan *Expectancy Theory* untuk menjelaskan strategi Dinas Tenaga Kerja yang sudah berjalan ataupun yang sedang dijalankan dan menjelaskan tantangan yang sedang dihadapi oleh Dinas Tenaga Kerja dalam merealisasikan strategi yang ingin dijalankan.

4.4. Strategi Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dan Kinerja Pegawai

Strategi bisa dilihat dari sebuah proses dimana rencana yang sudah dirancang oleh pemimpin yang berada di posisi teratas dan strategi ini sendiri biasanya selalu tertuju kepada tujuan jangka panjang dan menjalankan strategi tersebut agar mendapatkan tujuan yang diinginkan. Dalam Rencana Strategis Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh (RENSTRA 2023-2026) dituliskan bahwa banyak tantangan yang masih menjadi tugas Dinas Tenaga Kerja dalam mewujudkan strategi yang ingin dijalankan, terutama yang menyangkut kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai.⁵³

Karena jika tantangan tersebut tidak dapat diselesaikan, maka pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh harus mengevaluasi dan mencari cara untuk menyelesaikan tantangan tersebut. Untuk itu, Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh melakukan perumusan dan pengimplementasian strategi mereka, terutama yang menyangkut hal yang terkait dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai. Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh tentu sudah mempunyai gambaran strategi yang sudah mereka siapkan untuk meningkatkan pelayanan

⁵³ Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh (2023-2026) halaman 18-24, Diakses Tanggal 9 agustus 2023.

publik dan pihak dinas ingin membuat website yang bisa yang membantu masyarakat untuk memberikan pelayanan secara daring dan efisien. Nama website yang dirancang oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh diberi nama SINAKER (Sistem Informasi Ketenagakerjaan). Sedangkan untuk gambaran strategi dari segi peningkatan kinerja pegawai, pihak Dinas Tenaga Kerja tentu sudah mempersiapkan pula strategi yang bisa diaplikasikan ke para pegawainya dan hal tersebut sudah dilakukan oleh pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh pada tahun 2020 yang lalu dengan memakai website absensi daring (absensi.bandaacehkota.go.id) guna untuk meningkatkan tingkat kedisiplinan di Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh. Kedua strategi tersebut diimplementasikan guna untuk mempermudah pekerjaan pegawai dan memantau kinerja pegawai, sehingga para pegawai pun bisa mengerjakan tugas dengan jauh lebih efisien dan para pegawai juga jauh lebih disiplin. Pernyataan tersebut juga diperkuat dengan hasil wawancara peneliti dengan pegawai Bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja mengenai efisiensi dari pelayanan berbasis *online* yang mengatakan :

Dari bidang hubungan industrial sendiri, insyaallah semua pekerjaan kita terlaksana dengan baik dan lebih mudah, alasannya adalah diantara IKK (Indikator Kinerja Kegiatan) yang sebanyak 26, semuanya terlaksana disitu. Kinerja pegawai sangatlah meningkat dan mudah semenjak pelayanan berbasis *online* ini diterapkan.⁵⁴

Dari gambaran wawancara diatas, bisa dilihat hasilnya bahwa pelayanan berbasis *online* sendiri sangatlah membantu para pegawai dan meningkatkan

⁵⁴ Wawancara Bersama Pegawai dari Bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja pada tanggal 13 maret 2023 Pukul 14:22 WIB.

kerja pegawai jauh lebih baik, sehingga pekerjaan mereka jauh lebih terstruktur dan jauh lebih mudah serta memberikan peningkatan produktivitas kepada para pegawai Dinas Tenaga Kerja.

Demikian pula dengan hasil pengamatan di lapangan yang menunjukkan bahwa tidak adanya antrian masyarakat yang menunggu untuk dilayani dan semua pegawai selalu siap sedia mengerjakan permintaan masyarakat didepan monitor dan masyarakat pun hanya perlu mengakses SINAKER jika memiliki keperluan kepengurusan surat ataupun ajuan yang ingin diurus oleh pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh dan tidak perlu bertanya lagi kepada para pegawai Disnaker akan persyaratan apa saja yang harus dipersiapkan, dikarenakan semua persyaratan dalam kepengurusan surat-surat sudah tercantum di website SINAKER.

Secara teori yang dipakai, yakni *Expectancy Theory*, dari segi meningkatkan pelayanan publik, secara harapan, pihak Dinas Tenaga Kerja sudah menerapkan website SINAKER sebagai salah satu dari pelayanannya kepada masyarakat dengan harapan website SINAKER ini mampu memberikan masyarakat pelayanan yang baik dan membantu mengurus segala kebutuhan masyarakat yang mempunyai urusan dengan pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh. Website SINAKER ini sendiri sudah tercantum di Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 79 Tahun 2018 tentang sistem informasi ketenagakerjaan. Pada Pasal 4 ayat 1 dan 2 dari Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 79 Tahun 2018 ini menjelaskan bahwa pengelolaan SINAKER ini terdiri dari pejabat pengelola, administrator, serta operator dan operator yang dimaksud

adalah operator SINAKER di Dinas Tenaga Kerja Kota dan operator SINAKER pada perusahaan.⁵⁵ Di Pasal 14, mekanisme pelaksanaan dari aplikasi SINAKER ini dilakukan dengan tahapan pengumpulan data dari ketenagakerjaan maupun perusahaan, penyimpanan dan pembaharuan data, serta menyajikan dan mengelola data.⁵⁶

