

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DINAS
KETENAGAKERJAAN KOTA MEDAN DALAM
PENGELOLAAN PROGRAM KARTU PRA-KERJA**

SKRIPSI

Oleh :

NURUL PERMATA DEWI

NPM : 1603100115

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi Administrasi Pembangunan



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA
UTARA
2021**

PENGESAHAN

(Handwritten signature)

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara adalah :

Nama : Nurul Permata Dewi
NPM : 1603100115
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada hari, Tanggal : Selasa, 30 Maret 2021
Waktu : 08.00 s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si

PENGUJI II : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP

PENGUJI III : IDA MARTINELLY, S.H., M.M

(Handwritten signatures of examiners)

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

(Handwritten signature)
Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP



(Handwritten signature)
Drs. ZULFAHMI, M.LKom

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh :

Nama Lengkap : Nurul Permata Dewi
NPM : 1603100115
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Manajemen Pelayanan Publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan
Dalam Pengelolaan Program Kartu Pra-Kerja

Medan, 07 Juni 2021

PEMBIMBING



IDA MARTINELLY, S.H., M.M

DISETUJUI OLEH
KETUA PROGRAM STUDI



NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd

DEKAN



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, NURUL PERMATA DEWI, NPM 1603100115, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau mengambil karya ilmiah orang lain, adalah tindakan kejahatan yang dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Skripsi ini saya beserta nilai-nilai ujian skripsi saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 04 Maret 2021
Yang Menyatakan



NURUL PERMATA DEWI
NPM. 1603100115

ABSTRAK

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA MEDAN DALAM PENGELOLAAN PROGRAM KARTU PRA-KERJA

**NURUL PERMATA DEWI
1603100115**

Prodi Ilmu Administrasi Publik
Jurusan Administrasi Pembangunan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Pengangguran di Indonesia merupakan permasalahan yang serius dan harus dihadapi Negara sebelum adanya pandemi global Covid-19, yang juga melanda negara-negara lain. Dengan bertambahnya jumlah pengangguran di Indonesia pada masa pandemi Covid-19 ini, maka pemerintah membuat suatu upaya untuk mengurangi pengangguran tersebut, dengan membuat program Kartu Pra-Kerja atas intruksi presiden dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden (PERPRES) No. 76 Tahun 2020 tentang Pengembangan Kompetensi Kerja melalui Program Kartu Pra-Kerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Manajemen Pelayanan Publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam Pengelolaan Program Kartu Pra-Kerja. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif dengan analisa data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Manajemen Pelayanan Publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam Pengelolaan Program Kartu Pra-Kerja belum dilaksanakan dengan baik. Sistem pelayanan publik yang diberikan terhadap Program Kartu Pra-Kerja, belum dilaksanakan dengan baik, proses perencanaan pelayanan publik berdasarkan kebijakan pusat, prosedur pelaksanaan pelayanan publik belum dikatakan baik dan belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat, pengkoordinasian pelayanan publik dilakukan dengan baik serta sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, pelaksanaan Program Kartu Pra-Kerja belum dilakukan secara efektif dan efisien, pendampingan atau sosialisasi belum dilaksanakan secara langsung dan maksimal serta dampak yang dirasakan dari Program Kartu Pra-Kerja sangat signifikan dan membantu perekonomian masyarakat Kota Medan. Masyarakat berharap program ini tetap lanjut dan lebih baik lagi kedepannya.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan Publik, Pengelolaan, Kartu Pra-Kerja

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan Alhamdulillah Rabbil'alamin puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul *Manajemen Pelayanan Publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam Pengelolaan Program Kartu Pra-kerja*. Shalawat serta salam tidak lupa pula penulis curahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW dan para pengikutnya hingga akhir zaman, yang telah membawa kita ke zaman pencerahan seperti sekarang ini.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelengkapan dalam memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S-1) pada program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan dengan baik apabila tidak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Dalam penulisan skripsi ini banyak berbagai pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil untuk kelancaran skripsi ini. Sehubungan dengan hal itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yang tercinta orang tua penulis Ayahanda Rasmin dan Ibunda Legiyah, yang tak henti-hentinya selalu memberikan dukungan yang membangun, baik moril maupun materil, terima kasih banyak Bapak dan Mamak.

Semoga kalian sehat selalu dan dalam lindungan-Nya. Aamiin Yaa Rabbal'alam.

2. Bapak Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Nalil Khairiah, S.IP.,MPd, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos.,M.SP, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Ida Martinelli, S.H.,M.M selaku pembimbing saya yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan juga perbaikan-perbaikan dalam penulisan skripsi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan saya ilmu, pengalaman serta informasi-informasi terkait perkuliahan.
8. Seluruh Staff Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membantu saya dalam menyelesaikan administrasi perkuliahan sampai penyelesaian skripsi.
9. Seluruh narasumber yang disertakan dalam penelitian skripsi ini dan yang telah memberikan informasi serta data-data kepada penulis.

10. Kepada Abangda Achmad Basyir Nur Mansyah, SST dan Kakanda Dika Syafianti Sirait yang selalu memberikan semangat, perhatiannya, dan memotivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
11. Kepada Nurul Permata Sari, selaku saudara kembar serta adik tercinta yang selalu ada dalam kondisi apapun dan terima kasih banyak atas doa-doa yang telah dipanjatkan. Semoga kamu selalu dalam lindungan-Nya, Aamiin.
12. Kepada Adik-adik tercinta, Alikha Nayla Putri dan Achmad Rofiq Alamsyah yang telah mengukir tawa, sehingga membuat saya lebih bersemangat dalam mengerjakan skripsi ini.
13. Kepada Kakanda Astriyani, Parmadi, Yeni Andriesty Filly, yang telah memberikan masukan, pengalaman dan semangat dalam penulisan skripsi ini.
14. Kepada sahabat Faedah (TND) tercinta, Nur Avika Ramadani, Dwi Triana, Dwi Amalia, Dwi Ratnasari, Ika Mandasari dan Lisa Astrika. Saya ucapkan terimakasih karena telah menemani saya hingga saat ini dan memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi ini. Semoga persahabatan kita hingga maut memisahkan. Aamiin Yaa Rabbal'alamin.
15. Kepada Elima Wati, Kakanda Yunda Annisa, Noni Novia Berutu dan Nur Aini Sitepu, selaku sahabat tercinta, tersayang dan sholehah yang telah banyak membantu saya dalam penyusunan skripsi ini. Yang selalu menerima kekurangan dan kelebihan saya, dan yang selalu berjuang dari awal kuliah hingga saat ini. Saya mencintai kalian karena Allah SWT.

16. Kepada Kakanda Senior/Alumni PK IMM FISIP UMSU, yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Saya mengucapkan terima kasih karena telah memberikan banyak pengalaman dalam berorganisasi dan arti kekeluargaan kepada saya.
17. Kepada Angkatan Corona PK IMM FISIP UMSU Stambuk 2016, Wandyanto, Suci Ledian Khairina, Enzi Novia Fani, Syafrisya Fazhari, Wafikun Hawwariyun, Deni Wahyudi, Arguanda Pribadi, Azis Rival Harahap, M. Rifail Khair Harefa, Try Handika dan terkhusus kepada sahabat kami Alm. Muhammad Rizki Mauluddin Siregar (Al-Fatihah) yang telah sama-sama berjuang dalam berorganisasi, perkuliahan dan dalam penyelesaian tugas akhir. Kalian luar biasa, mohon maaf kalau saya ada salah kata selama ini.
18. Kepada Adinda IMMawan/ti PK IMM FISIP UMSU, saya mengucapkan terima kasih karena telah memberikan semangat dan pengalaman yang luar biasa kepada saya.
19. Kepada Keluarga Besar Rusunawa UMSU. Terkhusus untuk Kakanda Linda Monica, Kakanda Rifana Okthi Thalita, Kakanda Nurul Aulia, Ita Lestari, Nilam Sari Silitonga dan Nazmi Fara Simatupang, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas motivasi dan doanya.
20. Kepada rekan-rekan PL4 2016, Novia Ersa Putri, Jurahmah Fitri, Hena Habibillah, Lusi Permata Sari, Lisa Syahfitri, Kangen Maulina dan Sri

Wahyuni, saya mengucapkan terima kasih atas semangat yang telah diberikan.

21. Kepada teman-teman Ilmu Administrasi Publik D Konsentrasi Pembangunan, yang telah berjuang bersama-sama pada saat perkuliahan di kampus dan yang telah memberikan dukungan kepada saya.
22. Kepada rekan-rekan Prodi Ilmu Administrasi Publik Stambuk 2016, yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu. Saya mengucapkan terima kasih atas pengalamannya, semoga kalian sukses selalu.
23. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini belumlah sempurna dan masih banyak kekurangan baik pada teknik penyusunan maupun isi dari materi yang disajikan. Hal tersebut disebabkan tidak lain oleh keterbatasan kemampuan penulis. Oleh karena itu, saran, kritik dan nasihat yang bersifat membangun sangat penulis harapkan sebagai penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan peneliti selanjutnya.

Medan, 03 Maret 2021

Penulis
Nurul Permata Dewi

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II. URAIAN TEORITIS	7
2.1 Manajemen.....	7
2.2 Pelayanan Publik.....	18
2.3 Manajemen Pelayanan Publik.....	21
2.4 Pengelolaan	23
2.5 Program.....	25
2.6 Kartu Pra-Kerja.....	27
BAB III. METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31

3.2 Kerangka Konsep	32
3.3 Definisi Konsep	32
3.4 Kategorisasi Penelitian.....	33
3.5 Narasumber	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.7 Teknik Analisis Data.....	37
3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian	38
3.9 Ringkas Objek Penelitian.....	38
3.9.1 Sejarah Singkat Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.....	38
3.9.2 Visi dan Misi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan	40
3.9.3 Tujuan Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.....	44
3.9.4 Susunan Pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.....	44
3.9.5 Tugas dan Fungsi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Hasil Penelitian	62
4.2 Pembahasan.....	93
BAB V. PENUTUP.....	105
5.1 Simpulan	105
5.2 Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kategorisasi..... 34

Tabel 3.2 Susunan Pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan 44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep 32

Gambar 3.2 Susunan Pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan..... 61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Pernyataan
- Lampiran 2. Pedoman Wawancara
- Lampiran 3. SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
- Lampiran 4. SK-2 Surat Keterangan Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
- Lampiran 5. Surat Keterangan Izin Penelitian
- Lampiran 6. Surat keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 7. Surat Permohonan Perubahan Judul Skripsi
- Lampiran 8. SK-3 Permohonan Seminar Proposal
- Lampiran 9. SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 10. SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 11. Surat Keterangan Bebas Pustaka
- Lampiran 12. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 13. SK-10 Undangan/Panggilan Ujian Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Permasalahan yang ada di Indonesia salah satunya yaitu pengangguran. Pengangguran di Indonesia merupakan permasalahan yang serius dan harus dihadapi Negara. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah pengangguran di Sumatera Utara pada Januari 2020 sebanyak 4,73 persen, Kota Medan sebanyak 64,89 persen dan Indonesia pada Februari 2020 jumlah penduduk bekerja sebanyak 131,03 juta orang, sedangkan jumlah orang menganggur sebanyak 6,88 juta orang. Hal ini dialami negara Indonesia sebelum adanya pandemi global Covid-19, yang juga melanda negara-negara lain, dapat diperkirakan selama dan beberapa bulan setelah pandemi, angka pengangguran di Indonesia bertambah drastis. Hal ini dikarenakan banyaknya perusahaan-perusahaan yang mengalami kerugian sehingga mengharuskan mereka memulangkan atau mem-PHK karyawannya dan gulung tikar.

Dengan bertambahnya jumlah pengangguran di Indonesia pada masa pandemi Covid-19 ini, maka pemerintah membuat suatu upaya untuk mengurangi pengangguran tersebut, dengan membuat program Kartu Pra-Kerja dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden (PERPRES) No. 76 Tahun 2020 tentang Pengembangan Kompetensi Kerja melalui Program Kartu Pra-Kerja.

Berdasarkan web resmi www.prakerja.go.id, Kartu Pra-Kerja adalah kartu penanda atau identitas yang diberikan kepada penerima manfaat program Kartu

Pra-Kerja, Program Kartu Pra-Kerja adalah program pengembangan kompetensi kerja yang ditujukan untuk pencari kerja, pekerja/buruh yang terkena pemutusan hubungan kerja (PHK), dan/atau pekerja/buruh yang membutuhkan peningkatan kompetensi.

Program ini merupakan kolaborasi pemerintah dengan pihak swasta yang didesain sedemikian rupa untuk memberikan nilai kepada pengguna dan juga memberikan nilai kepada sektor swasta. Ada 8 mitra platform digital yang bekerja sama dengan pemerintah dalam memberikan pelatihan-pelatihan kepada pemegang Kartu Pra-Kerja, yaitu *Tokopedia, Skill Academy Ruang Guru, Mau Belajar Apa, Bukalapak, Pintaria, Sekolahmu, Pijar Mahir dan Kemnaker.go.id*. Dengan mengikuti program ini, para pemegang Kartu Pra-Kerja akan mendapatkan bantuan biaya atau insentif dengan total Rp.3.550.000 dengan rincian 3 kali kursus, untuk bantuan manfaat yang dibagi 4 bulan dan insentif pengisian survei yang dibagi 3 kali pencairan. Pelatihan ini dilakukan secara online.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, jumlah masyarakat Kota Medan yang telah mendaftar program Kartu Pra-Kerja dari gelombang 1 hingga 6 sebanyak 14.569 orang. Pada tanggal 03 April 2020, sebanyak 5073 orang warga Kota Medan dan 33 orang mantan Pekerja Migran Indonesia yang baru saja pulang ke Kota Medan, sehingga sejumlah 5106 data. Dan pada tanggal 09 April 2020, sebanyak 9463 data orang. Kemudian, data dari laporan Program Kartu Pra-Kerja 2020, menyatakan bahwa penerima Program

Kartu Pra-Kerja sebanyak 251,1 orang dan dengan menjangkau peserta di 514 Kabupaten/Kota dari gelombang 1-11 sebanyak 5.509.055 orang (tidak termasuk 478.619 orang yang dicabut kepesertaannya sesuai aturan), sedangkan pendaftar Kartu Pra-Kerja sebanyak 43,8 juta orang.

Dalam menjalankan program ini, muncul suatu kendala atau permasalahan yang terjadi seperti kurang minatnya peserta pemegang Kartu Pra-kerja dalam mengikuti pelatihan, insentif yang keluar tidak tepat waktu sesuai yang dijanjikan oleh pemerintah, pelatihan yang tidak sesuai dengan kompetensi peserta, pelatihan yang terlalu monoton, terjadinya pemalsuan identitas yang dilakukan oleh peserta pelatihan dan kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat terhadap pelaksanaan program Kartu Pra-Kerja.

Hal ini merupakan suatu tanggung jawab dari pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat dalam menjalankan program Kartu Pra-Kerja. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **“Manajemen Pelayanan Publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam Pengelolaan Program Kartu Pra-Kerja”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan di latar belakang masalah ini, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Manajemen Pelayanan Publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam Pengelolaan Program Kartu Pra-Kerja?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Manajemen Pelayanan Publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam Pengelolaan Program Kartu Pra-Kerja.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Secara Akademis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik terkhusus yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam Pengelolaan Program Kartu Pra-Kerja. Dan dapat menambah referensi bagi kalangan penulis yang ingin meneliti hal yang sama.
- b) Secara Teoritis, untuk menambah wawasan atau pengetahuan penulis dan nantinya dapat mengaplikasikan teori-teori yang sudah diperoleh dalam proses perkuliahan.

- c) Secara Praktis, dapat menjadi masukan bagi pemerintah atau lembaga yang membutuhkan serta menjadi acuan dalam melaksanakan Manajemen Pelayanan Publik dalam Pengelolaan Kartu Pra-Kerja.

1.5 Sistematika Penulisan

Pada penulisan skripsi ini penulis membuat suatu sistematika dengan membagi penulisan menjadi V (Lima) bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Pada bab ini, penulis menguraikan teori-teori yang berkaitan dengan pengertian pelayanan publik, manajemen pelayanan publik, Dinas Ketenagakerjaan, dan pengertian program kartu pra-kerja di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bagian ini, penulisan menguraikan tentang metode penelitian, jenis penelitian, kerangka konsep, kategorisasi,

narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis menguraikan analisis data yang diperoleh dari penelitian dan pembahasan yang telah diteliti.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisikan tentang simpulan dan saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Manajemen

2.1.1 Pengertian Manajemen

Menurut Andrew F. Sikukula (Dalam Hasibuan, 2009:6), mengemukakan bahwa manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan sebagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.

Menurut terry dan Laslie (Dalam Manullang, 1985:2) mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan organisasional atau maksud nyata.

Menurut pandangan George R. Terry (Dalam Nawawi, 1998:39) yang mengatakan bahwa manajemen adalah pencapaian tujuan (organisasi) yang sudah ditentukan sebelumnya dengan mempergunakan bantuan orang lain. Pengertian tersebut mengatakan bahwa untuk mencapai tujuan organisasi, terdapat sejumlah manusia yang ikut berperan dan harus diperankan.

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi sebelum mencapai

suatu tujuan, yang melibatkan orang lain agar tujuan berjalan secara efektif dan efisien.

2.1.2. Prinsip-Prinsip Manajemen

Setiap manajer harus memiliki komitmen terhadap prinsip-prinsip manajemen ketika mengimplementasikan tugas dan tanggung jawabnya. Karena dengan prinsip manajemen ini akan mendukung kesuksesan manajer dalam meningkatkan kinerjanya. Dengan menggunakan prinsip-prinsip manajemen, manajer dapat menghindari kesalahan-kesalahan dalam menjalankan pekerjaannya, dan kepercayaan pada diri sendiri pun akan semakin besar, paling tidak dengan prinsip tersebut manajer dapat mengurangi ketidakbenaran dalam pekerjaannya.

Menurut Malayu, prinsip adalah suatu pernyataan fundamental atau kebenaran umum yang dapat dijadikan pedoman pemikiran dan tindakan. muncul dari hasil penelitian dan pengalaman. Prinsip ini sifatnya permanen, umum dan setiap ilmu pengetahuan memiliki asas yang mencerminkan “intisari” kebenaran-kebenaran dasar dalam bidang ilmu tersebut.