Secara administrasi, website SINAKER dinilai sebagai inovasi dalam mempermudah masyarakat kota Banda Aceh untuk mendapatkan informasi pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh meskipun pada awal kemunculannya mengalami kendala dalam mengaksesnya dan *user experience* yang bermasalah. Hal itu diakui oleh pihak pegawai Dinas Tenaga Kerja sendiri karena hal tersebut lumrah terjadi dan butuh banyak perbaikan sejak awal kemunculan aplikasi ini, namun pada tahun 2019 aplikasi ini sudah stabil untuk diakses oleh masyarakat umum.



Gambar 4.3. Tampilan Website Dari SINAKER

⁵⁵ Peraturan Walikota Banda Aceh Pasal 4 ayat 1 dan 2 No. 79 Tahun 2018 Tentang Pelaksanaan SINAKER.

⁵⁶ Peraturan Walikota Banda Aceh Pasal 14 No. 79 Tahun 2018 Tentang Pelaksanaan SINAKER.

Hal tersebut Sebagaimana wawancara peneliti dengan kepala Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh yang menyatakan bahwa :

SINAKER sendiri merupakan wadah dari inovasi yang dibuat oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh untuk mempermudah pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya masyarakat kota Banda Aceh dan pihak Dinas Tenaga Kerja sendiri berharap mampu membuat pelayanan satu pintu melalui satu aplikasi saja.⁵⁷

Dari hasil wawancara diatas, bisa disimpulkan bahwa Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh sangat terbantu dengan adanya website SINAKER ini, karena dengan website SINAKER yang sudah mengarah ke pelayanan satu pintu, maka pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh diharapkan lebih efisien dan jauh lebih praktis serta tidak membuat masyarakat kesusahan dan kebingungan dalam melihat persyaratan, mengurus surat dan keperluan dengan pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh.

Website SINAKER sendiri memiliki banyak pelayanan ketenagakerjaan dari berbagai bidang di Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh yang bisa dimanfaatkan oleh perusahaan, pekerja dan para pencari kerja. Pelayanan yang tersedia di SINAKER yakni berupa syarat-syarat pembuatan layanan Kartu Pencarian Kerja (AK1), layanan surat rekomendasi BPJS, Layanan Rekomendasi Lembaga Pelatihan Kerja (LPK), layanan persyaratan kerja perusahaan, layanan penyelesaian perselisihan hubungan industrial, pendaftaran pelatihan di Balai Latihan Kerja (BLK), dan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Terdaftar dan Rekomendasi Usaha Bagi Perorangan atau kelompok.

⁵⁷ Wawancara Bersama kepala Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh Pada tanggal 13 Maret 2023 Pukul 11:00 WIB.



Gambar 4.4. Pelayanan Yang Tersedia Di Website SINAKER

Sebagaimana wawancara dengan pegawai Bidang Perindustrian Dinas Tenaga Kerja mengenai aplikasi SINAKER yang menyatakan bahwa :

Masyarakat jika punya urusan dalam hal mengurus surat dengan pihak dinas seperti serikat pekerja bisa langsung ke aplikasi SINAKER. Alasannya karena semuanya sudah ada disana dan masyarakat pun tidak perlu lagi datang langsung ke kantor untuk mengurus pelayanan. contoh yang bisa saya berikan mengenai pelayanan di SINAKER ialah serikat pekerja, dimana disaat mereka mau melakukan aksi mogok kerja, tentu mereka gak perlu datang ke kantor ini untuk melaksanakan aksi mogok kerja. Dengan adanya SINAKER ini, tentu mereka bisa membuat surat mogok sampai kapan durasi aksinya dengan lebih mudah dan sudah diberikan ditanda tangan dalam bentuk barcode.⁵⁸

Hal serupa pun juga disampaikan oleh salah satu pegawai dari Bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja dalam wawancara mengenai pelayanan yang tersedia di website SINAKER :

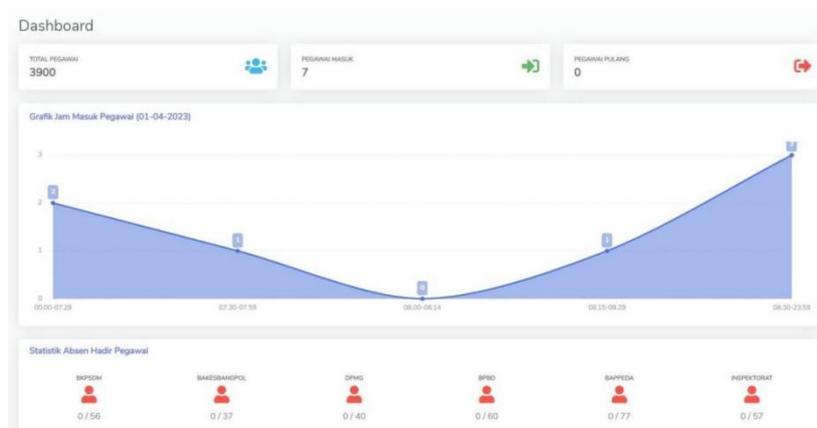
Contoh lainnya dari SINAKER adalah kita punya pelayanan online juga disana yang namanya pelayanan pengaduan pekerja/buruh yang terkena PHK ataupun yang bermasalah dan itu kita bisa membantu mereka secara daring tanpa perlu datang lagi ke kantor dinas. Dan kebetulan itu adalah milik dari produknya hubungan industrial dan kita sudah melaksanakannya dari tahun 2017.⁵⁹

⁵⁸ Wawancara Bersama pegawai dari Bidang Perindustrian Tenaga Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh pada tanggal 14 Maret 2023 Pukul 10:12 WIB.