Menurut Henry Fayol dalam Malayu (2002), prinsip-prinsip umum manajemen (general principles of management), adalah:

- a. Pembagian Kerja Prinsip ini sangat penting, karena adanya limit factors, artinya adanya keterbatasan-keterbatasan manusia dalam mengerjakan semua pekerjaan, yaitu:

1. Keterbatasan waktu

2. Keterbatasan pengetahuan
3. Keterbatasan kemampuan
4. Keterbatasan perhatian

Keterbatasan-keterbatasan ini mengharuskan diadakannya pembagian pekerjaan. Tujuannya untuk memperoleh efisiensi organisasi dan pembagian kerja yang berdasarkan spesialisasi sangat diperlukan, baik pada bidang teknis maupun pada bidang kepemimpinan. Asas pembagian kerja ini mutlak harus diadakan pada setiap organisasi karena tanpa pembagian kerja berarti tidak ada organisasi dan kerja sama di antara anggotanya. Dengan pembagian kerja maka daya guna dan hasil guna organisasi dapat ditingkatkan demi tercapainya tujuan.

b. Kekuasaan dan Tanggung Jawab

Menurut asas ini perlu adanya pembagian wewenang dan tanggung jawab antara atasan dan bawahan, wewenang harus seimbang dengan tanggung jawab. Misalnya wewenang sebesar X maka tanggung jawab pun sebesar X. Wewenang (authority) menimbulkan “hak”, sedangkan tanggung jawab menimbulkan “kewajiban”. Hak dan kewajiban menyebabkan adanya interaksi atau komunikasi antara atasan dan bawahan.

c. Disiplin

Menurut asal ini, hendaknya semua perjanjian, peraturan yang telah ditetapkan, dan perintah atasan harus dihormati, dipatuhi, serta dilaksanakan sepenuhnya.

d. Kesatuan Perintah

Menurut asas ini, hendaknya setiap bawahan hanya menerima perintah dari seorang atasan dan bertanggung jawab hanya kepada seorang atasan pula. Tetapi seorang atasan dapat memberi perintah kepada beberapa orang bawahan. Asas kesatuan perintah ini perlu, karena jika seorang bawahan diperintah oleh beberapa orang atasan maka ia akan bingung.

e. Kesatuan Arah

Setiap orang (sekelompok) bawahan hanya mempunyai satu rencana, satu tujuan, satu perintah, dan satu atasan, supaya terwujud kesatuan arah, kesatuan gerak, dan kesatuan tindakan menuju sasaran yang sama. Unity of command berhubungan dengan karyawan, sedangkan unity of direction bersangkutan dengan seluruh perusahaan.

f. Mengutamakan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi

Setiap orang dalam organisasi harus mengutamakan kepentingan bersama (organisasi), di atas kepentingan pribadi. Misalnya pekerjaan kantor sehari-hari harus diutamakan dari pada pekerjaan sendiri.

g. Remuneration of Personnel

Menurut asas ini, hendaknya gaji dan jaminan-jaminan sosial harus adil, wajar, dan seimbang dengan kebutuhan, sehingga memberikan kepuasan yang maksimal baik bagi karyawan maupun majikan.

h. Pusat Wewenang

Setiap organisasi harus mempunyai pusat wewenang, artinya wewenang itu dipusatkan atau dibagi-bagikan tanpa mengabaikan situasi-situasi khas, yang akan memberikan hasil keseluruhan yang memuaskan. Centralization ini sifatnya dalam arti relatif, bukan absolut (mutlak).

i. Hirarkis

Saluran perintah atau wewenang yang mengalir dari atas ke bawah harus merupakan mata rantai vertikal yang jelas, tidak terputus, dan dengan jarak terpendek. Maksudnya perintah harus berjenjang dari jabatan tertinggi ke jabatan terendah dengan cara yang berurutan.

j. Order

Asas ini dibagi atas material order dan social order, artinya keteraturan dan ketertiban dalam penempatan barang-barang dan karyawan. Material order artinya barang-barang atau alat-alat organisasi perusahaan harus ditempatkan pada tempat yang sebenarnya, jangan disimpan di rumah.

Social order artinya penempatan karyawan harus sesuai dengan keahlian atau bidang spesialisasinya.

k. Keadilan

Pemimpin harus berlaku adil terhadap semua karyawan dalam pemberian gaji dan jaminan sosial, pekerjaan dan hukuman. Perlakuan yang adil akan mendorong bawahan mematuhi perintah-perintah atasan dan gairah kerja. Jika tidak adil bawahan akan malas dan cenderung menyepelekan tugas-tugas dan perintah-perintah atasannya.

l. Inisiatif

Menurut asas ini, seorang pimpinan harus memberikan dorongan dan kesempatan kepada bawahannya untuk berinisiatif, dengan memberikan kebebasan agar bawahan secara aktif memikirkan dan menyelesaikan sendiri tugas-tugasnya.

m. Asas Kesatuan

Menurut asas ini, kesatuan kelompok harus dikembangkan dan dibina melalui sistem komunikasi yang baik, sehingga terwujud kekompakan kerja (team work) dan timbul keinginan untuk mencapai hasil yang baik. Pimpinan perusahaan harus membina para bawahannya sedemikian rupa, supaya karyawan merasa ikut memiliki perusahaan itu.

n. Kestabilan Jabatan

Menurut asas ini, pimpinan perusahaan harus berusaha agar mutasi dan keluar masuknya karyawan tidak terlalu sering, karena akan mengakibatkan ketidakstabilan organisasi, biaya-biaya semakin besar, dan perusahaan tidak mendapat karyawan yang berpengalaman. Pimpinan perusahaan harus berusaha, agar setiap karyawan betah bekerja sampai masa pensiunnya. Jika karyawan sering berhenti perlu manajer menyelidiki penyebabnya. Apakah karena gaji terlalu kecil, perlakuan yang kurang baik, dan lain sebagainya.

2.1.3. Fungsi-Fungsi Manajemen

Manajemen memiliki peranan yang sangat strategis dalam mengefektifkan usaha organisasi. Terry (1975) mengemukakan "*management provides effectiveness to human efforts. It helps achieve better equipment, plants, offices, products, services and human relations*". Pendapat ini menjelaskan betapa pentingnya peranan manajemen dalam mencapai efektifitas usaha manusia terutama untuk membantu pencapaian yang lebih baik dalam mendayagunakan peralatan, lahan, kantor, produk, pelayanan dan hubungan manusia dalam organisasi. Pendapat lain mengemukakan empat fungsi manajemen sebagaimana dikemukakan Terry (1975), yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan.

Siagian (2004) mengemukakan bahwa fungsi manajemen mencakup perencanaan, pengorganisasian, pemotivasian, pengawasan, dan penilaian.

Dapat disimpulkan bahwa, manajemen memiliki fungsi yaitu: perencanaan, pengorganisian, penggerakan, dan pengawasan. Untuk penjelasan lebih terperinci penulis menguraikan beberapa fungsi pokok manajemen sebagai berikut:

a. Perencanaan (*planning*).

Perencanaan merupakan tindakan awal dalam aktivitas manajerial pada setiap organisasi. Dengan perencanaan yang baik berarti kita dimungkinkan untuk dapat memilih tindakan-tindakan yang paling baik dalam arti yang paling ekonomis. Berdasarkan penjelasan di atas maka perlu kami tegaskan di sini bahwa untuk melaksanakan manajemen yang baik mutlak diperlukan perencanaan yang baik.

Terry (1975) mengemukakan "*Planning is the selecting and relating of facts and the making and using of assumption regarding the future in the visualization and formulation of proposed activities, believe necessary to achieve desired results*". Pendapat di atas menjelaskan bahwa terdapat tiga unsur pokok dalam kegiatan perencanaan yaitu pengumpulan data, analisis fakta dan penyusunan rencana yang konkrit.

Dengan kata lain proses perencanaan merupakan langkah awal kegiatan manajemen dalam setiap organisasi, karena melalui perencanaan ini ditetapkan apa yang akan dilakukan, kapan melakukannya, dan siapa yang akan melakukan kegiatan tersebut. Akan tetapi sebelum sampai pada langkah-langkah ini diperlukan data dan informasi yang cukup serta analisis untuk menetapkan rencana yang konkrit sesuai kebutuhan organisasi.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen yang kedua dan merupakan langkah strategis untuk mewujudkan suatu rencana organisasi. Menurut Winadi (1990) pengorganisasian ialah suatu proses dimana pekerjaan yang ada dibagi dalam komponen-komponen yang dapat ditangani dan aktivitas-aktivitas mengkoordinasikan hasil yang dicapai untuk mencapai tujuan tertentu.

Pendapat di atas memberi pengertian bahwa pengorganisasian merupakan usaha penciptaan hubungan tugas yang jelas antara personalia, sehingga dengan demikian setiap orang dapat bekerja bersama-sama dalam kondisi yang baik untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.

c. Pengarahan (*directing*)

Koontz & O'Donnell (1976) mengemukakan: "*directing is the interpersonal aspect of managing by which subordinates are led to understand and contribute effectively and effeciently to attainment of enterprise objectives, directing involves guiding and leading subordinates*".

Pendapat di atas menjelaskan bahwa melalui kegiatan pengarahan setiap orang dalam organisasi diajak atau dibujuk untuk memberikan kontribusinya melalui kerjasama dalam mencapai tujuan organisasi. Pengarahan meliputi pemberian petunjuk/memberi gambaran tentang kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan sehingga para manajer harus

memotivasi staf dan personil organisasi agar secara sukarela mau melakukan kegiatan sebagai manifestasi rencana yang dibuat.

d. Koordinasi

Pada setiap organisasi yang kompleks, setiap bagian harus bekerja secara terkoordinir agar masing-masing dapat menghasilkan yang diharapkan. Koordinasi di sini dipahami sebagai usaha penyesuaian bagian-bagian yang berbeda-beda agar kegiatan dari pada bagian-bagian itu selesai pada waktunya dan dapat memberikan sumbangan usahanya secara maksimal untuk mencapai tujuan secara keseluruhan.

Koontz dan O'Donnell (1972) menjelaskan: “ *the best coordination occurs when individuals see how their jobs contribute to the dominate goals of their enterprise*”. Setiap bidang pekerjaan memiliki kontribusi penting dalam rangka pencapaian tujuan organisasi melalui proses koordinasi antar bidang atau unit-unit yang ada dalam organisasi. Kesatuan usaha dari semua unit adalah bekerja untuk mencapai tujuan kelompok atau organisasi bukan terpisah-pisah dalam unit tersendiri.

Menurut Siagian (2004) koordinasi memiliki beberapa fungsi, yaitu: pencegahan konflik dan kontradiksi, pencegahan persaingan yang tidak sehat, pencegahan pemborosan, pencegahan kekosongan ruang dan waktu, dan pencegahan terjadinya perbedaan pendekatan dari pelaksanaan.

Koordinasi dapat diperlancar apabila masing-masing anggota organisasi memahami tujuan-tujuan, rencana-rencana, penerimaan mereka dan

kesediaan mereka menyumbangkan tenaga untuk mengoptimalkan pencapaian tujuan. Karena itu tujuan, kebijakan, prosedur kerja, peraturan dan disiplin harus dimantapkan dan dikomunikasikan dengan baik untuk mencapai koordinasi yang diharapkan dalam pelaksanaan maupun pencapaian tujuan.

e. Pengawasan (*controlling*)

Terry (1973) menjelaskan bahwa “*controlling is determining what is being accomplish, that evaluating performance and, if necessary applying corrective measures so performance takes according to plans*”. Pendapat di atas mengandung pengertian bahwa pengawasan merupakan usaha yang sistematis dalam menentukan apa yang telah dicapai yang mengarah kepada penilaian kinerja dan pentingnya mengoreksi atau mengukur kinerja yang didasarkan pada rencana-rencana yang ditetapkan sebelumnya.

Pengawasan (*controlling*) merupakan proses pengamatan atau pemantauan terhadap pelaksanaan kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan pengawasan diharapkan penyimpangan dalam berbagai hal dapat dihindari sehingga tujuan dapat tercapai.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Kurniawan (2005) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan yang diberikan oleh instansi atau penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan baik atas barang, jasa dan pelayanan administrasi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

2.2.2. Tujuan Pelayanan Publik

Pasal 3 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan publik.

2.2.3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Beberapa prinsip pokok menurut Irfan Islamy (1999) yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik, maka prinsip-prinsip dalam pelayanan publik antara lain:

- a. Prinsip Aksestabilitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan).
- b. Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.

- c. Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan, proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem.
- d. Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
- e. Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

2.2.4. Karakteristik Pelayanan Publik

Karakteristik pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (2003) adalah sebagai berikut:

- a. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya.
- b. Memiliki kelompok kepentingan yang luas, termasuk kelompok sasaran yang ingin dicapai.
- c. Memiliki tujuan sosial.
- d. Dituntut untuk akuntabel kepada publik.
- e. Memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan.
- f. Seringkali menjadi sasaran isu politik.

2.3 Manajemen Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Winarsih dan Ratminto (2012), manajemen pelayanan publik yaitu, suatu upaya mengelola berbagai aspek (manajemen) dalam proses mempersiapkan, menyediakan atau menyerahkan, barang dan jasa kepada masyarakat, dan suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik.

Manajemen pelayanan umum/publik oleh Moenir (2006:204) didefinisikan sebagai “manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.” Selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan umum/publik harus dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.

Definisi manajemen pelayanan publik tidak dapat diartikan secara universal karena ruang lingkup yang begitu luas, namun sebuah definisi yang cukup kompleks yang dilontarkan oleh James A.F. Stoner (1982) *dalam* T. Hani Handoko (2000: 8), sebagai berikut: Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumberdaya - sumberdaya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa, manajemen pelayanan publik adalah suatu proses yang dilakukan dengan menggunakan prinsip-prinsip manajemen guna tercapainya tujuan dari pelayanan publik.

2.3.2. Aspek-aspek Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan pada sektor publik adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang secara operasional dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya baik pelayanan yang sifatnya langsung diberikan kepada masyarakat maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu.

Manullang M (1988) menguraikan Aspek-aspek manajemen pelayanan publik yang difokuskan kepada pengembangan kapasitas (*capacity building*), yaitu:

- a. Peningkatan efektivitas pengorganisasian pelayanan.
- b. Pengembangan prosedur pelayanan yang mudah, cepat dan transparan.
- c. Peningkatan kualitas dan kapabilitas personil penyelenggara pelayanan.
- d. Pengembangan kebijakan yang mendukung skema tindakan peningkatan pelayanan.

2.4 Pengelolaan

2.4.1 Pengertian Pengelolaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengelolaan adalah proses, cara, perbuatan mengelola, proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain, proses yang membantu merumuskan dan tujuan organisasi serta proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan.

Menurut Handoko, (2003:8) pengelolaan atau manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota, organisasi dan penggunaan sumber daya. Sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut Balderton (dalam Adisasmita, 2011:21), istilah pengelolaan sama dengan manajemen yaitu menggerakkan, mengorganisasikan, dan mengarahkan usaha manusia untuk memanfaatkan secara efektif material dan fasilitas untuk mencapai suatu tujuan.

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan adalah suatu cara atau proses yang menggunakan tenaga orang lain sebagai penggerak dalam mencapai suatu tujuan. Dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan dan evaluasi dengan memanfaatkan fasilitas dan material yang ada.

2.4.2. Faktor-faktor Pengelolaan

Menurut Marryh Parker Follet (1997) ada tiga faktor yang terlibat dalam pengelolaan yaitu:

- a. Adanya suatu penggunaan yakni penggunaan sumber daya organisasi, dari penggunaan sumber daya manusia maupun faktor yang dapat meningkatkan organisasi tersebut.
- b. Tahapan proses dimulai dari kegiatan perencanaan, pengorganisasian, kemudian pengarahan sampai pengawasan serta penilaian.
- c. Adanya seni atau ilmu dalam penyelesaian suatu pekerjaan.

2.4.3. Fungsi-fungsi Pengelolaan

Pengertian pengelolaan dalam beberapa literatur disamakan dengan manajemen. Georgy R. Terry (1975) merumuskan fungsi pengelolaan sebagai berikut:

- a. Perencanaan, diartikan sebagai keseluruhan proses pemikiran dan penentuan mengenai apa yang akan dilakukan dalam rangka pencapaian tujuan. Langkah – langkah dalam membuat perencanaan yang baik adalah mempunyai rencana strategis dilengkapi dengan pedoman pelaksanaan, serta dilengkapi dengan tindakan preventif, jika sesuatu yang tidak diinginkan terjadi.
- b. Pengorganisasian, diartikan sebagai fungsi sehingga organisasi memberi kesempatan kepada pengelola untuk membuat organisasi

bergerak dinamis, artinya organisasi bergerak dinamis dengan pembagian pekerjaan.

- c. Penggerakkan, diartikan suatu fungsi pembimbingan dan pemberian aturan dan perintah dari pimpinan yang diikuti oleh gerakan orang-orang untuk mau bekerja sama.
- d. Pengendalian, diartikan suatu proses dimana pimpinan ingin mengetahui hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan kelompoknya sesuai dengan rencana, perintah, tujuan dan kebijakan yang ditentukan.
- e. Penilaian Kinerja, diartikan sebagai proses pengukuran akan efektifitas strategi yang digunakan dalam upaya mencapai tujuan. Butir penilaian yang sering digunakan adalah apa, mengapa, siapa, kapan, bagaimana, dan dimana.

2.5 Program

2.5.1 Pengertian Program

Menurut Arikunto dan Jabar (2009:3) ada dua pengertian untuk istilah “program”: Program dapat diartikan dalam arti khusus dan program dalam arti umum. Pengertian secara umum program adalah sebuah bentuk rencana yang akan dilakukan. “Program” apabila dikaitkan langsung dengan evaluasi program, maka program diartikan sebagai unit atau kesatuan kegiatan yang merupakan realisasi atau implementasi dari kebijakan, berlangsung dalam proses yang berkesinambungan dan terjadi dalam suatu organisasi yang melibatkan sekelompok orang.

Menurut Jones (1984) dikutip dari skripsi Budi Brendan Simamora, pengertian program adalah cara yang disahkan untuk mencapai tujuan.

Menurut Sutomo (1985:162) dikutip dari skripsi R. Putri Arini Nasution, program adalah rangkaian aktivitas yang mempunyai saat permulaan yang harus dilaksanakan serta diselesaikan untuk mendapatkan suatu tujuan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa program adalah suatu implementasi dari kebijakan yang telah disahkan dan melibatkan sekelompok orang. Program dibuat guna untuk mewujudkan tujuan-tujuan kebijakan. Sebelum suatu program dilaksanakan, harus diketahui terlebih dahulu mengenai uraian kegiatan yang akan dilakukan. Seperti penyusunan kegiatan secara sistematis, tata cara pelaksanaan, jumlah anggaran yang dibutuhkan dan kapan waktu pelaksanaannya agar program yang direncanakan dapat mencapai target yang diharapkan.

2.5.2 Mengukur Efektifitas Program

Budiani (2007:53) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut :

- a. Tujuan program, yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
- b. Ketepatan sasaran program, yaitu sejauhmana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
- c. Sosialisasi program, yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.

- d. Pemantuan program, yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

2.5.3 Hal Yang Perlu Dilakukan Dalam Menentukan Program

Program didefinisikan sebagai suatu unit atau kesatuan kegiatan yang merupakan realisasi atau implementasi dari suatu kebijakan, berlangsung dalam proses yang berkesinambungan dan akan terjadi dalam suatu organisasi yang melibatkan sekelompok orang. Dalam hal ini ada tiga pengertian penting dan perlu ditekankan dalam menentukan program, yaitu:

- a. Realisasi atau implementasi suatu kebijakan.
- b. Terjadi dalam waktu relatif lama dan bukan kegiatan tunggal tetapi jamak berkesinambungan.
- c. Terjadi dalam organisasi yang melibatkan sekelompok orang.

2.6 Kartu Pra-Kerja

2.6.1 Pengertian Kartu Pra-Kerja

Menurut Perpres Nomor 76 tahun 2020, Kartu Prakerja adalah kartu penanda atau identitas yang diberikan kepada penerima manfaat program Kartu Prakerja.

Menurut Menteri Ketenagakerjaan dilansir dari prakerja.go.id, Kartu Prakerja adalah bantuan biaya pelatihan bagi masyarakat Indonesia yang ingin memiliki atau meningkatkan keterampilannya.

Jadi penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Kartu Prakerja merupakan suatu identitas yang diberikan kepada seseorang yang telah resmi terdaftar sebagai calon peserta program Kartu Prakerja yang dibuat oleh pemerintah. Guna untuk masyarakat yang ingin meningkatkan keahliannya dengan mengikuti pelatihan yang telah disediakan oleh Kementerian Ketenagakerjaan.

2.6.2. Tujuan Kartu Pra-Kerja

Program Kartu Pra-kerja bertujuan untuk mengembangkan kompetensi angkatan kerja, meningkatkan produktivitas dan daya saing angkatan kerja, serta mengembangkan kewirausahaan. Kartu Pra-kerja tidak hanya untuk mereka yang sedang mencari pekerjaan, namun juga untuk pekerja/buruh yang terkena PHK dan pekerja/buruh yang membutuhkan peningkatan kompetensi kerja, seperti pekerja/buruh yang dirumahkan dan pekerja bukan penerima upah, termasuk pelaku usaha mikro dan kecil. Untuk merespon dampak dari pandemi COVID-19, Program Kartu Pra-kerja untuk sementara waktu akan diprioritaskan bagi pekerja/buruh yang dirumahkan maupun pelaku usaha mikro dan kecil yang terdampak penghidupannya.

2.6.3. Syarat Kartu Pra-Kerja

Adapun syarat dalam mengikuti Kartu Pra-Kerja yaitu:

- a. Warga Negara Indonesia
- b. Berusia 18 tahun ke atas
- c. Tidak sedang mengikuti pendidikan formal

- d. Bukan pejabat Negara, yaitu:
- 1) Pimpinan dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
 - 2) Aparatur Sipil Negara
 - 3) Prajurit Tentara Nasional Indonesia
 - 4) Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia
 - 5) Kepala Desa dan perangkat desa
 - 6) Direksi, Komisaris, dan Dewan Pengawas pada badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah.

2.6.4. Solusi Program Kartu PraKerja

- a. Membantu meringankan biaya pelatihan yang ditanggung pekerja dan perusahaan
- b. Mengurangi biaya untuk mencari informasi mengenai pelatihan
- c. Mendorong keberkerjaan dengan mengurangi mismatch.
- d. Menjadi komplemen dari pendidikan formal.
- e. Membantu daya beli masyarakat yang terdampak penghidupannya akibat *Covid-19*.

2.6.5. Tahapan Dalam Mengikuti Kartu Pra-Kerja

- a. Pendaftaran – Masuk ke situs **prakerja.go.id** dan buat akun dengan data diri.
- b. Seleksi – Ikuti tes motivasi dan kemampuan dasar untuk bisa bergabung ke gelombang pendaftaran dan tunggu pengumuman hasilnya.

- c. Pilih pelatihan – Pilih pelatihan di mitra platform digital resmi dan bayar dengan Kartu Pra-Kerja.
- d. Ikuti pelatihan – Selesaikan pelatihan online dan dapatkan sertifikat elektronik.
- e. Beri ulasan dan rating – Berikan ulasan dan rating terhadap pelatihan.
- f. Insentif pasca pelatihan – Dapatkan insentif Rp600 ribu/bulan selama 4 bulan setelah menyelesaikan pelatihan.
- g. Insentif pasca survey kebermanjaan – Isi 3 survey yang diberikan pasca pelatihan dan dapatkan insentif Rp 50 ribu untuk setiap surveynya.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

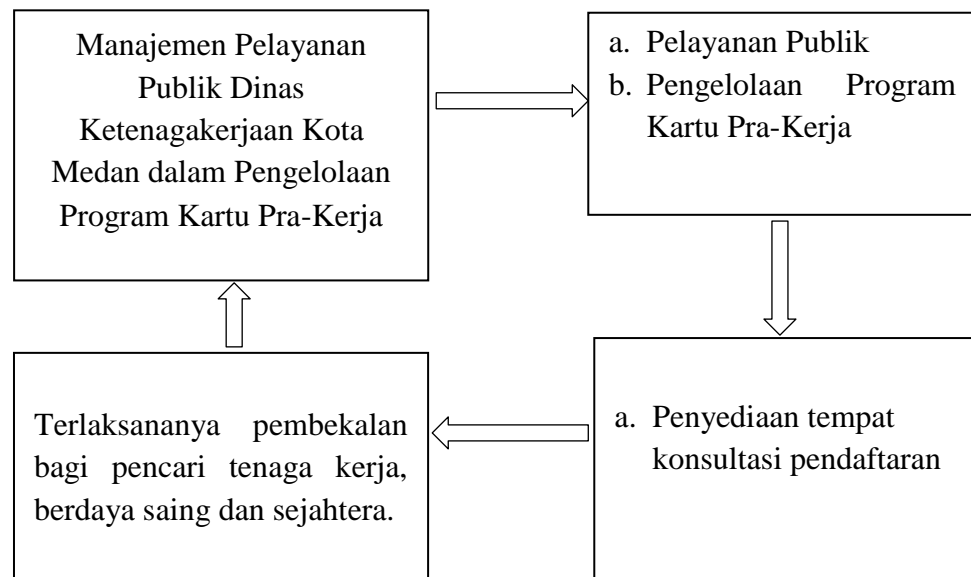
Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisa data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Menurut Sugiono (2006:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain.

Analisis kualitatif yaitu mengolah data dengan cara menyaring informasi kejadian yang ada, kemudian menghubungkannya serta menabulasikannya melalui teknik analisis kualitatif dengan teknik pengumpulan data secara studi kepustakaan dan studi lapangan.

3.2 Kerangka Konsep

Gambar 3.1 Kerangka Konsep



3.3 Defenisi Konsep

- a. Manajemen adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi sebelum mencapai suatu tujuan, yang melibatkan orang lain agar tujuan berjalan secara efektif dan efisien.
- b. Pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan yang diberikan oleh instansi atau penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan baik atas barang, jasa dan pelayanan administrasi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan
- c. Manajemen pelayanan publik adalah suatu proses yang dilakukan dengan menggunakan prinsip-prinsip manajemen guna tercapainya tujuan dari pelayanan publik.

- d. Pengelolaan adalah suatu cara atau proses yang menggunakan tenaga orang lain sebagai penggerak dalam mencapai suatu tujuan. Dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan dan evaluasi dengan memanfaatkan fasilitas dan material yang ada.
- e. Program adalah suatu implementasi dari kebijakan yang telah disahkan dan melibatkan sekelompok orang. Program dibuat guna untuk mewujudkan tujuan-tujuan kebijakan. Sebelum suatu program dilaksanakan, harus diketahui terlebih dahulu mengenai uraian kegiatan yang akan dilakukan. Seperti penyusunan kegiatan secara sistematis, tata cara pelaksanaan, jumlah anggaran yang dibutuhkan dan kapan waktu pelaksanaannya agar program yang direncanakan dapat mencapai target yang diharapkan.
- f. Kartu Pra-kerja merupakan suatu identitas yang diberikan kepada seseorang yang telah resmi terdaftar sebagai calon peserta program Kartu Pra-kerja yang dibuat oleh pemerintah. Guna untuk masyarakat yang ingin meningkatkan keahliannya dengan mengikuti pelatihan yang telah diselenggarakan oleh Kementerian Ketenagakerjaan.

3.4 Kategorisasi

Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga dapat diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut. Adapun kategorisasi dari variabel penelitian ini yaitu:

Tabel 3.1 Kategorisasi

No.	Kategorisasi	Sub Kategorisasi
1.	Manajemen Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem pelayanan publik yang layak. 2. Proses perencanaan pelayanan publik. 3. Prosedur pelaksanaan pelayanan publik. 4. Pengkoordinasian pelayanan publik.
2.	Pengelolaan Program Kartu Pra-Kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan Program Kartu Pra-Kerja. 2. Pendampingan penerima Program Kartu Pra-Kerja. 3. Dampak Program Kartu Pra-Kerja.

3.5 Narasumber

Narasumber adalah orang yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dan bermanfaat oleh pewawancara dengan memiliki keinginan untuk menjalin kerja sama dengan peneliti. Adapun yang menjadi narasumber dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Bapak Timbul Antonius, S.H, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program dan Pelaksana Tugas Bidang Penempatan Tenaga Kerja

b. Ibu Baikuni W.A Pasaribu, S.E, selaku Staff Bidang Penempatan Tenaga Kerja

c. 4 orang peserta yang mengikuti pelatihan Program Kartu Pra-Kerja:

1) Nama : Heri Gunawan

Jenis Kelamin : Laki-laki

Gelombang : Ke-2

Usia : 23 Tahun

2) Nama : Yunda Annisa

Jenis Kelamin : Perempuan

Gelombang : Ke-10

Usia : 25 Tahun

3) Nama : Azka Gilman

Jenis Kelamin : Laki-laki

Gelombang : Ke-7

Usia : 23 Tahun

4) Nama : Nurul Aulia

Jenis Kelamin : Perempuan

Gelombang : Ke-5

Usia : 23 Tahun

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data diperlukan untuk pengadaan dan penelitian. Seperti yang dikemukakan oleh Ali (1997:198) bahwa teknik pengumpulan data yang tepat untuk mendapatkan data kualitatif pada umumnya agak berbeda dengan pengumpulan data melalui data kuantitatif. Oleh karena itu pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder dengan teknik:

a. Data Primer

Data Primer merupakan pengumpulan data yang dilakukan atau diperoleh secara langsung di tempat penelitian, melalui wawancara. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan proses tanya jawab secara langsung kepada narasumber atau pihak-pihak yang terkait atau mengajukan pertanyaan kepada orang yang menjadi objek penelitian.

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Adapun cara dalam pengumpulan data ini yaitu:

1. Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, pendapat para ahli yang memiliki relevansi dengan masalah yang akan diteliti.

2. Studi dokumenter, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dengan menggunakan catatan tertulis yang ada di instansi terkait serta sumber-sumber lain yang menyangkut masalah yang akan diteliti.

3.7 Teknik Analisa Data

Analisis data menurut Moleong (2003:103), adalah proses mengatur urusan data. Dalam penelitian kualitatif, analisis dilakukan sepanjang penelitian berlangsung sejak pengumpulan data dimulai, analisis data dilangsungkan secara terus menerus hingga pembuatan laporan penelitian. Adapun teknik analisa data yang penulis ambil yaitu:

- a. Reduksi Data

Data yang diperoleh di lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu dilakukannya analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya serta menghilangkan yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

- b. Penyajian Data (*data display*)

Data yang disusun dari hasil reduksi, kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data bisa berbentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dari penyajian data ini

diharapkan peneliti mampu memahami yang terjadi, sehingga dapat menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan.

c. Penarikan Kesimpulan

Menurut Miles dan Huberman (2007), penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dimulai dengan mencari arti benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan hal yang belum ada sebelumnya. Temuan dapat berupa gambaran objek, yang awalnya tidak jelas menjadi jelas, berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. Berada di Jl. K.H. Wahid Hasyim No.14, Kecamatan Medan Baru, Provinsi Sumatera Utara 20154. Dengan waktu penelitian dimulai pada tanggal 25 September 2020 sampai dengan tanggal 08 Januari 2021.

3.5 Ringkas Objek Penelitian

3.9.1 Sejarah Singkat Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

Sebagai ibu kota provinsi Sumatera Utara, sekaligus sebagai kota metropolitan terbesar di luar Pulau Jawa dan kota terbesar ketiga di Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya, kota Medan memiliki kedudukan yang sangat unik

dan strategis, baik ditinjau dari aspek sosial, ekonomi, politik, maupun pertahanan dan keamanan.

Kedudukan yang demikian unik dan strategis tersebut telah menempatkan kota Medan sebagai salah satu pusat kompleksitas kehidupan berbangsa dan bernegara termasuk kompleksitas permasalahan di bidang demografi, sosial dan ekonomi pada umumnya serta ketenagakerjaan pada khususnya. Jumlah penduduk yang demikian besar dengan latar belakang dan strata sosial-ekonomi yang beraneka ragam, disertai disparitas sosial ekonomi yang tinggi menjadi tantangan tersendiri bagi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.

Sehingga kota Medan diharapkan memiliki tingkat produktivitas tenaga kerja pada sektor sekunder dan tersier yang semakin baik. Dengan meningkatnya kualitas dan produktivitas tenaga kerja di kedua sektor tersebut diharapkan kota Medan dapat meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat secara berkesinambungan, yang sejalan dengan peningkatan perlindungan tenaga kerja dan penyelesaian perselisihan buruh dan perusahaan yang semakin baik. Adapun aspek kesejahteraan masyarakat dibagi menjadi dua fokus yaitu fokus kesejahteraan dan pemerataan ekonomi serta fokus kesejahteraan sosial.

Berdasarkan peraturan daerah kota Medan nomor 15 tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah pada pemerintah kota Medan dan Peraturan Walikota Medan tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan maka Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan mempunyai tugas untuk melaksanakan kewenangan desentralisasi dibidang tenaga kerja dan tugas lainnya yang diberikan kepala daerah.

Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan juga merupakan sebuah lembaga/institusi pemerintahan yang berfungsi untuk pengurusan berkas-berkas calon tenaga kerja maupun tenaga kerja yang berada di dalam negeri dan luar negeri serta melindungi tenaga kerja sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan juga mengevaluasi program dan kegiatan yang berkaitan dengan urusan Ketenagakerjaan Kota Medan.

3.9.2 Visi dan Misi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

a. Visi

Visi adalah cara pandang ke depan ke arah mana Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan harus dibawa agar dapat eksis, antisipatif, dan inovatif. Jadi Visi adalah pandangan ideal masa depan yang ingin diwujudkan Instansi Pemerintahan.

Pernyataan visi ini merupakan suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang ingin dicapai oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. Untuk mencapai tujuan pembangunan di bidang ketenagakerjaan, maka ditetapkan visi Dinas Ketenagakerjaan 5 (lima) tahun ke depan yaitu:

- 1) Menyikapi perubahan dan perkembangan yang terjadi secara global, seperti reformasi pemerintahan, baik pada tingkat pusat maupun daerah, serta dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah, maka Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan harus mampu menyelenggarakan tugas-tugas yang berkaitan dengan sosial dan ketenagakerjaan.

- 2) Untuk memberikan gambaran serta wajah masa depan yang didambakan, yang akan menentukan arah masa depan yang realistis dan terukur, maka Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan merumuskan Visi sebagai berikut :

**“Terwujudnya Kota Medan sebagai Kota Masa Depan dengan
Tenaga Kerja dan Masyarakat yang Berdaya Saing, Sejahtera dan
Religius”**

Adapun pemahaman terhadap visi tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Kota Masa Depan

Kota masa depan adalah bayangan dan gambaran masyarakat kota tentang kota Medan, yang diharapkan dapat diwujudkan untuk 5 (lima) tahun ke depan, melalui penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan kota secara bersama-sama oleh seluruh pemangku kepentingan kota.

- 2) Berdaya Saing

Berdaya saing artinya memiliki kemampuan serta kapasitas untuk memperkokoh potensi *instrinsik* secara sehat, meningkatkan produktivitas dan kinerja, mengembangkan kualitas dan keterampilan sumber daya manusia, meningkatkan akses informasi kerja, beradaptasi

dan memanfaatkan dengan baik berlakunya Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA).

3) Sejahtera

Sejahtera adalah kota yang mewujudkan kemajuan, kemakmuran, keadilan sosial untuk masyarakat dengan perluasan, peningkatan dan perlindungan tenaga kerja secara merata dan adil, serta pengentasan kemiskinan menuju kota sejahtera. Dimana berada dalam keadaan dapat memenuhi kebutuhan hidup yang mendasar (*basic needs*) atau batas kecukupan pemenuhan kebutuhan yang layak bagi seseorang disertai tingkat kepuasan dan kedamaian yang cukup baik.

4) Religius

Religius adalah kota yang menyelenggarakan berbagai event sosial kemasyarakatan dan keagamaan dengan baik, untuk mengambil spirit dan makna yang terkandung di dalamnya guna menjadi inspirasi dan mengilhami proses pembangunan kota.

Visi inilah yang diharapkan Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan sebagai salah satu Satuan Perangkat Kerja (SKPD) pada Pemerintahan Kota Medan, mempunyai cita-cita yang luhur.

Hal ini dapat dilaksanakan dengan mewujudkan perluasan, peningkatan dan perlindungan kerja sehingga setiap masyarakat kota Medan dapat mempunyai

pekerjaan yang layak sesuai standar kebutuhan hidup layak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, mampu bersaing dalam menghadapi pasar Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) serta mewujudkan Medan bebas dari kemiskinan dan kelaparan yang terjadi dengan meningkatkan tingkat ekonomi masyarakat miskin di kota Medan.

b. Misi

Misi merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil sesuai dengan Visi yang ditetapkan. Dengan adanya Misi diharapkan seluruh pegawai dan pihak-pihak yang berkepentingan dapat mengenai dan mengetahui peran dan program serta hasil yang akan diperoleh.

Upaya pencapaian visi tersebut akan diimplementasikan melalui misi sebagai berikut :

1. Meningkatkan dan menciptakan hubungan industrial terutama antara pekerja dan pengusaha yang semakin kokoh dengan Pancasila
2. Meningkatkan dan mengembangkan kualitas Sumber Daya Manusia
3. Meningkatkan pengawasan dan perlindungan ketenagakerjaan
4. Meningkatkan penempatan tenaga kerja dan memperluas kesempatan kerja
5. Mendorong peningkatan kesempatan kerja dan pendapatan masyarakat secara merata dan berkeadilan
6. Meningkatkan kualitas pemberdayaan lembaga-lembaga sosial
7. Meningkatkan penanganan masalah-masalah kesejahteraan sosial
8. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan

9. Mengembangkan kepribadian masyarakat kota berdasarkan etika dan moralitas keberagaman agama dalam bingkai kebhinekaan.

3.9.3 Tujuan Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

Adapun tujuan dari Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan adalah sebagai berikut :

- a. Agar dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dapat menjalankan tugas dan fungsinya secara maksimal sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Medan tahun 2017-2021;
- b. Menjamin terwujudnya konsistensi antara perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, pemantauan dan evaluasi kinerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan pada periode tahun 2017-2021.