⁵⁹ Wawancara Bersama Pegawai dari Bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja pada tanggal 13 maret 2023 Pukul 14:22 WIB.

Dari wawancara diatas bisa diketahui bahwa SINAKER ini adalah salah satu inovasi yang membuat pegawai di Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh meningkat dari segi kinerja dan pelayanan kepada masyarakat serta pekerjaan yang para pegawai lakukan berjalan sesuai dengan Tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi), serta masyarakat, perusahaan maupun pekerja / buruh pun akan menjadi lebih mudah dan tidak terbebani dalam mengajukan pelayanan di kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh. Hal itu bisa dilihat dari banyaknya pelayanan yang pihak Dinas lakukan, yang dimana hampir semuanya dilakukan secara *online*. Bahkan saat peneliti datang ke lokasi untuk meninjau tempat penelitian, peneliti melihat bahwa hampir semua pegawai, khususnya di bidang kepegawaian, Umum dan Aset, mereka selalu berada di depan komputer dan selalu mengerjakan semua permintaan pelayanan lewat komputer.

Selain website SINAKER, pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh juga memberlakukan absensi daring dan hal tersebut sudah berjalan sejak tahun 2020 yang lalu dengan tujuan selain untuk menghindari kontak karena pada saat itu terjadi Covid - 19. Secara *Expectancy Theory* yang berkaitan dengan instrumentalitas dan valensi, ternyata absensi secara daring ini mampu meningkatkan kedisiplinan dan kinerja pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh dan membuat para pegawai berpikir bahwa dengan sering absen tepat waktu, maka mungkin para pegawai akan mendapatkan imbalan ataupun penghargaan yang setimpal atas ketepatan waktu datang ke kantor yang mereka buat serta meningkatkan keinginan pegawai untuk lebih rajin dan datang tepat waktu agar bisa mendapatkan penghargaan ataupun hadiah dari absensi ini.



Gambar 4.5. Contoh Gambaran Website Absensi Yang Digunakan Oleh Pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh

Hal tersebut disampaikan oleh pegawai Bidang Perindustrian Tenaga Kerja yang menyatakan bahwa :

Di Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh ada absen yang selalu diakses oleh pegawai Dinas Tenaga Kerja untuk meninjau kehadiran pegawai. Absen ini bisa diakses oleh masyarakat melalui link <https://absensi.bandaacehkota.go.id>. Absen ini berguna untuk meninjau waktu datang dan pulang pegawai serta akan membantu para petinggi untuk meninjau pegawai yang suka mangkir ataupun datang telat ke kantor, sehingga para pegawai pun juga akan berusaha untuk datang lebih cepat.⁶⁰

Dari wawancara ini sendiri bisa dilihat alasannya diterapkan absensi daring di Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh, karena dengan adanya absensi daring ini, para petinggi pun bisa meninjau dan mengevaluasi kinerja para pegawainya hanya dengan mengetahui tingkat komitmen dan kedisiplinan pegawai melalui absensi daring mereka. Namun jika absensi daring ini tidak

⁶⁰ Wawancara Bersama pegawai dari Bidang Perindustrian Tenaga Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh pada tanggal 14 Maret 2023 Pukul 10:12 WIB.

diterapkan dan masih menggunakan absen tulis ataupun tidak adanya absensi pegawai, maka ini akan menjadi masalah dan akan terjadi kecurangan yang tentu akan mempengaruhi kinerja pegawai serta berdampak kepada Instansi Dinas Tenaga Kerja. Adapun intervensi yang diberikan oleh staff Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh didasari pada atasan-atasan maupun walikota baik di bidang tenaga kerjaan agar seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) mampu memberikan fasilitas secara prima agar masyarakat mampu menilai bahwa pelayanan bukanlah sebuah mainan, melainkan sebuah tanggung jawab yang diberikan oleh negara.

4.5. Tantangan Disnaker Dalam Pelaksanaan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dan Kinerja Pegawai

Dalam menjalankan Strategi yang sudah dijalankan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh, tentu ada tantangan yang akan dihadapi oleh pihak Dinas Tenaga Kerja dalam merealisasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai di Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh. Banyak faktor yang menjadi tantangan dalam merealisasikan strategi yang ingin dijalankan maupun yang sudah berjalan sejauh ini. tantangan tersebut dibagi menjadi 2 faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai dalam pelaksanaannya dan hal ini juga yang menjadi bahan evaluasi Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh saat ini untuk memperbaikinya.