3.9.4 Susunan Pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

Tabel 3.2 Susunan Pegawai Dinas Ketenagakerjaa Kota Medan

NAMA	GOL	JABATAN
Dra.HANNALORE SIMANJUNTAK,M.IP NIP. 19611230 18301 2 004	IV / b	KEPALA DINAS
SEKRETARIAT		
Drs.NURLY NIP. 19651107 18602 1 001	IV / b	SEKRETARIS
ILYASAK, SE NIP. 19620408 199303 1 005	III / d	Kasubbag umum
REBEKKA SITINJAK	III / b	Staf

NIP. 19641130 198603 2 006		
LODEWIK MAPAUNG, SE NIP. 19860828 201101 1 005	III / b	Staf
NOVIS JUBANDA H.N NIP. 19761113 200804 1 001	II / d	Staf
HENY HUTAURUK,S.Md NIP. 19880530 201001 2 016	II / d	Staf
SUPRIYADI NIP. 19800602 201401 1 002	II / a	Staf
JULITA, SE NIP. 19640704 198408 2 001	III / d	Kasubbag keuangan
IBNU FAHREEZA, SE NIP. 19870426 201007 1 011	III / a	Staf
LOLITANORA GIRSANG NIP. 19781211 201001 2 009	II / d	Bendahara pengeluaran
TIMBUL ANTONIUS, SH NIP. 19790908 200502 1 009	III / d	Kasubbag program
JIMMY MANURUNG, SE NIP. 19790405 200904 1 005	III / c	Staf
SUCI ANGGRENI PASARIBU,S.ST NIP. 19830614 201001 2 036	III / b	Staf
GUSMANIDAR, SH NIP. 19670522 199803 2 003	III / d	Staf
BIDANG PENEMPATAN TENAGA KERJA		
SYAIFUL ALAMSYAH, SE NIP. 19620412 199203 1 008	IV / a	KABID
EDDY SEMBIRING COLIA, SE NIP. 19621231 199103 1 061	III / d	Kasi PTKDN

LEPPI, SE NIP. 19610316 199203 1 003	III / d	Kasi PTKLN
GEMPYTA SEKARWATY, SE NIP. 19610010 100000	III / d	Kasi informasi pasar kerja
SONDANG AGUSTINA RAMBE,SH NIP. 19600817 198603 2 009	III / d	Staf
ELIOSA BR PINEM, SP NIP. 19701211 199803 2 003	III / d	Staf
ASRAH YETTI NIP. 19620114 198204 2 001	III / b	Staf
SAHBANI NIP. 19630322 198203 1 003	III / b	Pengantar kerja
LOUIS STEFANI SRIRATU, SE NIP. 19860916 201001 2 026	III / b	Staf
BAIKUNI W.A PASARIBU, SE NIP. 19770125 201001 2 009	III / b	Staf
JULI YANTI NIP. 19700525 200801 2 022	III / b	Staf
MARDIYANI, SE NIP. 19790322 200801 2 008	III / a	Staf
BIDANG BIDANG PERSELISIHAN, SYARAT KERJA DAN PENGUPAHAN		
H.HARUS ISMAIL SITOMPUL, S.H NIP. 19620305 198503 1 012	IV / a	KABID
DIESE EKAPRASETYA PUTRA, ST NIP. 19810321 201001 1 015	III / b	Staf
SILVANA BARUS, SH NIP. 19810527 201001 2 030	III / b	Staf

BIDANG HUBUNGAN INDUSTRIAL, KELEMBAGAAN DAN JAMINAN SOSIAL		
AMIN YAHYA, SH NIP. 19600806 198903 1 003	IV / b	KABID
DrS. JUITA GINTING NIP. 19601205 198603 1 005	III / a	Kasi jaminan social dan purnakerja
EFFENDI SITUMORANG, SH NIP. 19631230 199203 1 004	III / d	Kasi hubungan industrial
TITIEK NASRIATY, SPd NIP. 19690806 200701 2 003	III / c	Kasi kelembagaab hubungan industrial
FAJARRINA KETAREN, SE NIP. 19691027 200312 2 001	III / c	Staf
NELLY APRIANI, ST NIP. 19800405 200904 2 007	III / c	Staf
ERWIN DALIMUNTHE, S.Kom NIP. 19800315 201001 1 020	III / b	Staf
MASNA JUITA HARAHAAP NIP. 19660704 198612 2 001	III / b	Staf
RENTHA MARIAITO L.TOBING,S.SOS NIP. 19880408 201001 2 014	III / b	Staf
MARISI.S.P SINAGA, SE,MSI NIP. 19790129 201101 1 002	III / b	Staf
NOVITA SARI GINTING NIP. 19840109 201001 2 023	III / d	Staf
RUSTI HUTAJULU, A.md NIP. 19770219 201101 2 003	III / d	Staf
MEDIATOR		
Drs.OSLEN SIMARMATA,M.SI NIP. 19610805 199103 1 003	VI / a	Mediator

Drs. ALBON HAMONANGAN,M.SI NIP. 19591120 198603 1 005	III / d	Mediator
RETINA SAMOSIR,SE NIP. 19650302 199203 2 003	III / d	Mediator
Drs. BRISTON NIP. 19600220 198102 1 001	III / d	Mediator
URAI DA NIP. 19680808 198903 2 002	III / d	Mediator
NURIANTINA, SP NIP. 19710201 199803 2 004	III / d	Mediator
MARLINA YUNITA SITANGGANG, SH NIP. 19720614 200604 2 004	III / d	Mediator
MYMOONAH R.M SITANGGANG, SH NIP. 19711217 199803 2 004	III / d	Mediator
HEBRON GULTOM, SH NIP. 19630410 198601 1 001	III / c	Mediator
JONES PARAPAT, SH NIP. 19861016 201101 1 005	III / b	Mediator
BIDANG PELATIHAN DAN PRODUKTIVITAS NAKER		
MURADI SOFIANTO,ST,MT NIP. 19630809 198602 1 003	IV / a	KABID
BETTY SARAGI,SmHk NIP. 19600716 198503 2 001	III / d	Kasi sertifikasi
EDWARD SEMBIRING NIP. 19750225 199402 1 001	IV / a	Staf
ARTHA MARSINTA MANIK,S.Sos NIP. 19710302 199402 2 003	III / d	Staf

CUT YUNITA N.SST,M.SI NIP. 19840628 201001 2 001	III / b	Staf
MIAFITRI DAMANIK, SE NIP. 19840615 201001 2 039	III / b	Staf
SYAMSUL KAMAL NIP. 19600218 198612 1 002	III / b	Staf
M.RAIS NIP.19600128 198303 1 006	III / b	Staf
SANDRO H.SIREGAR, SH NIP. 19830729 201001 1 013	III / b	Staf
ESTER SIANTURI, SE NIP. 19880215 201001 2 014	III / a	Staf
MISDAR NIP. 19620203 1986031 005	II / c	Staf
USMAN NIP. 19621105 19873 1 003	II / b	Staf

Sumber: Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

3.9.5 Tugas dan Fungsi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah Pada Pemerintah Kota Medan dan Peraturan Walikota Medan Nomor 62 Tahun 2017 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan maka Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan mempunyai tugas melaksanakan kewenangan desentralisasi dibidang tenaga kerja dan tugas lainnya yang diberikan Kepala Daerah. Dalam menyelenggarakan tugas tersebut di atas, Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan mempunyai fungsi-fungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang ketenagakerjaan.
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang ketenagakerjaan.
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang ketenagakerjaan, dan
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Adapun tugas pokok, wewenang dan tanggung jawab masing-masing disetiap bagian pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, yaitu:

a. Dinas

Dinas mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang tenaga kerja berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Dinas menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan teknis di bidang ketenagakerjaan
- 2) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang ketenagakerjaan
- 3) Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang ketenagakerjaan
- 4) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh wali kota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas pokok mengendalikan pelaksana tugas menyelenggarakan pelayanan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, serta

membuat laporan pelaksanaan tugas kesekretariatan kepada kepala dinas. Sekretariat menyelenggarakan fungsi :

- 1) Melaksanakan program lingkup sekretariat dinas berdasarkan renstra dan hasil evaluasi tahun sebelumnya sebagai dasar dalam pelaksanaan kegiatan dan usulan kebutuhan anggaran.
- 2) Menyusun petunjuk teknis lingkup sekretariat dinas berdasarkan rencana kerja sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- 3) Mendistribusikan tugas kepada kepala sub bagian sesuai tugas pokok dan fungsi Jajar terwujudnya pencapaian organisasi sekretariat.
- 4) Mengordinasikan program dan kegiatan sekretariat melalui rapat konsultasi dan kerjasama agar terciptanya sinkronisasi dalam pelaksanaan program dan kegiatan.
- 5) Menyelenggarakan monitoring dan evaluasi lingkup sekretariat dinas berdasarkan rencana dan realisasinya untuk mengetahui tingkat pencapaian program dan permasalahan yang dihadapi, serta upaya pemecahan masaanya.
- 6) Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai perintah atasan untuk kelancaran tugas.

Sekretariat terdiri dari 3 (tiga) yaitu:

1. Sub Bagian Umum

Sub bagian umum mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas sekretariat lingkup administrasi umum. Adapun tugas sub sebagian umum adalah sebagai berikut:

- a. Menyiapkan bahan pelayanan administrasi umum dan kepegawaian.
- b. Mengonsep data dinas lingkup sub bagian umum berdasarkan tugas, fungsi dan petunjuk atasan agar tersedia net konsep yang dibutuhkan.
- c. Mengendalikn hasil pelaksanaan tugas lingkup sub bagian umum secara berkala sebagai pertanggungjawaban tugas dan pertimbangan eputusan atasan.
- d. Membuat laporan pelaksanaan tugas secara lisan maupun tertulis sebagai bahan pertanggungjawaban tugas dan pertimbangan keputusan atasan.

2. Sub Bagian Keuangan

Sub bagian keuangan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas sekretariat lingkup administrasi keuangan. Adapun tugas sub bagian keuangan adalah sebagai berikut:

- a. Menyiapkan bahan petunjuk teknis pengolahan administrasi keuangan berdasarkan rencana kerja sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- b. Melaksanakan pengolahan administrasi keuangan.
- c. Mengonsep naska dinas linkup sub bagian keuangan.
- d. Mengendalikan hasil pelaksaasn tugas sub bagian keunagan secara berkala sebagai pertanggungjawaban pelaksanaanya.

- e. Membuat laporan pelaksanaan tugas secara lisan maupun tertulis.

3. Sub Bagian Penyusunan Program

Sub bagian penyusunan program mempunyai tugas pokok untuk melaksanakan sebagian tugas sekretariat lingkup penyusunan program dan laporan. Adapun tugas dari sub bagian penyusunan program adalah sebagai berikut:

- a. Merencanakan kegiatan lingkup sub bagian penyusunan program.
- b. Membagai tugas, memberi petunjuk secara lisan maupun tertulis untuk optimalisasi kinerja.
- c. Menyiapkan bahan monitoring dan evaluasi lingkup sub bagian penyusunan program berdasarkan rencana dan realisasinya.
- d. Menyiapkan bahan penyusunan rencana dan program dinas.
- e. Mengkonsep naskah dinas lingkup sub bagian penyusunan program.
- f. Mengendalikan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan.
- g. Membuat laporan pelaksanaan tugas secara lisan maupun tertulis.

c. Bidang Pelatihan dan Produktifitas

Bidang pelatihan dan produktivitas memberi petunjuk kepada kepala seksi/bawahan, menyelenggarakan pelayanan kegiatan bidang pelatihan dan produktivitas, menyelenggarakan monitoring dan evaluasi lingkup, serta menilai

bawahan. Bidang pelatihan dan produktivitas mempunyai 3 (tiga) bagian seksi, yaitu:

1. Seksi instruktur dan lembaga
2. Seksi sertifikasi
3. Seksi bimbingan produktivitas tenaga kerja dan pemagangan.

Adapun Tugas dari Bidang Pelatihan dan produktivitas Tenaga Kerja Kota Medan, yaitu:

1. Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja mempunyai tugas merencanakan, mengoordinasikan, melaksanakan dan mengendalikan kegiatan bidang pelatihan dan produktivitas tenaga kerja.
2. Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja dipimpin oleh kepala bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
3. Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja membawahkan seksi dan setiap seksi dipimpin oleh kepala seksi yang bertanggung jawab kepada kepala bidang.

Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja mempunyai fungsi:

1. Penyusunan program dan kegiatan bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja;
2. Penyusunan kebijakan teknis di bidang pelatihan dan produktivitas tenaga kerja;

- a) Pelaksanaan pelatihan berbasis kompetensi;
- b) Pembinaan lembaga pelatihan kerja swasta;
- c) Pelaksanaan fasilitasi peningkatan kompetensi sumber daya manusia lembaga pelatihan swasta;
- d) Pelaksanaan bimbingan dan akreditasi lembaga pelatihan kerja swasta;
- e) Pelaksanaan regulasi bidang pelatihan kerja yang akan disebarluaskan kepada lembaga pelatihan kerja swasta;
- f) Pelaksanaan layanan perizinan lembaga pelatihan kerja swasta;
- g) Pelaksanaan layanan pendaftaran lembaga pelatihan kerja pemerintah dan perusahaan;
- h) Pelaksanaan promosi program, fasilitas pelatihan, hasil produksi dan lulusan pelatihan;
- i) Pelaksanaan sertifikasi/uji kompetensi;
- j) Pelaksanaan koordinasi dengan Balai Latihan Kerja dan Lembaga Pelatihan Kerja;
- k) Pelaksanaan pemagangan dalam negeri dan luar negeri;
- l) Pelaksanaan konsultasi produktivitas pada perusahaan kecil;
- m) Pelaksanaan layanan informasi pelatihan dan produktivitas tenaga kerja;
- n) Pengukuran dan peningkatan produktivitas tenaga kerja;
- o) Pelaksanaan monitoring, evaluasi, pengendalian dan pelaporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi; dan

- p) Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan/atasan sesuai tugas dan fungsinya.

d. Bidang Penempatan Tenaga Kerja

Bidang penempatan dan tenaga kerja mempunyai tugas pokok untuk merencanakan, menyusun, mendistribusikan program serta kegiatan bidang penempatan dan tenaga kerja, memberi petunjuk kepada bawahan, menyelenggarakan monitoring dan evaluasi lingkup, serta membuat laporan pelaksanaan tugas kepada kepala dinas. Bidang penempatan tenaga kerja mempunyai 3 (tiga) bagian seksi yaitu:

1. Seksi penempatan tenaga kerja dalam negeri
2. Seksi penempatan tenaga kerja luar negeri
3. Seksi informasi pasar kerja dan ketransmigrasian

e. Bidang Perselisihan, Syarat Kerja dan Pengupahan

Bidang perselisihan, syarat kerja dan pengupahan mempunyai tugas pokok yaitu untuk menyiapkan bahan monitoring dan evaluasi lingkup perselisihan, persyaratan kerja dan pengupahan berdasarkan rencana dan realisasinya untuk mengetahui tingkat pencapaian program dan permasalahan yang dihadapi, serta upaya pemecahan masalahnya. Bidang perselisihan, syarat kerja dan pengupahan terbagi menjadi 3 (tiga) bagian seksi yaitu:

1. Seksi perselisihan
2. Seksi syarat kerja

3. Seksi pengupahan

f. Bidang Hubungan Industrial, Kelembagaan dan Jaminan Sosial

Bidang hubungan industrial, kelembagaan dan jaminan sosial mempunyai tugas pokok untuk melakukan sebagian tugas dinas dalam lingkup industrial, kelembagaan dan jaminan sosial sesuai prosedur yang berlaku. Bidang hubungan industrial, kelembagaan dan jaminan sosial terbagi menjadi 3 (tiga) bagian seksi yaitu:

1. Seksi hubungan industrial
2. Seksi kelembagaan
3. Seksi jaminan sosial dan purna kerja

g. Kelompok Jabatan Fungsional dan Pelaksana

Jabatan fungsional pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan ada 3 (tiga) yaitu :

1. Jabatan fungsional pengantar kerja
2. Jabatan fungsional pengawasan ketenagakerjaan
3. Jabatan fungsional mediator hubungan industrial

3.9.6 Struktur Organisasi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

Struktur organisasi merupakan pencerminan pembagian tugas, tanggung jawab, wewenang serta posisi individu yang ada dalam perusahaan baik negeri

maupun swasta. Struktur organisasi yang baik tentu akan membantu untuk pelaksanaan pekerjaan yang baik juga dalam perusahaan.

Di dalam tujuan perusahaan/instansi suatu struktur atau bentuk organisasi yang sempurna yang dapat mengkoordinir aktivitas yang dilaksanakan oleh karyawan tertentu menurut bagiannya masing-masing yang bekerja bersama-sama dibawah pimpinan seorang dibawah pimpinan kadis.

Struktur organisasi dinas ketenagakerjaan kota medan berdasarkan peraturan daerah kota medan nomor 15 tahun 2016 dan peraturan walikota medan nomor 1 tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi Dan Kerja Perangkat Daerah maka dari itu Dinas Ketenagakerjaan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan dipimpin oleh Kepala Dinas dengan membawahi 1 (satu) Sekretariat, 4 (empat) Bidang, 3 (tiga) Sub Bagian dan 12 (dua belas) Seksi, serta Kelompok Jabatan Fungsional, yaitu:

Kepala Dinas (Dra. Hannalore Simanjuntak, M.IP)

I. Sekretariat

1. Sub bagian umum (Ilyasak S.E)
2. Sub bagian keuangan (Julita S.E)
3. Sub bagian penyusunan program (Timbul Antonius S.H)

II. Bidang Pelatihan dan Produktivitas (Muradi Sofianto, S.T., M.M)

1. Seksi instruktur dan lembaga (Artha Marsinta Manik, S. Sos)

2. Seksi sertifikasi (Cut Yunita N, S.St., M.Si)
3. Seksi bimbingan produktivitas tenaga kerja dan pemagangan (Arianto Imam Sitompul S.T., M.T)

III. Bidang penempatan tenaga kerja (Saiful Alamsyah S.E)

1. Seksi penempatan tenaga kerja dalam negeri (Louis S.E)
2. Seksi penempatan tenaga kerja luar negeri (Edi Colia S.E)
3. Seksi informasi pasar kerja dan ketransmigrasian (Titiek Nansriaty, S.Pd)

IV. Bidang perselisihan, syarat kerja dan pengupahan

1. Seksi perselisihan
2. Seksi syarat kerja (Mymoonah R.M. Sitanggang, S.H)
3. Seksi Pengupahan (Masrisi S.P. Sinaga, S.E., M.Si)

V. Bidang hubungan industrial, kelembagaan dan jaminan sosial (Drs. Sukaiman, M. Pem. I)

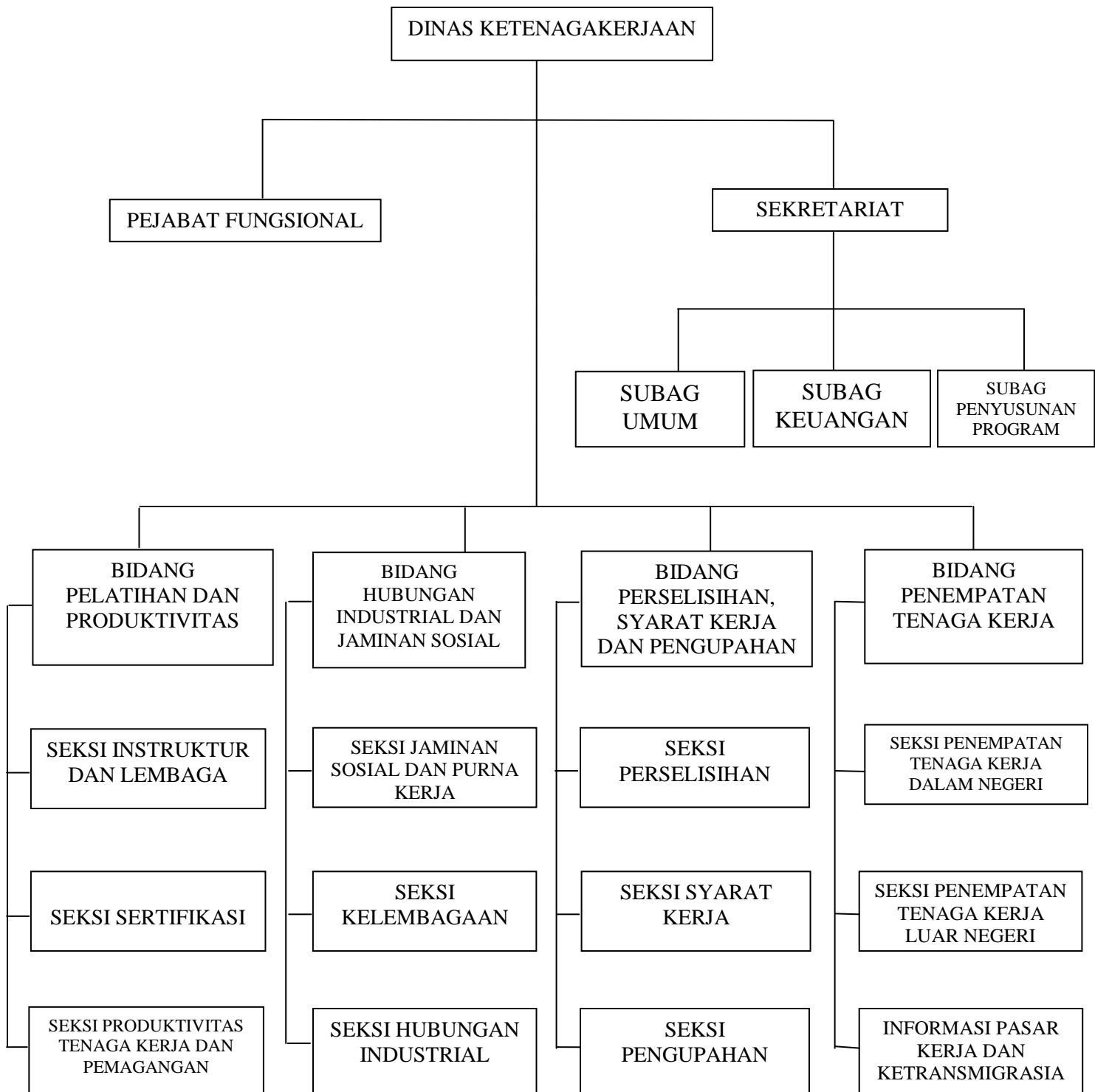
1. Seksi hubungan industrial (Effendi Situmorang, S.E)
2. Seksi kelembagaan (Jimmy Manurung S. E)
3. Seksi jaminan sosial dan purna kerja (Julita S.E)

Kelompok jabatan fungsional dan pelaksana

1. Jabatan fungsional pengantar kerja

2. Jabatan fungsional pengawasan ketenagakerjaan
3. Jabatan fungsional mediator hubungan industrial

Adapun struktur organisasi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Medan No. 15 Tahun 2016, Peraturan Walikota Medan No. 1 Tahun 2017 yang berbentuk bagan adalah sebagai berikut:



Gambar 3.2 Struktur Organisasi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Dalam bab ini penulis membahas serta menyajikan deskripsi data yang telah diperoleh dari hasil penelitian di lapangan melalui metode-metode pengumpulan data dan dengan cara pendekatan kualitatif, yaitu penulis datang langsung ke lokasi penelitian dengan melakukan wawancara kepada narasumber terkait yang akan menjawab pertanyaan sesuai permasalahan penelitian dan kemudian ditarik suatu kesimpulan. Analisis ini terfokus pada Dinas Ketenagakerjaan dalam pengelolaan Kartu Pra Kerja. Penulis sebelumnya melakukan pengumpulan data dan dokumentasi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian kemudian melakukan proses wawancara. Sumber data dalam penelitian ini yaitu terdiri atas 2 orang dari pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dan 4 orang dari peserta yang mengikuti pelatihan Program Kartu Pra Kerja.