Faktor pertama yang menjadi tantangan pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh dalam pelaksanaan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai ialah bahwa saat ini Dinas Tenaga Kerja mengalami keterbatasan anggaran. Secara teori yang dikemukakan oleh Victor Vroom dalam

Expectancy Theory yang mana terkait dengan harapan, instrumentalitas dan valensi, ketiga hal ini dianggap sebagai faktor kunci dalam meningkatkan dan menjalankan rencana untuk mendapatkan hasil yang baik. Kesan seseorang terhadap suatu nilai maupun konsekuensi ataupun imbalan yang didapatkan yang terkait dengan kinerja mereka tentu akan mempengaruhi sejauh mana mereka termotivasi dalam mendapatkan hasil yang mereka inginkan. Karena jika salah satu dari harapan, instrumentalitas dan valensi ini tidak didapatkan, maka pekerjaan tidak akan berjalan dengan maksimal. Hal tersebut terjadi di kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh yang dimana pada saat peneliti melakukan penelitian di Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh, bisa dikatakan pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh sedang mengalami defisit anggaran dan hal tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan dan kinerja pegawainya. Faktor keterbatasan anggaran tersebut yang membuat para pegawai di Dinas Tenaga Kerja tidak bisa bekerja dengan maksimal dan membuat pelayanan publik tidak berjalan sebagaimana biasanya. Hal tersebut sebagaimana wawancara peneliti dengan kepala Subbagian Kepegawaian, Umum dan Aset yang menyebutkan sebagai berikut :

Gambaran kondisi Dinas saat ini seperti dari 10 rencana yang sudah pihak Dinas Tenaga Kerja ingin laksanakan, yang terkejar hanya 3 saja. Hal ini karena kondisi keuangan kota Banda Aceh sendiri sedang dalam kondisi yang tidak baik-baik saja dan itu menjadi faktor utama ataupun alasan mengapa Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh tidak bisa memberikan pelayanan secara penuh kepada masyarakat dan hanya bisa menyesuaikan dengan ketersediaan anggaran yang ada.⁶¹

⁶¹ Wawancara Bersama kepala Subbagian Kepegawaian, Umum Dan Aset Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh Pada tanggal 14 Maret 2023 Pukul 11:30 WIB.

Hal serupa dijelaskan juga oleh pegawai Bidang Perindustrian Tenaga Kerja Dinas Tenaga Kerja, yang mana dikatakan bahwa :

Sebenarnya pihak dinas ingin melakukan kegiatan, namun terbentur oleh dana yang sudah di plot di dalam DPA (Dokumen Pelaksanaan Anggaran) dan masih belum bisa menggunakan. Anggaran pastinya yang keluar dari Januari hingga Maret 2023 ini hanya untuk kegiatan rutin seperti contohnya kegiatan rutin ini adalah pengadaan ATK (Alat Tulis Kantor). Untuk yang lainnya masih belum, contoh lainnya seperti verifikasi lembaga usaha EKM (Ekonomi Kerakyatan Mandiri) juga belum bisa berjalan meskipun persiapan untuk melakukannya sudah ada. Dari persiapan ini ialah pihak dinas sudah melakukan sosialisasi untuk tata cara pelaporan atau verifikasi dari usaha EKM (Ekonomi Kerakyatan Mandiri). Persiapannya sudah disiapkan, kurang lebih 90 kampung dan setiap satu kampung diminta untuk satu orang perwakilan untuk pihak dinas sosialisasi. Mereka bisa melaksanakan tugasnya dan itu ada anggarannya dan ada honorinya. Hal ini juga sudah berjalan namun harus bersabar karena dananya sendiri baru ada sekitar bulan Maret atau Agustus.⁶²

Dari wawancara dengan informan di atas bisa diketahui bahwa defisit anggaran yang terjadi di Kota Banda Aceh menjadi salah satu hambatan terbesar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai, khususnya di Kantor Dinas Tenaga Kerja. Hal tersebut juga diperkuat dengan fakta bahwa di tahun 2022 yang lalu, Kota Banda Aceh sudah diprediksi mengalami defisit anggaran yang bisa diperkirakan mencapai lebih dari Rp. 202 Miliar dan dampak tersebut bisa dirasakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh saat ini.⁶³ Namun walaupun keadaan Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh tidak mendukung dan kekurangan anggaran sekalipun, pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh tetap berusaha untuk menjalankan maupun menyesuaikan pelayanan publik dengan baik dan apa adanya.

⁶² Wawancara Bersama pegawai dari Bidang Perindustrian Tenaga Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh pada tanggal 14 Maret 2023 Pukul 10:12 WIB.