Wawancara dilaksanakan pada tanggal 01 Desember 2020 sampai 08 Desember 2020 di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. Wawancara dilakukan untuk memperoleh jawaban dari rumusan masalah penelitian serta data-data yang dapat mendukung dalam penelitian ini. Data-data tersebut berupa jawaban dan pernyataan dari para narasumber yang nantinya akan dipergunakan dalam analisis penelitian pada bab ini.

Wawancara merupakan proses tanya jawab yang dilakukan secara lisan oleh seseorang kepada informan untuk memperoleh suatu informasi yang sesuai

dengan kebutuhan dan tujuan penelitian. Wawancara ini dilakukan secara terpimpin yaitu pewawancara sebelumnya sudah mempersiapkan draft pertanyaan-pertanyaan secara jelas dan lengkap yang akan ditanyakan kepada informan. Adapun hasil penelitiannya yaitu sebagai berikut:

4.1.1 Sistem Pelayanan Publik Yang Layak

Sebagaimana hasil wawancara yang dilaksanakan pada Selasa tanggal 08 Desember 2020 Pukul 10.00 WIB dengan Bapak Timbul Antonius S.H, selaku Kepala Bagian Penyusunan Program dan Pelaksana Tugas Bidang Penempatan Tenaga Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, beliau mengatakan bahwa sistem pelayanan publik yang diberikan Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan terhadap Program Kartu Pra-Kerja sudah cukup baik. Pelayanan yang diberikan berupa pelayanan kepada masyarakat yang mengalami permasalahan pada saat mendaftar Program Kartu Pra-Kerja dan konsultasi pendaftaran.

Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan memberikan pelayanan konsultasi pendaftaran dengan mempersilahkan masyarakat untuk datang langsung ke pihak dinas atau menghubungi dinas melalui whatsApp serta mensosialisasikan Program Kartu Pra-Kerja ke masyarakat Kota Medan.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan juga sudah tepat sasaran, dimana target dari pelayanannya adalah masyarakat sendiri yang akan mendaftar Program Kartu Pra-Kerja.

Sama halnya dengan wawancara yang dilaksanakan pada Selasa tanggal 08 Desember 2020 Pukul 14.00 WIB dengan Ibu Baikuni W.A Pasaribu, S.E, selaku Staff Bidang Penempatan Tenaga Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, beliau mengatakan bahwa sistem pelayanan publik yang diberikan pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan terhadap Program Kartu Pra-Kerja sudah dilakukan semampu mereka. Pelayanan publik yang diberikan berupa, masyarakat yang ingin mendaftar Program Kartu Pra-Kerja boleh datang langsung ke Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan atau melalui WhatsApp. Sistem pelayanan publik yang diberikan Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan sudah berjalan dengan baik. Hanya saja dinas tidak mendapat bimbingan dan arahan dari provinsi maupun pusat terkait Program Kartu Pra-Kerja ini. Pelayanan publik yang diberikan juga sudah tepat sasaran. Karena kepada masyarakatnya langsung yang akan mengikuti Program Kartu Pra-Kerja.

Kemudian, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 14 Desember 2020 Pukul 21.00 WIB dengan Bapak Heri Gunawan, selaku Wiraswasta, beliau mengatakan bahwa tidak tahu untuk masalah sistem pelayanan publik mereka. Sistem pelayanan publik yang diberikan juga kurang tau, karena tidak menerima pelayanan publik dari Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. Pelayanan publik yang diberikan, belum sesuai dan tidak tepat sasaran. Karena masih banyak masyarakat yang belum merasakan dari pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 14 Desember 2020 Pukul 19.00 WIB dengan Ibu Yunda Annisa, selaku Pencari Kerja, beliau mengatakan bahwa, tidak mengetahui bagaimana sistem pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dan apakah sistem pelayanan publik tersebut sudah berjalan dengan baik atau belum. Kerena tidak pernah menerima pelayanan publik dan bimbingan dari Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan selama mengikuti Program Kartu Pra-Kerja.

Kemudian, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 18 Januari 2021 Pukul 11.22 WIB, dengan Bapak Azka Ghilman, selaku Karyawan Swasta, beliau mengatakan bahwa, sejauh ini tidak mengetahui bagaimana sistem pelayanan Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. Kemudian, sistem pelayanan publik yang diberikan kemungkinan sudah berjalan dengan baik. Dan tidak mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan terhadap Kartu Pra-Kerja sudah tepat sasaran atau belum, karena info Kartu Pra-Kerja didapat dari teman atau kerabat, bukan dari pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medannya langsung.

Selanjutnya, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 18 Januari 2021 Pukul 14.27 WIB, dengan Ibu Nurul Aulia, selaku Karyawan Swasta, beliau mengatakan bahwa, kurang memahami bagaimana sistem pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. Sistem pelayanan publik yang diberikan Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan terhadap Program Kartu Pra-

Kerja kepada masyarakat belum sepenuhnya dilaksanakan secara merata. Pelayanan publik yang diberikan belum sesuai target dan sasaran, karena dari pribadi sendiri kurang mengetahui pelayanan publik apa saja yang telah diberikan oleh pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.

4.1.2 Proses Perencanaan Pelayanan Publik

Sebagaimana hasil wawancara yang dilaksanakan pada Selasa tanggal 08 Desember 2020 Pukul 10.00 WIB dengan Bapak Timbul Antonius S.H, selaku Kepala Bagian Penyusunan Program dan Pelaksana Tugas Bidang Penempatan Tenaga Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, beliau mengatakan bahwa tidak ada proses perencanaan pelayanan publik, karena pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan hanya mengikuti kebijakan dari pusat. Semua hanya berdasarkan tiba-tiba, dengan tujuan, masyarakat Kota Medan banyak yang mengikuti Program Kartu Pra-Kerja. Strategi yang dilakukan pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan terhadap Program Kartu Pra-Kerja yaitu dengan selalu mempersiapkan pelayanan-pelayanan terhadap permasalahan Kartu Pra-Kerja. Misalnya bagi masyarakat yang tidak mengetahui proses pendaftaran Program Kartu Pra-Kerja.

Kendala dari Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan terhadap Program Kartu Pra-Kerja yaitu mereka tidak diberikan bimbingan teknis oleh pusat dalam memberikan pelayanan Program Kartu Pra-Kerja baik sebelum dan sesudahnya. Pihak Dinas mengetahui prosedur pendaftaran dan teknis pendaftaran pada saat turun langsung dan ikut serta dalam Program Kartu Pra-Kerja. Solusi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan terhadap kendala tersebut yaitu mereka harus bisa

menghadapi masalah dan resiko di lapangan sendiri. Salah satu contohnya jika ada masalah terkait Program Kartu Pra-Kerja, terkadang pegawai Dinas berpura-pura menjadi peserta Program Kartu Pra-Kerja dengan bertanya dan menghubungi customer service agar mendapat jawaban dari permasalahan tersebut. Jawaban tersebut selanjutnya diinfokan melalui group WhatsApp yang telah dibuat sebelumnya. Agar staff lain dapat mengetahuinya. Kemudian diteruskan ke masyarakat.

Sama halnya dengan wawancara yang dilaksanakan pada Selasa tanggal 08 Desember 2020 Pukul 14.00 WIB dengan Ibu Baikuni W.A Pasaribu, S.E, selaku Staff Bidang Penempatan Tenaga Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, beliau mengatakan bahwa tidak ada proses perencanaan, pihak Dinas hanya menjalankan sesuai dengan peraturan dari atasan atau pusat. Pandai-pandai di lapangan. Sebelum melaksanakan program, pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan juga membuat suatu perencanaan bagaimana mengatasi masalah di lapangan dengan membuat suatu group di WhatsApp, yang kemudian masalah tersebut kami diskusikan untuk mendapat solusi atau jawaban atas masalah itu.

Strategi pelayanan yang diberikan pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan terhadap Program Kartu Pra-Kerja kepada masyarakat yaitu tetap membagikan ilmu dan pengalaman yang didapat dari teman-teman Dinas Ketenagakerjaan Se-Kabupaten/Kota dan dari masyarakat yang mempunyai kendala terkait Program Kartu Pra-Kerja. Sehingga, jika terdapat masalah yang sama terkait Program Kartu Pra-Kerja, mereka dapat mengatasi permasalahan

tersebut. Karena mereka memang tidak ada komunikasi langsung ke pihak pusat dan tidak mendapatkan pelatihan dari pusat yang diberikan ke pihak Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten/Kota.

Kendalanya yaitu, Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan tidak memiliki gambaran, apa yang harus dilakukan di lapangan. Karena sebelumnya tidak mendapatkan bimbingan teknis dan info dari pihak provinsi. Yang membuat pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan menerka-nerka pada saat pelaksanaan. Solusinya pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan menghadapi semua yang terjadi pada saat di lapangan dengan sabar dan tenang. Karena, ini merupakan tanggung jawab dan tugas Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. Kemudian, pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan tetap mencari info dan berbagi pengalaman dengan Dinas Ketenagakerjaan Se-Kabupaten/Kota.

Kemudian, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 14 Desember 2020 Pukul 21.00 WIB dengan Bapak Heri Gunawan, selaku Wiraswasta, beliau mengatakan bahwa kurang mengetahuinya perencanaan pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan terhadap Program Kartu Pra-Kerja. Strategi yang diberikan yaitu sebelum membuat dan melaksanakan program, jauh-jauh hari memikirkan secara matang tindakan-tindakan apa yang akan dilakukan kemudian. Agar mengurangi resiko atau kekeliruan pada saat pelaksanaan pelayanan. Kemudian, tidak mengetahui kendala apa yang dialami dalam proses perencanaan pelayanan publik.

Selanjutnya, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 14 Desember 2020 Pukul 19.00 WIB dengan Ibu Yunda Annisa, selaku Pencari Kerja, beliau mengatakan bahwa, kurang mengetahui bagaimana perencanaan pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan terhadap Program Kartu Pra-Kerja. Sebaiknya strategi yang dilakukan dalam perencanaan pelayanan publik yang baik, lebih mematangkan konsep apa yang akan dilakukan dan solusi yang dibuat jika terjadi permasalahan di lapangan terkait program. Membuat suatu bimbingan terlebih dahulu sebelum melaksanakan program. Sehingga, perencanaan dan pelayanan yang diberikan matang dan berjalan dengan baik. Dan tidak mengetahui apa kendala dalam proses perencanaan pelayanan publik Program Kartu Pra-Kerja.

Kemudian, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 18 Januari 2021 Pukul 11.22 WIB, dengan Bapak Azka Ghilman, selaku Karyawan Swasta, beliau mengatakan bahwa, proses perencanaan pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan terhadap Program Kartu Pra Kerja, tetap mengikuti peraturan yang diperintahkan dari Dinas Ketenagakerjaan Pusat melalui Dinas Ketenagakerjaan Provinsi. Terus mempromosikan, menginfokan tentang info terbaru dari Pra-Kerja tersebut sehingga masyarakat selalu update tentang info terbaru dari Pra-Kerja. Kemudian, selalu ada sesi tanya jawab antara Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dan masyarakat yang menerima Pra-Kerja tersebut. Jika kendala dalam proses tersebut kurang mengetahuinya.

Selanjutnya, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 18 Januari 2021 Pukul 14.27 WIB, dengan Ibu Nurul Aulia, selaku Karyawan Swasta, beliau mengatakan bahwa, perencanaan pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan terhadap Program Kartu Pra-Kerja yaitu, tetap menjalankan kebijakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah dibuat oleh pemerintah pusat. Hal ini bertujuan agar Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan selaku pemerintah kota, dapat mengetahui apa yang harus dilakukan pada saat di lapangan. Strategi yang dilakukan yaitu, lebih mematangkan perencanaan yang telah dibuat dan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus secara merata. Untuk kendala yang dihadapi dalam proses perencanaan pelayanan publik masih kurang mengetahuinya.

4.1.3 Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Publik

Sebagaimana hasil wawancara yang dilaksanakan pada Selasa tanggal 08 Desember 2020 Pukul 10.00 WIB dengan Bapak Timbul Antonius S.H, selaku Kepala Bagian Penyusunan Program dan Pelaksana Tugas Bidang Penempatan Tenaga Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, beliau mengatakan bahwa, Prosedur pelayanan publik yang diberikan yaitu untuk pendaftar bisa datang langsung ke pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan yaitu jumpa langsung dengan pihak Staff dan mempunyai komitmen untuk daftar Program Kartu Pra-Kerja serta memiliki handphone sedangkan yang tidak datang langsung bisa melalui WhatsApp atau menghubungi melalui telepon.

Menurut Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan tidak ada prosedur pelayanan publik yang tidak sesuai, pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan sudah memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan, ilmu serta pengalaman di lapangan.

Faktor penghambat dari pelaksanaan pelayanan publik Program Kartu Pra-Kerja yaitu pertama, pandemi *Covid19*. Dimana jumlah masyarakat yang datang harus dibatasi, sedangkan masyarakat yang datang cukup banyak untuk berkonsultasi. Hal ini membuat suasana di sekitar kantor dinas tidak kondusif dan terjadi kerumunan, bahkan staff pelaksana sempat ditegur oleh Kepala Dinas. Kedua, pihak Dinas juga kurang memahami pasti sistem pendaftaran dan sistem kerja Program Kartu Pra-Kerja karena tidak mempunyai bimbingan teknis program. Ketiga, pihak Dinas Ketenagakerjaa Kota Medan tidak diikutsertakan sama sekali dalam pengelolaan program, karena web dan data dipegang oleh pusat. Dinas hanya mengerjakan secara mandiri tanpa biaya apapun dan fasilitas dari pusat. Sedangkan dinas harus memberikan laporan pertanggungjawaban oleh Menteri Keuangan atau Kantor Pembendaharaan dan Keuangan Negara (KPKN). Keempat, Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan tidak mempunyai database sama sekali, hanya dikirimin data berdasarkan angka nama dan Nomor Induk Kependudukan (*by name by NIK*). Pihak Dinas juga sangat menyayangkan hal ini, karena mereka tidak dapat mengevaluasi serta hasil kinerja yang didapat dari Program Kartu Pra-Kerja ini untuk wilayah Kota Medan.

Faktor pendukungnya yaitu, adanya media yang digunakan pada saat ingin mendaftar Program Kartu Pra-Kerja. Solusi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

terhadap kendala tersebut yaitu untuk masalah pandemi *Covid-19* pihak dinas menyarankan untuk tetap menjaga jarak, tidak berekrumunan atau jika tidak terpaksa bisa melalui WhatsApp. Untuk masalah pendaftaran, pihak dinas ikut mendaftar Program Kartu Pra-Kerja, tetapi tidak lolos, hanya ingin mengetahui bagaimana teknis pendaftaran sebelum memberitahu teknisnya kepada masyarakat. Untuk database pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan hanya menghubungi pihak Dinas Ketenagakerjaan Provinsi Sumatera Utara.

Sama halnya dengan wawancara yang dilaksanakan pada Selasa tanggal 08 Desember 2020 Pukul 14.00 WIB dengan Ibu Baikuni W.A Pasaribu, S.E, selaku Staff Bidang Penempatan Tenaga Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, beliau mengatakan bahwa, prosedur pelayanan publik yang diberikan yaitu, masyarakat bisa datang langsung ke Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dengan membawa handphone mereka untuk mendaftar atau bisa menghubungi pihak dinas melalui WhatsApp dan telepon. Dengan nomor telepon yang sudah tertera di akun Pemko Medan. Pendaftaran yang diberikan dahulu sebelum pandemi *Covid-19*, kegiatan pendaftaran dilakukan secara langsung (*offline*). Dimana, pihak perusahaan-perusahaan memberikan data kepada pihak Dinas Ketengakerjaan Kota Medan. Selanjutnya, pihak Dinas Kabupaten/Kota memberikan data tersebut ke pihak Dinas Provinsi, lalu ke pusat. Namun, dikarenakan pandemi *Covid-19*, kegiatan dilakukan secara *online*, sehingga mengharuskan data-data peserta *offline* tadi diulang dan diisi oleh pemohon Program Kartu Pra-Kerjanya sendiri.

Tidak ada prosedur pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan yang tidak sesuai. Karena pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan sudah melakukan prosedur pelayanan semampunya, apa ilmu yang didapat tentang Program Kartu Pra-Kerja ini, selanjutnya disampaikan kepada masyarakat.

Faktor pendukung dalam melaksanakan Program Kartu Pra-Kerja tersebut yaitu, bimbingan teknis dan pendampingan kepada masyarakat pada saat proses pendaftaran program. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu, ada masyarakat yang ingin mendaftar tapi tidak mempunyai handphone atau android. Sehingga, membuat pihak dinas bingung. Dan, masih ada masyarakat yang kurang paham dalam penggunaan android pada saat mendaftar atau biasa disebut dengan gagap teknologi. Solusi yang diberikan yaitu, pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan tetap memberikan pelayanan yang terbaik, dengan mengajari peserta bagaimana cara menggunakan handphone tersebut pada saat mendaftar.

Kemudian, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 14 Desember 2020 Pukul 21.00 WIB dengan Bapak Heri Gunawan, selaku Wiraswasta, beliau mengatakan bahwa, sejauh ini, tidak mengetahui prosedur pelayanan publik yang diberikan Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan kepada masyarakat. Karena pada saat mendaftar Program Kartu Pra-Kerja, langsung mengakses web Kartu Pra-Kerja. Pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan juga telah menerapkan protokol kesehatan di masa pandemi sekarang ini dan prosedur pelayanan publik yang sesuai.

Tidak ada faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik Program Kartu Pra-Kerja. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu terkadang insentif yang sudah dijadwalkan mengalami perubahan dan keterlambatan. Solusinya, tetap menunggunya sampai beberapa hari. Jika insentif tidak keluar juga, maka akan menghubungi customer service yang tercantum di web Kartu Pra-Kerja.

Selanjutnya, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 14 Desember 2020 Pukul 19.00 WIB dengan Ibu Yunda Annisa, selaku Pencari Kerja, beliau mengatakan bahwa, prosedur pelaksanaan pelayanan dilakukan dengan datang langsung ke pihak dinas dengan membawa berkas-berkas yang akan dibutuhkan nantinya pada saat mendaftar. Kemudian, mendaftar Program Kartu Pra-Kerja dengan membuat akun terlebih dahulu yang nantinya konfirmasi dihubungkan ke email kita. Selain membuat email, akun Kartu Pra-Kerja, kita juga disuruh untuk membuat uang elektronik yang dapat diunduh di handphone android kita. Bagi yang tidak membawa handphone, pihak dinas meminjamkannya. Dengan syarat, pendaftar harus mempunyai handphone nantinya, agar memudahkan proses pelaksanaan program selanjutnya. Prosedur yang dilakukan juga sudah sesuai. Faktor pendukung dari pelaksanaan pelayanan publik terhadap Kartu Pra-Kerja yaitu berupa jadwal kelas yang bisa disesuaikan. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu kuota internet dan jaringan. Solusi dari faktor penghambat tersebut yaitu biasanya harus mencari lokasi sinyal yang bagus.

Kemudian, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 18 Januari 2021 Pukul 11.22 WIB, dengan Bapak Azka Ghilman, selaku Karyawan Swasta, beliau mengatakan bahwa, berdasarkan informasi yang didapat, bagi masyarakat yang datang langsung ke kantor, pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, memberikan prosedur bagaimana cara mendaftar dan melengkapi biodata-biodata pendaftar hingga selesai sampai mendapat insentif. Sedangkan bagi yang tidak bisa datang langsung, bisa menghubungi pihak dinas melalui WhatsApp atau telepon yang telah tersedia. Prosedur pelayanan publiknya sudah sesuai. Faktor pendukung dari pelaksanaan pelayanan publik tersebut tidak ada. Faktor penghambat yang didapat pada saat pelaksanaan yaitu, web yang digunakan terkadang error. Sehingga mengganggu proses pelaksanaan dalam mengikuti program. Solusinya yaitu, tetap menunggu sampai web yang digunakan normal kembali. Karena, memang sangat membutuhkan web tersebut untuk pelaksanaan.

Selanjutnya, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 18 Januari 2021 Pukul 14.27 WIB, dengan Ibu Nurul Aulia, selaku Karyawan Swasta, beliau mengatakan bahwa, prosedur pelayanan publik yang diberikan Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan pada saat mendaftar yang pertama sekali dilakukan yaitu, tetap menerapkan protokol kesehatan kepada masyarakat yang datang ke kantor. Kemudian, memberikan prosedur atau tata cara dalam pendaftaran Kartu Pra-Kerja. Prosedur pelayanan publik yang diberikan sudah sesuai. Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan tidak hanya menerapkan protokol

kesehatan di masa pandemi ini, tetapi juga memberikan pelayanan konsultasi pendaftaran jika ada masyarakat yang datang ke dinas. Faktor pendukung dari pelaksanaan pelayanan tersebut yaitu, insentif yang diberikan dijadikan penyemangat untuk melakukan program. Sedangkan faktor penghambatnya tidak ada.

4.1.4 Pengkoordinasian Pelayanan Publik

Sebagaimana hasil wawancara yang dilaksanakan pada Selasa tanggal 08 Desember 2020 Pukul 10.00 WIB dengan Bapak Timbul Antonius S.H, selaku Kepala Bagian Penyusunan Program dan Pelaksana Tugas Bidang Penempatan Tenaga Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, beliau mengatakan bahwa, cara pengkoordinasiannya yaitu dengan membagi beberapa bidang yang akan bertanggung jawab dalam program Kartu Pra-Kerja tersebut. Bidang-bidang yang bertanggung jawab terhadap pelayanan Program Kartu Pra-Kerja yaitu bidang penempatan tenaga kerja serta bidang pelatihan dan produktivitas. Untuk masalah konsultasi pendaftaran bisa melalui bidang penempatan tenaga kerja, sedangkan untuk masalah pelatihan Program Kartu Pra-Kerja melalui bidang pelatihan dan produktivitas.

Strateginya yaitu tetap menjaga komunikasi antara bidang yang satu dengan bidang yang lainnya, agar dapat mengatasi permasalahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian, menjalin komunikasi antara Dinas Ketenagakerjaan kabupaten/kota dengan Dinas Ketenagakerjaan Provinsi. Pengkoordinasian sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Hal ini

dibuktikan dengan pembagian tugas dan fungsi antara bidang penempatan tenaga kerja dengan bidang pelatihan dan produktivitas tenaga kerja.

Sama halnya dengan wawancara yang dilaksanakan pada Selasa tanggal 08 Desember 2020 Pukul 14.00 WIB dengan Ibu Baikuni W.A Pasaribu, S.E, selaku Staff Bidang Penempatan Tenaga Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, beliau mengatakan bahwa, pengkoordinasian pelayanan publik yang diberikan dengan membagi tugas antara bidang yang satu dengan bidang yang lain dalam menanggung jawabi Program Kartu Pra-Kerja. Supaya tercipta pelayanan yang efektif dan efisien tadi, serta tercapai tujuan tersebut. Misalnya, bidang penempatan tenaga kerja bertanggung jawab atas konsultasi pelayanan pendaftaran, sedangkan bidang pelatihan dan produktivitas tenaga kerja melayani soal pelatihan.

Strateginya yaitu tetap menjalin komunikasi yang baik antara bidang yang sudah ditugaskan dalam Program Kartu Pra-Kerja tersebut. Dengan menjalankannya sesuai tugas pokok dan fungsinya bidang. Pengkoordinasiannya sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Kemudian, apabila ada permasalahan dalam pelaksanaan program, bidang yang satu dan pihak dinas juga ikut membantu dalam menangani masalah di lapangan.

Kemudian, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 14 Desember 2020 Pukul 21.00 WIB dengan Bapak Heri Gunawan, selaku Wiraswasta, beliau mengatakan bahwa, pengkoordinasiannya dengan membagi

tugas kepada bidang-bidang yang telah ditunjuk oleh atasan. Bidang satu melakukan apa, tugas apa dan tujuannya. Begitu pula dengan bidang yang satunya. Strateginya dengan membuat program kerja dan pembagian kerja secara adil. Agar tidak terjadi konflik atau kekacauan pada saat pelaksanaan. Tetap melakukan koordinasi pekerjaan agar tidak terjadi misskomunikasi antara atasan dengan bawahan atau sebaliknya. Serta menjalankan program sesuai dengan struktur organisasi dan tupoksi yang telah dibuat. Pengkoordinasiannya juga sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Selanjutnya, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 14 Desember 2020 Pukul 19.00 WIB dengan Ibu Yunda Annisa, selaku Pencari Kerja, beliau mengatakan bahwa, pengkoordinasian yang dilakukan dengan menjaga komunikasi yang baik ke sesama pegawai atau staff pelaksana program. Kemudian, tetap komunikasi dengan Dinas Ketenagakerjaan Provinsi dan Se-Dinas Ketenagakerjaan. Hal ini agar mempermudah mendapatkan informasi dan koordinasi yang baik. Jika komunikasi berjalan dengan baik, maka pelaksanaan Program Kartu Pra-Kerja juga akan berjalan sesuai dengan tujuan dinas. Strategi yang dilakukan agar tercipta pengkoordinasian yang baik terhadap Kartu Pra-Kerja yaitu dengan sosialisasi program kerja dan pendampingan setelah program selesai dilakukan, sampai penerima Program Kartu Pra-Kerja mendapat pekerjaan. Pengkoordinasian yang dilakukan sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Dengan dibuatnya tugas antara bidang pelatihan dan produktivitas

dengan bidang penempatan tenaga kerja yang bertanggung jawab atas program tersebut.

Kemudian, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 18 Januari 2021 Pukul 11.22 WIB, dengan Bapak Azka Ghilman, selaku Karyawan Swasta, beliau mengatakan bahwa, pengkoordinasian yang dilakukan dengan membagi tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan yang telah dibuat di struktur kepegawaian. Kemudian bidang yang sudah ditunjuk untuk menaungi program ini menjalankan sesuai dengan tugasnya. Misalnya bidang penempatan tenaga kerja bertanggung jawab atas konsultasi pendaftaran hingga selesai. Sedangkan bidang pelatihan dan produktivitas bertanggung jawab atas pelaksanaan pelatihan hingga mendapatkan insentif.

Strategi yang dilakukan agar tercipta pelayanan publik yang baik terhadap Kartu Pra-Kerja yaitu, melakukan diskusi dan komunikasi yang intens antara kepala pelaksana dengan staff pelaksana. Agar pelaksanaan program konsultasi pendaftaran terkait Program Kartu Pra-Kerja dapat berjalan sesuai dengan tujuan, secara efektif dan efisien. Kemudian, jangan membiarkan staff pelaksana menghadapi dan menyelesaikan masalah tersebut sendirian. Pengkoordinasian juga sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Selanjutnya, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 18 Januari 2021 Pukul 14.27 WIB, dengan Ibu Nurul Aulia, selaku Karyawan Swasta, beliau mengatakan bahwa, dengan komunikasi langsung atau tidak

langsung kepada staff pelaksana dalam pelaksanaan Program Kartu Pra-Kerja ini agar tercipta pengkoordinasian yang baik terhadap pelayanan Program Kartu Pra-Kerja. Komunikasi langsung dengan diskusi, jika ada terjadi permasalahan di lapangan terkait Kartu Pra-Kerja, agar bidang yang satu dengan bidang yang lainnya saling mengetahui dalam menyelesaikan masalah tersebut. Strategi yang harus dilakukan oleh pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan sebaiknya, tetap menjalankan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi mereka. Menjalankan tugas dan wewenang sesuai dengan struktur organisasi yang ada. Kemudian, tetap menjalin komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan atau antara kepala bagian dengan staff pelaksana. Pengkoordinasian pelayanan publik terhadap Kartu Pra-Kerja sudah sesuai dengan tupoksinya. Hal ini dibuktikan dengan pembagian tugas dan tanggung jawab antara bidang yang satu dengan bidang yang lainnya. Contohnya antara bidang penempatan tenaga kerja dengan bidang pelatihan dan produktivitas tenaga kerja.

4.1.5 Pelaksanaan Program Kartu Pra-Kerja

Sebagaimana hasil wawancara yang dilaksanakan pada Selasa tanggal 08 Desember 2020 Pukul 10.00 WIB dengan Bapak Timbul Antonius S.H, selaku Kepala Bagian Penyusunan Program dan Pelaksana Tugas Bidang Penempatan Tenaga Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, beliau mengatakan bahwa, masyarakat yang ingin berkonsultasi langsung ke pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan harus mempersiapkan syarat dari pendaftaran Kartu Pra-Kerja tersebut yaitu menyediakan handphone. Kemudian menyiapkan data-data yang

akan dibutuhkan pada saat mendaftar. Masyarakat juga harus memiliki niat dan komitmen yang kuat untuk mendaftar Kartu Pra-Kerja.

Kendala dari pelaksanaannya yang pertama yaitu tidak kondusif pada saat pendaftaran. Kedua, jika melalui web karena banyaknya visitor atau pengunjung menyebabkan web menjadi error dan lambat. Hal ini membuat masyarakat marah dan komplain ke pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. Padahal web dikendalikan dan atas tanggung jawab pihak pusat. Ketiga, pihak Dinas Ketenagakerjaan dijadikan penentu oleh masyarakat terhadap kelulusan Program Kartu Pra-Kerja. Hal ini membuat pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan menjadi bingung. Solusi dari kendala tersebut yaitu, pihak dinas tetap melayani masyarakat dengan memberikan masukan agar tetap tenang dan sabar saat menghadapi server yang error. Dinas juga menjelaskan, bahwasanya website tersebut bukan atas kendali mereka, melainkan oleh pusat. Partisipasi masyarakat Kota Medan terhadap Program Kartu Pra-Kerja sangat antusias, karena masyarakat sendiri sebagai sasaran utama dari program tersebut.

Sama halnya dengan wawancara yang dilaksanakan pada Selasa tanggal 08 Desember 2020 Pukul 14.00 WIB dengan Ibu Baikuni W.A Pasaribu, S.E, selaku Staff Bidang Penempatan Tenaga Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, beliau mengatakan bahwa, hal yang paling utama dilakukan pada saat melaksanakan Program Kartu Pra-Kerja yaitu, niat dari masyarakatnya sendiri untuk mengikuti Program Kartu Pra-Kerja ini. Kemudian, handphone android yang akan digunakan pada saat pendaftaran. Dinas juga menyediakan laptop dan

handphone jika masyarakat yang mendaftar tidak membawa alat komunikasi tersebut. Tetapi selanjutnya, masyarakat yang mendaftar harus dan wajib mempunyai handphone android tersebut. Mustahil jika mereka ingin ikut tapi tidak mempunyai handphone android ini. Karena, semua pelaksanaan Program Kartu Pra-Kerja mulai dari mendaftar hingga mendapat insentif akan diinput di dalam akun handphone android tersebut. Setelah itu masyarakat juga harus mempersiapkan data-data diri yang akan digunakan pada saat mendaftar seperti KTP, Kartu Keluarga dan seterusnya.

Kendala Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam pelaksanaan Program Kartu Pra-Kerja yaitu tidak adanya sosialisasi, sehingga mereka hanya bisa menerka-nerka dalam pelaksanaannya tersebut. Kemudian, masyarakat banyak yang kurang paham menggunakan android (gaptek) dan teknis pendaftaran. Solusinya pihak dinas tetap sabar dalam menghadapi masyarakat yang masih kurang paham dalam menggunakan android pada saat proses pendaftaran serta memberi tahu bagaimana teknis pendaftarannya. Partisipasi masyarakat terhadap pelaksanaan Program Kartu Pra-Kerja sangat antusias sekali dalam mengikuti Program Kartu Pra-Kerja ini. Karena ini merupakan bantuan terbaru dari pemerintah pada saat pandemi yang dapat membantu perekonomian masyarakat.

Kemudian, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 14 Desember 2020 Pukul 21.00 WIB dengan Bapak Heri Gunawan, selaku Wiraswasta, beliau mengatakan bahwa, yang perlu dilakukan terkhusus bagi yang ikut program Kartu Pra-Kerja yaitu berkas-berkas yang diperlukan, kita harus

mempersiapkan akun email karena ini kan masuk ke kategorisasi digital atau pendaftaran *online*, laptop, handphone android, internet, serta mengaktifkan uang elektronik seperti aplikasi Gopay, LinkAja, Ovo dan seterusnya.

Kendala yang dialami selama ini hanya penundaan jadwal insentif. Solusinya, menghubungi pihak customer service yang ada di portal Kartu Pra-Kerja untuk menanyakan masalah tersebut. Partisipasi masyarakat terhadap Program Kartu Pra-Kerja ini, sangat luar biasa. Selain membantu perekonomian, juga dapat meningkatkan skill.

Selanjutnya, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 14 Desember 2020 Pukul 19.00 WIB dengan Ibu Yunda Annisa, selaku Pencari Kerja, beliau mengatakan bahwa, yang pertama sekali harus dilakukan dalam pelaksanaan Program Kartu Pra-Kerja itu, niatnya. Jika kita tidak memiliki niat atau komitmen sepenuhnya untuk mengikuti program, maka pada saat pelaksanaan kita tidak dapat menyerap atau mengimplementasikan ilmu tersebut. Atau bahkan kita berhenti, tidak mengikuti program sampai selesai. Kedua, rencana kelas yang akan diikuti. Di dalam Program Kartu Pra-Kerja ini, kita disediakan kelas pelatihan yang akan kita ikuti sesuai dengan bakat dan minat kita. Kita harus memilih dan merencanakan kelas mana yang nantinya akan kita ambil. Dan yang terakhir adalah waktu. Kita harus meluangkan waktu untuk mengikuti pelatihan sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Jika tidak mengikuti sesuai jadwal, maka kita tidak mendapatkan sertifikat dan insentif untuk membeli pelatihan sia-sia atau hangus.

Kendala yang dihadapi yaitu, sinyal dan kelas Pra-Kerja harus sesuai pengetahuan yang dimiliki. Solusinya, mencari kelas lain dan apabila tidak ada, mencari kembali kelas sesuai dengan minat dan bakat. Masih banyak masyarakat yang bingung pada saat mengikuti Program Kartu Pra-Kerja. Jadi, belum banyak masyarakat yang tertarik untuk mengikuti program tersebut.

Kemudian, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 18 Januari 2021 Pukul 11.22 WIB, dengan Bapak Azka Ghilman, selaku Karyawan Swasta, beliau mengatakan bahwa, yang perlu dilakukan yaitu, tetap mengikuti aturan dan prosedur yang diberikan. Agar insentif yang diberikan juga datang secara tepat waktu. Kendalanya paling webnya sering error atau terganggu. Solusinya, tetap menunggu sampai web yang digunakan normal kembali. Partisipasi masyarakat terhadap Program Kartu Pra-Kerja ini sangat positif. Apalagi dimasa *Covid-19* seperti ini. Banyak masyarakat yang membutuhkan uang untuk mendorong perekonomian serta memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari.

Selanjutnya, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 18 Januari 2021 Pukul 14.27 WIB, dengan Ibu Nurul Aulia, selaku Karyawan Swasta, beliau mengatakan bahwa, yang perlu dilakukan adalah rutin dalam membuka web Kartu Pra-Kerja. Setelah itu, tahu pelatihan apa yang harus diikuti, sesuaikan dengan minat dan keahlian yang dapat dikembangkan. Terkadang ada saat mengikuti pelatihan yang webinar, sinyal terkadang buruk. Jadi, websitenya

tidak berjalan dengan lancar. Selebihnya tidak masalah. Solusinya, jika sinyal buruk, mencari jaringan ke tempat yang lain. Tetapi jika jaringan yang pihak mitra bermasalah, tetap menunggu sampai jaringannya bagus. Jika ada yang kurang paham, atau tertinggal, maka peserta bertanya kepada narasumber. Partisipasi masyarakat untuk Program Kartu Pra-Kerja saat ini, semakin banyak masyarakat yang mengikuti program tersebut dan sudah banyak contoh yang membuktikan bahwa Program Kartu Pra-Kerja ini benar adanya dan nyata.

4.1.6 Pendampingan Penerima Program Kartu Pra-Kerja

Sebagaimana hasil wawancara yang dilaksanakan pada Selasa tanggal 08 Desember 2020 Pukul 10.00 WIB dengan Bapak Timbul Antonius S.H, selaku Kepala Bagian Penyusunan Program dan Pelaksana Tugas Bidang Penempatan Tenaga Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, beliau mengatakan bahwa, pendampingan perlu dilakukan agar masyarakat Kota Medan banyak yang mendapat bantuan dan mengikuti Program Kartu Pra-Kerja tersebut.

Pihak Dinas Ketenagakerjaan melakukan sosialisasi kepada masyarakat Kota Medan dan menyebarkan informasi melalui media sosial seperti Facebook dan Instagram. Karena ini merupakan bantuan yang harus disebarluaskan. Dengan disebarluaskannya info tersebut, masyarakat Kota Medan jadi lebih banyak mengikuti program dan menerima bantuan tersebut.

Menurut Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, pendampingan sudah diberikan sesuai dengan sistem yang ada dari pusat dan sesuai dengan kebutuhan peserta. Baik pada saat datang langsung ke Dinas atau melalui WhatsApp.