⁶³ <https://diskominfo.bandacehkota.go.id/2022/09/04/apbk-2022-berpotensi-defisit-sekda-amiruddin-perlu-dilakukan-pencermatan-anggaran/> (Diakses Tanggal 15 April 2023)

Faktor kedua yang menjadi tantangan pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh dalam pelaksanaan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai yaitu dari segi faktor kemampuan. Menurut Handoko, faktor yang mempengaruhi kemampuan dalam kerja seseorang ialah dari segi faktor pendidikan yang dimana diperoleh secara sistematis, teratur, dan mengikuti persyaratan yang jelas, kemudian faktor pelatihan yang dimana itu adalah kemampuan yang mempengaruhi terhadap prestasi kerja karyawan dan materi pelatihannya, serta yang terakhir yakni faktor pengalaman kerja yang dimana itu adalah hasil maupun latar belakang seseorang maupun kepribadian serta latihan yang sudah seseorang itu jalani di masa lampau.⁶⁴

Tantangan dari segi kemampuan di Dinas Tenaga Kerja bisa terlihat dari segi Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada dan kemampuan untuk mencoba meningkatkan inovasi yang sudah berjalan. Berbicara mengenai Sumber Daya Manusia (SDM), dikatakan oleh Kepala Subbag Kepegawaian, Umum dan Aset bahwa saat ini Dinas Tenaga Kerja kekurangan pegawai baru dan lebih memilih untuk menggunakan jasa dari pegawai kontrak.

Sebagaimana dijelaskan oleh kepala Subbagian Kepegawaian, Umum Dan Aset Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh yang mengatakan bahwa :

Dari segi Sumber Daya Manusia (SDM), kita sangat kekurangan dengan alasan kota banda aceh sendiri formasi untuk semua yang mana tidak hanya Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) saja. namun sudah lama sekali kita tidak menerima lagi pegawai yang baru, terkecuali itu ada formasi khusus dan formasi khusus ini tidak menjadi kebutuhan dari

⁶⁴ Handoko. 2013. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, (Edisi 3). Yogyakarta : BPFE, Halaman 12.

SKPD. Sehingga kondisi kita saat ini adalah memanfaatkan jasa dari pegawai kontrak.⁶⁵

Hasil observasi dilapangan pun juga menunjukkan bahwa dari segi pelayanan yang diberikan oleh pegawai kontrak terasa kurang maksimal karena yang dikatakan seseorang melaksanakan tugas itu harus punya tanggung jawab dan pegawai kontrak tidak bisa pihak Dinas Tenaga Kerja berikan tanggung jawab dan hal tersebutlah menjadi kendala dari Sumber Daya Manusia (SDM) di Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh.

Selain itu, Sumber Daya Manusia (SDM) Di Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh bisa dikatakan masih belum bekerja dengan maksimal dan hal tersebut dikarenakan kondisi dari ketersediaan anggaran yang ada di dinas. Dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang tidak tersedia dengan tugas yang akan semakin banyak dan semakin berat kedepannya, bisa diartikan bahwa pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh tidak bisa melaksanakan itu secara penuh. Hal tersebut dijelaskan oleh Pegawai Bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang menyatakan bahwa :

Hambatan dari segi Sumber Daya Manusia (SDM) kita yakni apabila ketersediaannya anggaran masih sulit seperti sekarang, kedepannya sudah pasti pekerjaan akan menumpuk terus dan itu akan menjadi kondisi terberatnya. Jadi pada saat mau mengusulkan anggaran, katakanlah 100 juta, namun yang diberikan hanya 30 juta, kira-kira gambarannya seperti itu.⁶⁶

Dari wawancara diatas, bisa dilihat bahwa tantangan yang berkaitan dengan terkendala anggaran seperti yang terjadi di Dinas Tenaga Kerja membuat

⁶⁵ Wawancara Bersama kepala Subbagian Kepegawaian, Umum Dan Aset Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh Pada tanggal 14 Maret 2023 Pukul 11:30 WIB.

⁶⁶ Wawancara Bersama Pegawai dari Bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja pada tanggal 13 maret 2023 Pukul 14:22 WIB.

kemampuan pihak dinas untuk meningkatkan inovasi yang sudah mereka lakukan sejauh ini pun juga ikut tersendat dan hanya bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cuma-cuma dan apa adanya saja. Meskipun para pegawai punya banyak inovasi dan kemampuan untuk meningkatkan pelayanan publik yang sudah ada maupun yang sedang di ciptakan, namun karena keterbatasan anggaranlah yang menjadi penghalang untuk menciptakan inovasi terbaru ataupun membuat inovasi yang sudah ada menjadi lebih baik lagi.

Sebagaimana wawancara dengan pegawai Bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang menyatakan bahwa :

Saya pribadi mencoba untuk selalu mengajak dan terus mengajak untuk terus berinovasi dan ada inovasi namun enggan untuk memakai inovasi tersebut, banyak sekali alasannya, seperti tidak ada anggaran, perbedaan pendapat dan lain sebagainya. SINAKER adalah salah satunya yang ingin kita *upgrade* tapi tidak bisa dan kita sendiri sudah menciptakan sebuah wadah yang mana ini kita ciptakan untuk meningkatkan pelayanan kita disini. Ternyata dalam perjalanannya ada yang mau dan ada yang tidak. Pada saat kita membutuhkan sebuah laporan, ternyata memang dari situ semua tetapi dalam pengerjaannya sendiri kita susah mengajaknya. Dan perlu kesadaran bersama untuk kita meningkatkan pelayanan bersama-sama dan untuk meningkatkan pelayanan tersebut, kita juga butuh skill yang kekinian yang mana bertumpu pada teknologi dan kita harus berbaur untuk meningkatkan pelayanan tersebut dan itu sendiri memang belum bisa kita terapkan sepenuhnya.⁶⁷

Berdasarkan wawancara diatas, bisa diketahui bahwa beberapa pegawai punya banyak inovasi untuk meningkatkan pelayanan yang ada di Dinas Tenaga Kerja, namun karena berbagai alasan seperti keterbatasan anggarannya serta banyak pihak lain yang tidak ingin mewujudkannya untuk saat ini, sehingga tidak ada banyak perubahan yang signifikan yang mana salah satunya ialah aplikasi

⁶⁷ Wawancara Bersama Pegawai dari Bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja pada tanggal 13 maret 2023 Pukul 14:22 WIB.