Sama halnya dengan wawancara yang dilaksanakan pada Selasa tanggal 08 Desember 2020 Pukul 14.00 WIB dengan Ibu Baikuni W.A Pasaribu, S.E, selaku Staff Bidang Penempatan Tenaga Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, beliau mengatakan bahwa, pendampingan perlu dilakukan karena, agar masyarakat mengetahui apa yang harus dilakukan sebelum, pada saat dan setelah mendaftar Program Kartu Pra-Kerja. Kemudian, mereka mengetahui apa itu Program Kartu Pra-Kerja dan bagaimana cara menggunakan insentif yang diberikan.

Pendampingan yang diberikan oleh pihak Dinas kepada masyarakat yaitu, untuk yang akan mendaftar dan yang datang ke dinas, mereka mengarahkan pendaftar bagaimana cara mengisi data-data untuk pendaftaran Kartu Pra-Kerja hingga akhir. Sedangkan untuk yang lolos atau lanjut Program Pra-Kerja, mereka mengarahkan bagaimana cara membeli pelatihan hingga memperoleh insentif.

Pendampingan yang diberikan pihak dinas, sudah sesuai dengan sistem dan kebutuhan peserta, dengan pelayanan Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan yang terbuka kepada masyarakat yang datang langsung ke dinas atau yang tidak datang langsung.

Kemudian, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 14 Desember 2020 Pukul 21.00 WIB dengan Bapak Heri Gunawan, selaku Wiraswasta, beliau mengatakan bahwa, perlu dilakukannya pendampingan. Karena dengan Program Kartu Pra-Kerja ini diharapkan bukan hanya sebagai program yang sekedar dijalankan. Tapi juga sebagai ruang gerak bagi

masyarakatnya yang mau meningkatkan keterampilan, modal usaha dan harus ada pembaharuan atau tanggung jawab uang itu mau digunakan untuk apa. Harus ada laporan dari masyarakatnya sendiri terkait insentif tersebut. Insentif yang diberikan sudah cukup atau tidak untuk meningkatkan keterampilannya atau usahanya tersebut. Agar dapat mengurangi angka pengangguran dan membuka lapangan pekerjaan. Sejauh ini tidak ada pendampingan dan sosialisasi yang diberikan oleh dinas kepada kami, karena selama mengikuti Program Kartu Pra-Kerja mengerjakannya secara individu. Pendampingan yang diberikan pihak dinas bisa dibilang, sudah sesuai dengan sistem dan kebutuhan peserta.

Selanjutnya, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 14 Desember 2020 Pukul 19.00 WIB dengan Ibu Yunda Annisa, selaku Pencari Kerja, beliau mengatakan bahwa, perlu adanya pendampingan dikarenakan, harus ada pembaharuan (*follow up*) dari kelas yang telah dipilih, seperti pendampingan mencari kerja sesuai dengan kelas yang dipelajari. Pendampingan yang diberikan berupa, pendampingan mencari kerja, sosialisasi dan penggunaan kelas Pra-Kerja. Pendampingan yang diberikan Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan terhadap Program Kartu Pra-Kerja kemungkinan sudah sesuai dengan kebutuhan peserta.

Kemudian, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 18 Januari 2021 Pukul 11.22 WIB, dengan Bapak Azka Ghilman, selaku Karyawan Swasta, beliau mengatakan bahwa, tidak perlu adanya pendampingan secara langsung. Cukup sosialisasi lewat video saja. Yaitu video bagaimana tata

cara menggunakan program tersebut. Pendampingannya cukup dengan membuat video tata cara penggunaan program. Agar mudah dipahami. Kalau untuk pendampingan secara langsung tidak ada. Tidak tau pas gelombang sebelumnya. Karena belum mendapatkan dan merasakan pendampingan itu secara langsung.

Selanjutnya, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 18 Januari 2021 Pukul 14.27 WIB, dengan Ibu Nurul Aulia, selaku Karyawan Swasta, beliau mengatakan bahwa, perlunya dilakukan pendampingan, agar pemilihan pelatihan yang diambil bisa sejalan dengan minat dan bakat si penerima Pra-Kerjanya. Untuk pendampingan apa saja yang diberikan, kurang mengetahuinya. Karena, tidak pernah mendapat kabar mengenai sosialisasi kepada peserta Kartu Pra-Kerja. Pendampingan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan.

4.1.7 Dampak Program Kartu Pra-Kerja

Sebagaimana hasil wawancara yang dilaksanakan pada Selasa tanggal 08 Desember 2020 Pukul 10.00 WIB dengan Bapak Timbul Antonius S.H, selaku Kepala Bagian Penyusunan Program dan Pelaksana Tugas Bidang Penempatan Tenaga Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, beliau mengatakan bahwa, kelebihan dari Program Kartu Pra-Kerja yaitu sesuatu yang baru dimana sebelumnya hanya berupa Bantuan Langsung Tunai (BLT). Kekurangannya yaitu tidak adanya transparansi atau keterbukaan dalam kelulusan.

Dampak dari Program Kartu Pra-Kerja yaitu pertama, perekonomian bertambah dan berputar. Kedua, masyarakat dapat memenuhi kebutuhan sehari-harinya dalam masa pandemi dan isolasi mandiri. Ketiga, dalam situasi harus di rumah saja, masyarakat jadi lebih produktif, menambah ilmu dan mempunyai skill.

Harapan untuk Program Kartu Pra-Kerja ke depannya pertama yaitu tetap lanjut. Kedua, penilaian terbuka dan transparansi syarat kelulusan. Ketiga, pencari kerja harus terfokus pada peningkatan skill bukan hanya pada insentifnya. Keempat, sebaiknya pelatihan setelah pandemi ini dilakukan secara langsung (*offline*), agar lebih efektif dan efisien, memiliki standard-standard pelatihan serta terfokus pada peningkatan kualitasnya.

Harapan bagi penerima Program Kartu Pra-Kerja yaitu menggunakan insentif tersebut dengan baik dan untuk membeli pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan atau skill kita. Skill dan ilmu yang didapat tersebut sebaiknya diterapkan dalam kehidupan sehari-hari agar dapat membangun perekonomian. Sedangkan bagi yang tidak menerima jangan pernah berputus asa.

Sama halnya dengan wawancara yang dilaksanakan pada Selasa tanggal 08 Desember 2020 Pukul 14.00 WIB dengan Ibu Baikuni W.A Pasaribu, S.E, selaku Staff Bidang Penempatan Tenaga Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, beliau mengatakan bahwa, kelebihan dari Program Kartu Pra-Kerja yaitu, membantu perekonomian masyarakat yang terdampak *Covid-19*. Sedangkan kekurangan dari Program Kartu Pra-Kerja yaitu, tidak adanya sosialisasi ke Dinas

Ketenagakerjaan Kabupaten/Kota sehingga mereka tidak mengetahui teknis dan gambaran pelaksanaan Program Kartu Pra-Kerja.

Dampak Program Kartu Pra-Kerja, yaitu pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan menjadi repot dan banyak kerjaan. Dikarenakan tidak dibekalnya ilmu pengetahuan atau bimbingan teknis Program Kartu Pra-Kerja. Kemudian, masyarakat yang tidak mempunyai kegiatan di masa pandemi, terkhusus pekerja yang ter-PHK, jadi lebih produktif dan memiliki keahlian. Harapan untuk Program Kartu Pra-Kerja kedepannya, yaitu sebelum program dilaksanakan, perlu dilakukannya sosialisasi atau pemberitahuan terlebih dahulu ke Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten/Kota dan masyarakat. Harapan bagi penerima Program Kartu Pra-Kerja, yaitu memanfaatkan pelatihan serta insentif yang diberikan. Sebagai wadah dalam meningkatkan keterampilan serta membuka lapangan pekerjaan baru.

Kemudian, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 14 Desember 2020 Pukul 21.00 WIB dengan Bapak Heri Gunawan, selaku Wiraswasta, beliau mengatakan bahwa, kelebihan Program Kartu Pra-Kerja, yaitu memiliki mitra pelatihan yang banyak, akses pendaftaran yang mudah, cepat tanggap akan keluhan atau kendala yang dialami peserta. Sedangkan untuk kekurangannya yaitu, layanan webinar masih kurang lancar jaringan dan tanggal waktu pencairan insentif terlambat dari waktu yang ditentukan. Dampak dari Program Kartu Pra-Kerja yaitu, adanya tambahan modal untuk usaha yang didapatkan dari insentif dan tempat pelatihan yang menunjang bakat.

Harapan untuk Program Kartu Pra-Kerja kedepannya yaitu pertama, agar ditambahkan lagi insentifnya untuk modal usaha. Kedua, harus bisa dirasakan, ada follow up uang yang diberikan. Agar uang tersebut tidak terbuang dengan sia-sia seperti dalam bentuk laporan pertanggungjawaban program. Bagi yang menerima Program Kartu Pra-Kerja, sebaiknya uang tersebut digunakan dengan sebaik-baiknya. Misalnya untuk modal usaha.

Selanjutnya, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 14 Desember 2020 Pukul 19.00 WIB dengan Ibu Yunda Annisa, selaku Pencari Kerja, beliau mengatakan bahwa, kelebihan dari Program Kartu Pra-Kerja yaitu merupakan program yang dapat meningkatkan kompetensi para pencari kerja, banyak kelas pelatihan dan adanya sertifikat pelatihan. Kelemahannya, penggunaan dan pembelian kelas sedikit rumit, layanan bantuan Kartu Pra-Kerja kurang responsif, harga pelatihan tidak sesuai dengan materi pelajaran dan pada saat membeli kelas, sedikit merepotkan. Sejauh ini dampak yang dirasakan yaitu, menambah ilmu pengetahuan baru. Harapan untuk Program Kartu Pra-Kerjanya yaitu, berharap sistem pembelian dipermudah, sehingga tidak membingungkan, juga adanya pendampingan setelah kelas Pra-Kerja selesai. Bagi orang yang menerima program, sebaiknya kesempatan tersebut dimanfaatkan sebaik-baiknya. Karena di luar sana juga banyak orang yang mengantri ingin ikut program ini, tapi tidak lolos.

Kemudian, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 18 Januari 2021 Pukul 11.22 WIB, dengan Bapak Azka Ghilman, selaku Karyawan Swasta, beliau mengatakan bahwa, kelebihanannya yaitu kita dapat insentif sebesar enam ratus ribu rupiah selama 4 bulan dan mendapatkan ilmu-ilmu yang bisa melatih skill kita. Sedangkan kekurangannya mungkin webnya sering mengalami gangguan. Dampak yang dirasakan dari Program Kartu Pra-Kerja ini, Sama-sama kita tahu kalau sekarang lagi pandemi, jadi dengan program ini sangat membantu sekali. Membantu dan melatih skill orang-orang yang masih menganggur sehingga kedepannya dapat mempermudah mendapatkan pekerjaan dikarenakan sudah melatih skillnya di Program Kartu Pra-Kerja ini. Harapan untuk Program Kartu Pra-Kerja kedepannya yaitu, semoga selalu ada program ini dikarenakan sangat bermanfaat apalagi di masa pandemi begini. Dan untuk penerima program, jangan menggunakan insentif tersebut untuk hal-hal yang tidak dibutuhkan.

Selanjutnya, berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada Senin tanggal 18 Januari 2021 Pukul 14.27 WIB, dengan Ibu Nurul Aulia, selaku Karyawan Swasta, beliau mengatakan bahwa, kelebihan dari Program Kartu Pra-Kerja yaitu, mudah dipahami dan memberikan keringanan bagi masyarakat yang ingin memahirkan skill namun kekurangan dana. Kekurangannya yaitu, harus rajin membuka website agar tau kapan gelombangnya dibuka dan harus terus mencoba setiap gelombang yang telah buka. Dampaknya, mendapatkan ilmu baru lagi untuk menambah skill. Jadi, akan membantu dalam mengembangkan usaha.

Harapan untuk Program Kartu Pra-Kerja kedepannya, semoga tetap berjalan seperti ini dan semoga lebih sering lagi membuka gelombang. Bagi penerima program, sebaiknya skill yang sudah didapat, diimplementasikan atau dipraktekkan di kehidupan sehari-hari. Agar dapat membantu masyarakat yang lainnya. Kemudian, dapat membuka peluang usaha agar terbukanya lapangan pekerjaan baru.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Sistem Pelayanan Publik Yang Layak

Sistem pelayanan publik yang layak merupakan hal yang perlu dilakukan dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh dua orang pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dan empat orang masyarakat yang mengikuti Program Kartu Pra-Kerja, bahwasanya Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan telah membuat suatu sistem pelayanan dengan memberikannya kepada masyarakat berupa pelayanan konsultasi pendaftaran Kartu Pra-Kerja. Baik permasalahan yang terkait dengan Kartu Pra-Kerja atau teknis pendaftarannya. Sistem pelayanan publik yang diberikan sudah cukup baik dan tepat sasaran. Dimana target dari sistem pelayanannya adalah masyarakat pendaftar Kartu Pra-Kerjanya sendiri. Tetapi masih banyak masyarakat yang belum merasakan dari pelayanan yang diberikan. Sistem pelayanan publik terhadap Kartu Pra-Kerja didapat dari mulut ke mulut dan teman bukan dari pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medannya langsung.

Ratminto (2016) mengatakan faktor lain yang juga sangat penting dalam manajemen pelayanan publik adalah beroperasinya sistem pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa, sistem pelayanan publik yang diberikan Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan terhadap Program Kartu Pra-Kerja, belum sepenuhnya tercapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan masyarakat.

4.2.2 Proses Perencanaan Pelayanan Publik

Perencanaan merupakan suatu langkah awal dalam melaksanakan suatu aktivitas disetiap organisasi. Agar dapat mengurangi resiko dalam pemberian pelayanan publik. Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan telah melakukan perencanaan sesuai dengan kebijakan dari pusat. Dengan tujuan, masyarakat Kota Medan banyak yang mengikuti Program Kartu Pra-Kerja. Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan tidak ada membuat perencanaan sebelumnya terkait Kartu Pra-Kerja tersebut. Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan selalu mempersiapkan pelayanan publik yang akan diberikan dan menghadapi permasalahan terhadap Program Kartu Pra-Kerja. Misalnya dengan membuat group diskusi di WhatsApp. Kendala yang dihadapi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam proses perencanaan pelayanan publik terhadap Program Kartu Pra-Kerja yaitu, tidak mendapat bimbingan teknis dari pihak Provinsi dan Pusat, baik sebelum dan sesudah program dilaksanakan. Yang membuat Dinas Ketenagakerjaan menghadapinya sendiri di lapangan dengan pengalaman yang didapat.

Dinas Ketenagakerjaan sudah memberikan pelayanan publik sesuai dengan kebijakan dari pusat. Tetapi tidak ada membuat perencanaannya. Dan telah mempersiapkan sebelumnya untuk menghadapi resiko di lapangan. Yang kemudian solusi dari resiko tersebut dapat diberikan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan atau jasa konsultasi pendaftaran Kartu Pra-Kerja.

Menurut Winarsih dan Ratminto (2012), manajemen pelayanan publik yaitu, suatu upaya mengelola berbagai aspek (manajemen) dalam proses mempersiapkan, menyediakan atau menyerahkan, barang dan jasa kepada masyarakat, dan suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik.

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa, manajemen pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam pengelolaan terkhusus Program Kartu Pra-Kerja belum bisa dikatakan baik dan ideal.

4.2.3 Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Publik

Prosedur pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan yaitu, konsultasi pendaftaran Kartu Pra-Kerja, sebelum pelaksanaan, pada saat pelaksanaan dan setelah pelaksanaan. Bagi pendaftar Kartu Pra-Kerja yang ingin berkonsultasi, bisa datang langsung ke pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan atau jumpa langsung dengan pihak Staff dan mempunyai komitmen untuk daftar Kartu Pra-Kerja serta memiliki handphone sedangkan yang tidak datang

langsung bisa melalui WhatsApp atau menghubungi melalui telepon. Prosedur pelayanan yang diberikan, belum bisa dikatakan baik.

Dalam melaksanakan prosedur pelayanan publik Program Kartu Pra-Kerja, Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan mendapat suatu kendala dalam prosedur pelaksanaan pelayanan publik Program Kartu Pra-Kerja. Pertama, pandemi *Covid19*. Kedua, pihak dinas tidak mempunyai bimbingan teknis program. Ketiga, Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan tidak diikutsertakan sama sekali dalam pengelolaan program. Keempat, Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan tidak mempunyai database, data hanya dikirim berdasarkan angka nama dan Nomor Induk Kependudukan (*by name by NIK*). Dan terkadang masyarakat tidak memiliki keahlian dalam menggunakan android. Sedangkan faktor pendukungnya yaitu, adanya media yang digunakan pada saat ingin mendaftar Program Kartu Pra-Kerja.

Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan memberikan solusi atas kendala tersebut. Untuk masalah pandemi *Covid-19* pihak dinas tetap menerapkan protokol kesehatan dan jika tidak terlalu penting bisa melalui WhatsApp. Untuk masalah pendaftaran, pihak dinas mendaftar Kartu Pra-Kerja sebagaimana masyarakat mendaftar. Hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana teknis pendaftaran sebelum memberitahu teknisnya kepada masyarakat. Dan untuk database pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan berkomunikasi dengan pihak Dinas Ketenagakerjaan Provinsi Sumatera Utara.

Prosedur pelayanan publik yang diberikan Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, belum dikatakan baik. Karena, masih banyak masyarakat yang belum

merasakan langsung prosedur tersebut. Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan tidak turun langsung dalam melakukan prosedur itu ke masyarakat.

Manajemen pelayanan umum/publik oleh Moenir (2006:204) didefinisikan sebagai “manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.” Selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan umum/publik harus dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa, manajemen pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam pengelolaan Program Kartu Pra-Kerja terkhusus prosedur pelayanan publik belum bisa dikatakan ideal, karena masih banyak masyarakat Kota Medan yang belum merasakan langsung prosedur pelaksanaan pelayanan tersebut.

4.2.4 Pengkoordinasian Pelayanan Publik

Pengkoordinasian merupakan hal yang terpenting dalam suatu organisasi. Agar terjadi pembagian kerja yang jelas, tidak terjadinya tumpang tindih pekerjaan, terjadinya keseimbangan keseluruhan organisasi dan tercapainya tujuan yang efektif dan efisien. Dinas Ketenagakerjaan telah melakukan pengkoordinasian, dengan membagi beberapa bidang yang akan bertanggung jawab dalam program Kartu Pra-Kerja tersebut. Bidang-bidang yang bertanggung jawab terhadap pelayanan Program Kartu Pra-Kerja yaitu beranggotakan 7 (tujuh) orang, yang terdiri dari 5 (lima) orang dari Bidang Penempatan Tenaga Kerja

sebagai penyampai informasi kepada masyarakat, 1 (satu) dari Sekretariat dengan spesifikasi Sarjana Komputer sebagai tenaga informatika, dan 1 (satu) orang bidang Perselisihan yang mendata warga masyarakat Kota Medan yang terkena dampak PHK dan dirumahkan oleh Perusahaan.

Agar tercipta pengkoordinasian yang baik, pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan membuat strategi yaitu, tetap menjaga komunikasi antara bidang yang satu dengan bidang yang lainnya, agar dapat mengatasi permasalahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian, menjalin komunikasi antara Dinas Ketenagakerjaan kabupaten/kota dengan Dinas Ketenagakerjaan Provinsi, membuat program kerja dan pembagian kerja secara adil. serta menjalankan program sesuai dengan struktur organisasi yang telah dibuat.

Pengkoordinasian yang dilakukan Dinas Ketenagakerjaan terhadap Program Kartu Pra-Kerja sudah dikatakan baik dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Koontz dan O'Donnell (1972) menjelaskan: “ *the best coordination occurs when individuals see how their jobs contribute to the dominate goals of their enterprise*”. Setiap bidang pekerjaan memiliki kontribusi penting dalam rangka pencapaian tujuan organisasi melalui proses koordinasi antar bidang atau unit-unit yang ada dalam organisasi. Kesatuan usaha dari semua unit adalah bekerja untuk mencapai tujuan kelompok atau organisasi bukan terpisah-pisah dalam unit tersendiri.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa, manajemen pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam pengelolaan

Program Kartu Pra-Kerja telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi antar bidang.

4.2.5 Pelaksanaan Program Kartu Pra-Kerja

Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan telah melaksanakan Program Kartu Pra-Kerja sesuai dengan PERPRES NO.76 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden No.36 Tahun 2020 tentang Pengembangan Kompetensi Kerja Melalui Program Kartu Pra-Kerja. Masyarakat yang ingin berkonsultasi langsung ke pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan harus mempersiapkan berkas-berkas, syarat pendaftaran Kartu Pra-Kerja, menyediakan handphone, akun email serta mengaktifkan uang elektronik. Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan atau masyarakat dalam pelaksanaan Program Kartu Pra-Kerja memiliki kendala dalam melaksanakannya. Untuk Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, kendala yang dialami yaitu, tidak kondusif pada saat pendaftara, karena banyaknya visitor atau pengunjung menyebabkan web menjadi error dan lambat, pihak Dinas Ketenagakerjaan dijadikan penentu oleh masyarakat terhadap kelulusan Program Kartu Pra-Kerja dan sebagian masyarakat ada yang tidak bisa menggunakan handphone android. Untuk masyarakat, kendala yang dialami yaitu, penundaan jadwal insentif, sinyal dan kelas Pra-Kerja harus sesuai pengetahuan yang dimiliki.

Solusi yang dilakukan dalam menghadapi permasalahan atau kendala tersebut yaitu dengan tetap melayani masyarakat dengan baik, pihak dinas juga menjelaskan, bahwasanya website tersebut bukan atas kendali dinas, melainkan

oleh pusat. Kemudian, menghubungi customer service jika mengalami penundaan insentif, mencari kembali kelas sesuai dengan minat dan bakat.

Partisipasi masyarakat terhadap Program Kartu Pra-Kerja sangat antusias. Selain membantu perekonomian, juga dapat meningkatkan skill.

Menurut Arikunto dan Jabar (2009:3) ada dua pengertian untuk istilah “program”: Program dapat diartikan dalam arti khusus dan program dalam arti umum. Pengertian secara umum program adalah sebuah bentuk rencana yang akan dilakukan. ”Program” apabila dikaitkan langsung dengan evaluasi program, maka program diartikan sebagai unit atau kesatuan kegiatan yang merupakan realisasi atau implementasi dari kebijakan, berlangsung dalam proses yang berkesinambungan dan terjadi dalam suatu organisasi yang melibatkan sekelompok orang.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa, manajemen pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam pengelolaan Program Kartu Pra-Kerja terkhusus pelaksanaan program, belum bisa dikatakan baik dan sempurna. Masih banyak masyarakat yang bingung pada saat mengikuti Program Kartu Pra-Kerja, belum merasakan pelayanan pelaksanaan program langsung dari pihak dinas dan masih banyak masyarakat yang belum tertarik untuk mengikuti Program Kartu Pra-Kerja tersebut.

4.2.6 Pendampingan Penerima Program Kartu Pra-Kerja

Sosialisasi yang dilaksanakan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dengan sebagian besar memakai metode digital/elektronik, karena hal tersebut

dianggap efektif dan efisien terutama dalam era Revolusi Industri 4.0 saat ini. Pihak Dinas Ketenagakerjaan melakukan sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat Kota Medan dan menyebarkan informasi melalui pembuatan flyer Kartu Pra-Kerja. Selain itu Dinas Ketenagakerjaan juga mengirimkan kontak person kepada Dinas Tenaga Kerja Provinsi Sumatera Utara dalam rangka media informasi bagi warga Kota Medan yang melihat informasi Kartu Pra-Kerja melalui jalur yang disebarluaskan oleh Provinsi Sumatera Utara. Dan menyebarkan informasi melalui media sosial seperti facebook dan Instagram. Informasi program Kartu Pra Kerja yang disebar oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan yang didukung oleh Dinas Kominfo Kota Medan dan Dinas Pariwisata Kota Medan (dikarenakan mempunyai follower yang cukup banyak) melalui media facebook dan instgram.

Pendampingan perlu dilakukan karena, agar masyarakat mengetahui apa yang harus dilakukan sebelum, pada saat dan setelah mendaftar Program Kartu Pra-Kerja. Kemudian, mereka mengetahui apa itu Program Kartu Pra-Kerja dan bagaimana cara menggunakan insentif yang diberikan. Dengan adanya pendampingan ini, diharapkan Program Kartu Pra-Kerja bukan hanya sebagai program yang sekedar dijalankan. Tapi juga sebagai ruang gerak bagi masyarakatnya yang mau meningkatkan keterampilan dan modal usaha. Tetapi ada masyarakat yang mengatakan bahwa, tidak perlu dilakukan pendampingan secara langsung. Cukup dengan sosialisasi lewat video bagaimana tata cara menggunakan program tersebut.

Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan telah memberikan sosialisasi dan pendampingan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tetapi masyarakat mengatakan, belum adanya sosialisasi dan pendampingan yang dirasakan secara langsung kepada masyarakat. Informasi ini diperoleh pada saat penulis melakukan wawancara dengan masyarakat.

Budiani (2007:53) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel salah satunya yaitu sosialisasi program. Sosialisasi program yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa, manajemen pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam Pengelolaan Program Kartu Pra-Kerja terkhusus pendampingan dan sosialisasi belum terlaksana dengan baik. Pendampingan dan sosialisasi yang diberikan belum secara merata, belum sesuai dengan sistem dan kebutuhan masyarakat.

4.2.7 Dampak Program Kartu Pra-Kerja

PERPRES NO.76 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden No.36 Tahun 2020 tentang Pengembangan Kompetensi Kerja Melalui Program Kartu Pra-Kerja telah memberikan kelebihan serta dampak bagi pemerintah daerah selaku pelaksana dan terkhusus bagi masyarakat yang menjadi target dalam pelaksanaan program tersebut. Kelebihan dari Program Kartu Pra-Kerja

tersebut yaitu, merupakan sesuatu yang baru, masyarakat yang tidak mempunyai kegiatan di masa pandemi, terkhusus pekerja yang ter-PHK, jadi lebih produktif dan memiliki keahlian. Kemudian, memiliki mitra pelatihan yang banyak, akses pendaftaran yang mudah, cepat tanggap akan keluhan atau kendala yang dialami peserta, mendapat sertifikat setelah mengikuti pelatihan, yang dapat dijadikan pendukung pada saat mencari kerja. Dan mendapat insentif yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari terkhusus di masa pandemi *Covid-19* ini.

Sedangkan kekurangan dari Program Kartu Pra-Kerja yaitu, tidak adanya transparansi atau keterbukaan dalam kelulusan., tidak ada sosialisasi dari Dinas Ketenagakerjaan Pusat atau Dinas Ketenagakerjaan Provinsi ke Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten/Kota, jaringan webinar masih kurang lancar, tanggal pencairan insentif lewat dari jadwal yang ditentukan, penggunaan dan pembelian kelas yang rumit, customer service Kartu Pra-Kerja kurang responsif dan harga pelatihan yang tidak sesuai dengan materi pelajaran.

Selain itu dampak yang dirasakan dari Program Kartu Pra-Kerja tersebut yaitu perekonomian meningkat, sehingga masyarakat dapat memenuhi kebutuhan sehari-harinya dalam masa pandemi dan isolasi mandiri, masyarakat jadi lebih produktif, menambah ilmu serta skill dan ada modal untuk usaha yang didapatkan dari insentif.

Masyarakat berharap Program Kartu Pra-Kerja kedepannya masih tetap lanjut, berjalan dengan baik dan adanya transparansi kelulusan. Kemudian, harapan bagi masyarakat yang telah lolos Program Kartu Pra-Kerja yaitu, agar

menggunakan insentif dengan sebaik-baiknya, mengimplementasikan skill yang didapat untuk membuka peluang usaha dan lapangan pekerjaan baru.

Beberapa prinsip pokok menurut Irfan Islamy (1999) yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik dalam pelayanan publik antara lain prinsip profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa, manajemen pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam pengelolaan Program Kartu Pra-Kerja sudah berjalan dengan baik dan semestinya. Dampak yang dirasakan oleh masyarakat sebagai target sasaran program sangat signifikan dan berharap program lanjut atau dibuka kembali.

BAB V

PENUTUP

5.1 SIMPULAN

Pada bab ini, penulis mencoba untuk mengambil beberapa kesimpulan berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, analisis data, hasil penelitian serta pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan Publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam Pengelolaan Program Kartu Pra-Kerja, yaitu:

1. Sistem pelayanan publik yang diberikan terhadap Program Kartu Pra-Kerja dilakukan dengan pelayanan konsultasi pendaftaran dan pelatihan Kartu Pra-Kerja. Dimana target dari sistem pelayanannya adalah masyarakat pendaftar Kartu Pra-Kerja. Masih banyak masyarakat yang belum merasakan dari pelayanan yang diberikan.
2. Proses perencanaan pelayanan publik yang dilakukan Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan terhadap Program Kartu Pra-Kerja berdasarkan dengan kebijakan dari pusat, tidak ada membuat perencanaan sebelumnya terkait Program Kartu Pra-Kerja tersebut.
3. Prosedur pelaksanaan pelayanan publik dilakukan dengan memberikan teknis pendaftaran Kartu Pra-Kerja bagi masyarakat yang datang langsung ke pihak dinas. Atau konsultasi bisa melalui WhatsApp yang disebar di flyer Pemko Medan. Prosedur yang diberikan belum dikatakan baik dan

belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Masih banyak masyarakat yang belum merasakan prosedur pelayanan tersebut.

4. Pengkoordinasian pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan terhadap Program Kartu Pra-Kerja telah dilakukan dengan baik serta sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
5. Pelaksanaan Program Kartu Pra-Kerja belum dilakukan secara efektif dan efisien. Pelayanan yang diberikan belum secara merata dan masyarakat masih banyak yang kurang paham terhadap Kartu Pra-Kerja.
6. Pendampingan atau sosialisasi yang dilakukan Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan terhadap Program Kartu Pra-Kerja belum dilaksanakan secara langsung dan maksimal.
7. Dampak yang dirasakan dari Program Kartu Pra-Kerja sangat signifikan dan membantu perekonomian masyarakat Kota Medan. Masyarakat berharap program ini tetap lanjut dan lebih baik lagi kedepannya.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan di atas, maka penulis memberikan saran-saran terhadap Manajemen Pelayanan Publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam Pengelolaan Program Kartu Pra-Kerja, adapun saran dari penulis yaitu:

1. Sebaiknya pihak instansi lebih memberikan sistem pelayanan yang baik agar seluruh masyarakat Kota Medan mengetahui sistem pelayanan apa saja yang dilakukan. Pelayanan yang diberikan juga harus secara merata.

2. Proses perencanaan pelayanan publik sebaiknya tidak hanya dengan group di WhatsApp, tetapi juga memiliki rencana program lain yang lebih matang. Agar lebih efektif dan efisien. Meski tidak mendapatkan bimbingan teknis dari pusat atau daerah, pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan harus memiliki strategi yang lebih baik lagi untuk menangani resiko yang ada.
3. Prosedur pelaksanaan sebaiknya lebih diefektifkan dan diefisiensikan. Agar masyarakat dapat melaksanakan program dengan baik dan sesuai dengan prosedur. Kemudian, membuat informasi terkait prosedur pelaksanaan Kartu Pra-Kerja bukan hanya informasi link pendaftaran dan info konsultasi saja.
4. Pengkoordinasian sudah baik, tetapi lebih ditingkatkan lagi dengan tetap menjalin komunikasi yang baik dan intens dengan pihak-pihak terkait.
5. Pelaksanaan program Kartu Pra-Kerja sebaiknya harus dimaksimalkan. Pemerataan pelayanan perlu dilakukan dan instansi terkait turun langsung ke masyarakat. Agar seluruh masyarakat Kota Medan paham apa itu Kartu Pra-Kerja dan tertarik dengan program.
6. Pendampingan penerima Program Kartu Pra Kerja sebaiknya dilakukan bukan hanya menyebarkan flyer di akun sosial media, tetapi juga dengan mengadakan webinar atau seminar untuk menjelaskan apa kegiatan selanjutnya, bagaimana menggunakan insentif dengan baik, cara memilih pelatihan, apa yang akan dilakukan setelah pelaksanaan dan seterusnya.

Harus ada pembaharuan. Hal ini dilakukan agar dapat mengurangi pengangguran serta membuka lapangan kerja baru.

7. Bagi masyarakat yang terkena dampak yang signifikan dari Program Kartu Pra-Kerja, agar menggunakan kesempatan tersebut dengan baik dan mengimplementasikan skill yang didapat untuk membuka peluang usaha.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2017. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Hasibuan.Malayu. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husni, Lalu. 2017. *Pengantar Hukum Ketenagakerjaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- L. Daft, Rizhard. 2012. *Era Baru Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H. A. S. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyadi, Dedy. 2016. *Administrasi publik untuk pelayanan publik (konsep dan praktik administrasi dalam penyusunan SOP, standart pelayanan, etika pelayanan, inovasi untuk kinerja birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto Atik Septi Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Simbolon, Maringan Masry. 2004. *Dasar Dasar Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Informasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Malang: Aditiya Publising. Hal 45.
- Sugiono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Taufiqurokhman dan Evi Satispi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang:UMJ Press.

2. Sumber Lain

Keputusan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.Perpres No 76 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 36 tahun 2020 tentang Pengembangan Kompetensi Kerja Melalui Program Kartu Prakerja.

Peraturan Wali Kota Medan Nomor 62 Tahun 2017 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.

Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang No.13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.

3. Journal

Afrizal, Dedy dan Chalid Sahuri. 2012. *Analisis Manajemen Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Pembangunan. 1(1): 47- 48. (Diakses pada tanggal 19 Januari 2021).

Arliliwati, Zaili Rusli dan Febri Yuliani. 2019. *Evaluasi Manajemen Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. 15(3): 323. (Diakses pada tanggal 04 Juli 2020).

Consuello, Yoshua. 2020. *Analisis Efektifitas Kartu Prakerja di Tengah Pandemi Covid-19*. Jurnal Hukum.4(1): 95. (Diakses pada tanggal 02 Juli 2020).

Ika Wijayanti, Rani dan Ana Humardhiana. 2020. *Optimalisasi Program Kartu Prakerja dengan Pelatihan Branding Strategy*. 2(1): 109-111. (Diakses pada tanggal 04 Juli 2020).

Mahsyar, Abdul. 2011. *Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik*. Jurnal Ilmu Pemerintahan. 1(2): 83. (Diakses pada tanggal 08 Agustus 2020).

Prasetya, Dimas Ramdhana, Tjahjanulin dan Lely. 2021. *Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Publik 2(1): 1152. (Diakses pada tanggal Rabu, 10 Februari 2021)

- Putra, Agung Aldino. 2018. *Efektivitas Pelaksanaan Program Bantuan Sosial Pada Masyarakat Di Kota Palu*. Katalogis 6(8): 4. (Diakses pada tanggal 04 Februari 2021).
- Simanullang, Sri Rahmadani. 2018. *Program Pemberdayaan Perempuan Muslim Menuju Keluarga Sehat Dan Sejahtera Oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Di Kabupaten Tapanuli Tengah*. UINSU: Pengembangan Masyarakat Islam.
- Sutopo. 2014. *Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayanan Publik Bagi Masyarakat*. Journal of Rural and Development. 5(1): 18. (Diakses pada tanggal 08 Agustus 2020).
- Tallona, Gerson. 2014. *Pengaruh Manajemen Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Tering Kabupaten Kutai Barat*. Jurnal Administrasi Negara. 3(1) hal 4. (Diakses pada tanggal 04 Februari 2021)

4. Internet

BPS.go.id
Kartu Prakerja.go.id
Kbbi.kedikbud.goid
Kemenaker.go.id
Medankota.bps.go.id
Ombudsman.go.id
P2p.kemkes.go.id
Disnaker.pemkomedan.go.id
Disnaker.sumutprov.go.id

5. Skripsi

- Darmawanti. 2017. *Pengelolaan Arsip dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kecamatan Medan Marelan, Sumatera Utara*. Medan: Universitas Sumatera Utara.

Mutiara Shandy, Vica. 2017. *Efektifitas Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa Kabupaten Simalungun*. Medan: UMSU.

Draft Wawancara

Manajemen Pelayanan Publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan Dalam Pengelolaan Program Kartu Pra-Kerja

Nama :

Jabatan:

Usia :

A. Manajemen Pelayanan Publik

1. Sistem pelayanan publik yang layak.

- 1) Bagaimana sistem pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan terhadap Program Kartu Pra-Kerja?
- 2) Apakah sistem pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan terhadap Program Kartu Pra-Kerja sudah berjalan dengan baik?
- 3) Apakah pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan sudah tepat sasaran?

2. Proses perencanaan pelayanan publik.

- 1) Bagaimana proses perencanaan pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan terhadap Program Kartu Pra-Kerja?

- 2) Apa strategi dari pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan terhadap proses perencanaan pelayanan publik Program Kartu Pra-Kerja?
- 3) Apakah ada kendala dalam proses perencanaan pelayanan publik Program Kartu Pra-Kerja? Jika ada, bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?

3. Prosedur pelaksanaan pelayanan publik.

- 1) Prosedur pelayanan publik apa saja yang diberikan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan kepada masyarakat yang ingin mendaftar Kartu Pra-Kerja?
- 2) Adakah prosedur pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan yang tidak sesuai?
- 3) Apa saja faktor penghambat dan pendukung dari pelaksanaan pelayanan publik terhadap Kartu Pra-Kerja? Dan apa solusi yang diberikan terhadap faktor penghambat tersebut?

4. Pengkoordinasian pelayanan publik.

- 1) Bagaimana cara pengkoordinasian pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan terhadap Kartu Pra-Kerja?
- 2) Apa strategi dari pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan agar tercipta pengkoordinasian yang baik?
- 3) Apakah pengkoordinasian pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya?

B. Pengelolaan Program Kartu Pra Kerja

1. Pelaksanaan Program Kartu Pra-Kerja.

- 1) Apa saja yang perlu dilakukan dalam pelaksanaan Program Kartu Pra-Kerja?
- 2) Adakah kendala dalam pelaksanaan Program Kartu Pra-Kerja? Jika ada, apa solusi yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut?
- 3) Bagaimana partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan Program Kartu-Pra Kerja?

2. Pendampingan penerima Program Kartu Pra-Kerja.

- 1) Menurut bapak/ibu, mengapa perlu dilakukannya pendampingan kepada penerima Program Kartu Pra-Kerja?
- 2) Pendampingan dan sosialisasi apa saja yang dilakukan kepada peserta yang akan mengikuti Program Kartu Pra Kerja dan yang tidak dapat mengikuti Program Kartu Pra Kerja?
- 3) Menurut bapak/ibu, apakah pendampingan Program Kartu Pra-Kerja sudah sesuai dengan sistem dan kebutuhan peserta?

3. Dampak Program Kartu Pra-Kerja

- 1) Apa saja kelebihan dan kekurangan dari pelaksanaan Program Kartu Pra-Kerja tersebut?
- 2) Menurut Anda, apa dampak dari Program Kartu Pra-Kerja?

3) Menurut bapak/ibu, apa harapan untuk Program Kartu Pra-Kerja dan bagi orang yang menerima Program Kartu Pra-