SINAKER. Meskipun tidak mengalami banyak perubahan sekalipun, ketika anggaran tersedia, harapan terbesar dari pihak dinas sendiri ialah salah satunya bisa membuat pelayanan menjadi pelayanan satu pintu dan masyarakat pun bisa melihat dan merasakannya.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai Strategi Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dan Kinerja Pegawai berdasarkan data dan pembahasan yang sudah didapatkan, maka peneliti sendiri dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam pelaksanaan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai di Dinas Tenaga Kerja, pihak dinas sendiri sudah merancang beberapa strategi dan mengimplementasikan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kinerja dari pegawai Dinas Tenaga Kerja. contohnya seperti :
 - A. Meningkatkan layanan Sistem Informasi Ketenagakerjaan atau SINAKER dan membuat website tersebut berjalan dengan optimal, sehingga para penggunanya bisa mengakses website tersebut dengan baik dan tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mengurus dokumen seperti surat pengaduan pekerja ataupun bertanya lagi akan persyaratan untuk kepengurusan dokumen yang diperlukan, karena semuanya sudah tersedia di website SINAKER. Dengan adanya website SINAKER ini, Dinas tenaga Kerja Kota Banda mampu memberikan pelayanan yang baik dan cepat kepada masyarakat yang mempunyai urusan dengan Dinas Tenaga Kerja tanpa perlu datang lagi ke kantor dan dari segi kinerja pegawai pun juga meningkat karena pekerjaan mereka menjadi lebih efisien.
 - B. Meningkatkan kedisiplinan pegawai dengan menerapkan sistem absensi daring di Dinas Tenaga Kerja yang bertujuan untuk mengontrol para pegawai agar bisa lebih disiplin dari segi ketepatan waktu datang ke kantor. Dengan

- C. adanya sistem absensi daring di Dinas Tenaga Kerja, diharapkan mampu meningkatkan kinerja pegawai dan disiplin para pegawai menjadi meningkat.

Meskipun dengan anggaran yang terbatas, namun bisa dikatakan bahwa pihak Dinas Tenaga Kerja dikatakan berhasil dalam mewujudkan strategi yang mereka buat.

2. Adapun tantangan yang dihadapi oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai, dapat dilihat dengan menggunakan pendekatan *Expectancy Theory* yang berkaitan dengan harapan dan instrumentalitas di Dinas Tenaga Kerja yang belum optimal dalam memberikan pelayanan dan kinerja. Hal ini terlihat dari tingkat anggaran, kemampuan dan sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki. Dari sisi anggaran, Dinas Tenaga Kerja belum optimal dalam pencapaian *output* dan juga dalam melakukan inovasi akibat terbatasnya anggaran yang ada, hal tersebut menjadi hambatan dalam upaya memaksimalkan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai. Kemudian dari sisi sumber daya manusia (SDM), Dinas Tenaga Kerja masih kekurangan pegawai tetap, hal tersebut ditutupi dengan jasa dari pegawai kontrak. Sehingga Dinas Tenaga Kerja tidak bisa memberikan tanggung jawab yang lebih besar kepada pegawai kontrak. Ditambah lagi dengan keterbatasan anggaran yang terjadi di Dinas Tenaga Kerja juga membuat Dinas Tenaga Kerja tidak bisa berinovasi dan memberikan pelayanan semaksimal mungkin.

Terlepas dari situasi dan keterbatasan yang mereka hadapi saat ini, pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh mampu memberikan pelayanan publik apa adanya dan berharap kedepannya mereka bisa memberikan pelayanan publik yang baik dan kinerja pegawai yang meningkat.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah ditulis, maka peneliti sendiri ingin memberikan saran yang diantaranya :

1. Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh harus melakukan formasi dan meningkatkan alokasi anggarannya. Hal ini karena peneliti sendiri sangat ingin melihat Dinas Tenaga Kerja bisa memberikan pelayanan terbaik mereka dan melihat inovasi-inovasi yang akan mereka rancang. Karena dengan anggaran yang terbatas, Dinas Tenaga Kerja mampu memberikan inovasi dan pelayanan yang baik, sehingga peneliti sangat yakin sekali bahwa dengan adanya anggaran yang cukup, Dinas Tenaga Kerja bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik secara maksimal.
2. Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh harus menambah pegawai tetap yang mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang besar, serta kompeten dalam bidangnya. Karena Dinas Tenaga Kerja saat ini lebih dominan diisi oleh jasa dari pegawai kontrak yang bekerja sesuai dengan kontraknya dan pegawai kontrak sendiri tidak bisa diberikan tanggung jawab yang besar dan tidak mampu memberikan pengaruh yang besar terhadap meningkatnya kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh, sehingga peneliti menyarankan kepada Dinas Tenaga untuk menambah pegawai tetap yang kompeten di Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Rujukan Buku :

- Akhmad Musyafak. 2015. Mapping Agroekonomisistem dan Sosial Ekonomi Untuk Pembangunan Pertanian Perbatasan Bengkayang- Serawak Kalimantan Barat. (Yogyakarta: Deepublish,), hlm. 7.
- Alfred, D. Chandler, Jr .1962. Strategy and Structure : Chapters in The History of The industrial Enterprise. Cambridge Mass: MIT Press.
- Alfian Poluan, Dkk (2021), Keadilan Dalam Organisasi, Manado : Unsrat Press, Halaman 12.
- Andi Rusdin Maldi, Dkk, Manajemen Strategi, Universitas Bosonawa (2020), Halaman 217.
- Anwar Prabu Mangkunegara (2017), Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, PT. Remaja Rosdakarya Bandung, halaman 67.
- Anwar Prabu Mangkunegara (2017), Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, PT. Remaja Rosdakarya Bandung, halaman 68.
- A.S. Moenir (2010), Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta : PT. Bumi Aksara, Halaman 88
- Bambang Heru Purwanto, Dkk (2021), Manajemen Strategis Sektor Publik : Konsep, Teori, Dan Praktik Manajemen Strategi Untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi, Bandung : Refika Aditama.
- Edy Sutrisno (2009), Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta, Kencana Perdana Media Group, Halaman 94-97.
- Feigenbaum, Armand V, (1991), Total Quality Control, New York : Mc Graw Hill, Halaman 7.
- H. Abd. Rahman Rahim & Enny Rajab, Manajemen Strategi, Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar (2016), Hal. 4.
- H. Abd. Rahman Rahim & Enny Rajab, Manajemen Strategi, Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar (2016), Hal. 12 - 15.
- H. Abd. Rahman Rahim & Enny Rajab, Manajemen Strategi, Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar (2016), Hal. 15.

- H. Abd. Rahman Rahim & Enny Rajab, Manajemen Strategi, Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar (2016), Hal. 19
- Hadari Nawawi (2006), Evaluasi Dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri, Gajah Mada Univercity Press Yogyakarta, halaman 62.
- Handoko, T.H (2012), Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Yogyakarta : BPFE, Hal. 245.
- Hardani, S.Pd., M.Si, dkk, Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif, CV. Pustaka Ilmu Grup (2020), Halaman 39.
- Hardani, S.Pd., M.Si., dkk (2020), Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif, CV. Pustaka Ilmu, Halaman 321.
- John Pfiffner & Robert V. Presthus, Public Administration, The Ronald Press Company, New York (1960), Halaman 4.
- M. Iqbal Hasan. 2002. Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Ghalia : Indonesia Bogor
- Moh. Mahsun (2006), Pengukuran Kinerja Sektor Publik, Penerbit BPFE Yogyakarta, halaman 25.
- Moh. Pabundu Tika (2008), Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja, PT. Bumi Aksara Jakarta, halaman 121.
- Nasution M.N, Perilaku Konsumen, Jakarta Erlangga (2001), Halaman 44
- Onita Sari Sinaga, DKK, Manajemen Kinerja Dalam Organisasi, Yayasan Kita Menulis (2020), Halaman 5.
- Onita Sari Sinaga, DKK, Manajemen Kinerja Dalam Organisasi, Yayasan Kita Menulis (2020), Halaman 14.
- Prof. Dr. H. Sufian Hamim, M.Si, DKK (2022), Organisasi Birokrasi Dan Manajemen Pemerintahan, Purbalingga : Eureka Media Aksara, Halaman 232.
- Quinn (1999), Diagnosing and Changing Organizational Culture : Based on the competing values framework, reading, Mass : Addison Wesley, halaman 10.
- Reichheld, F.F., & Sasser, W.E. (1990), Zero Defections : Quality Comes To Services, Harvard Business Review, Halaman 105-111.

Sarwono (2010), Pintar Menulis Karya Ilmiah & Kunci Sukses Dalam Menulis Ilmiah, Yogyakarta : CV Andi Offset, Halaman 34 – 35.

Sutopo & Suryanto (2003), Pelayanan Prima, Bandung : Nuansa, Halaman 9

Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung : Alfabeta, CV (2017), Halaman 39.

Yusuf, A. Muri, 2017, Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan, Jakarta : Kencana, Cet.4. Hlm 400.



Daftar Rujukan Jurnal / Skripsi :

- Ade Syarif Maulana, jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan PT. TOI, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. (1985), Problems and Strategies in Services Marketing, Jurnal of Marketing Volume 49.
- Abdul Yahdi (2022), Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil, Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar - Raniry.
- Jatmiko, B (2015), Jurnal Pengembangan Strategi Organisasi Birokrasi Berbasis Kewirausahaan Di Era Otonomi Daerah, Hal. 63.
- Liem Yohanes Leonard Hartadi (2022), Skripsi Pengaruh Dimensi Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Senjangan Anggaran Dengan Gaya Kepemimpinan Transformasional Sebagai Variabel Moderasi, Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, Hal. 18 -19.
- Lina Anatan (2010), Jurnal Telaah Kritis Expectancy Theory Victor Harold Vroom, Jurnal Manajemen, Vol.9, No.2.
- Maurice Cordova (2017) , Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Poliklinik Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik , Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Mellysa Pusparani, Jurnal, Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia), Universitas Terbuka UPBJJ – UT Jambi, Halaman 536.
- Nurul Fitriani (2020), Strategi Komunikasi Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Peraturan Perundang-Undangan :

Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh (2023-2026).

Pasal 176 Undang – Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Pengawasan Ketenagakerjaan

Pasal 71 ayat 1 & 3 dan Pasal 72 Ayat 1 Qanun Aceh Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Ketenagakerjaan

Undang – Undang Nomor 33 Tahun 1947 Tentang Pembayaran Ganti Rugi Kepada Buruh Yang Mendapatkan Kecelakaan Berhubung Dengan Hubungan Kerja



Daftar Rujukan Media Online :

<https://bandaacehkota.go.id/p/demografi>

<https://bandaacehkota.go.id/p/sejarah>

<https://disnaker.bandaacehkota.go.id>

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>

<https://perkim.bandaacehkota.go.id/bidang-umum-kepegawaian-dan-aset/>

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13921/Pentingnya-Standar-Pelayanan-Publik.html>



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian Dari Fakultas



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-0480/Un.08/FISIP. WD.I/PP.00.9/02/2023

Lamp : -

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **SAED ARIEF MAULANA / 170802139**

Semester/Jurusan : XII / Ilmu Administrasi Negara

Alamat sekarang : Jln.serambi lama baet dusun krung cut Lr.T.Arbi no.35 Kec. Baitussalam

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Strategi Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dan Kinerja Pegawai**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 17 Februari 2023

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 31 Juli 2023

Eka Januar, M.Soc.Sc.

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian Dari Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh.



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH DINAS TENAGA KERJA

Jalan Sukarno – Hatta KM 2 No. 4 Mibo Kecamatan Banda Raya
Banda Aceh Telp. (0651) 44391
email: disnakerbandaaceh@gmail.com, website: disnaker.bandacehkota.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 560/ 134 /2023

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : **Saed Arief Maulana**
Alamat : Jl. Lr. T, arbi No 35, Gampong Krueng Cut Kec. Bartussalam,
Kab. Aceh Besar
Pekerjaan : Mahasiswa

Telah selesai melakukan pengambilan data- data yang berkaitan dengan judul penelitian
“Strategi Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh dalam Meningkatkan Pelayanan Publik dan
Kinerja Pegawai”.

Demikian Surat Keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan
sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 14 Maret 2023

KEPALA DINAS TENAGA KERJA
KOTA BANDA ACEH

MAIRUL HAZAMI, SE, M. Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19640506 198603 1 003

Lampiran 3 : Surat Rekomendasi Penelitian

	PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK - Jalan Twk. Hasyim Banta Muda No. 1 Telepon Banda Aceh (0651) 22888 Faksimile (0651) 22888, Website : http://kesbangpol.bandaacehkota.go.id , Email : kesbangpolpemkoba@gmail.com
<u>SURAT REKOMENDASI PENELITIAN</u> Nomor : 070 / 166	
Dasar	: - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor; 64 Tahun 2011, Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian. - Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 66 Tahun 2016, tentang Susunan Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh. - Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 31 Tahun 2020, tentang Standar Operasional Prosedur pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh
Membaca	: Surat dari Fakultas ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY Nomor: B-0480/Un.08/FISIP.WD.I/PP.00.9/02/2023 Tanggal 17 Februari 2023 tentang Permohonan Rekomendasi Penelitian/Data Awal
Memperhatikan	: Proposal Penelitian yang bersangkutan
Dengan ini memberikan Rekomendasi untuk melakukan Penelitian kepada :	
Nama	: Saed Arief Maulana
Alamat	: Jl. Lr. T.arbi No .35 ,Gampong Krueng Cut Kec, Bartussalam , Kab Aceh Besar
Pekerjaan	: Mahasiswa
Kebangsaan	: WNI
Judul Penelitian	: Strategi Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai
Tujuan Penelitian	: Untuk Mengetahui Strategi Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai

Lampiran 4 : Pedoman Wawancara.

Pedoman Pertanyaan Wawancara Kepada Narasumber :

1. Bagaimana capaian kualitas pelayanan dan kinerja pegawai di Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh saat ini ?
2. Apakah pencapaian saat ini sudah jauh lebih meningkat dibandingkan dengan tahun - tahun sebelumnya ?
3. Apa saja kekuatan / kelebihan yang dimiliki oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh dalam pelaksanaan pelayanan publik dan kinerja pegawai ?
4. Apa saja yang sudah dilaksanakan oleh pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dan kinerja pegawai ?
5. Apa saja hambatan yang dihadapi oleh pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh dalam pelaksanaan pelayanan publik dan kinerja pegawai ?



Lampiran 5 : Dokumentasi Penelitian.





جامعة الرانيري

AR - RANIRY

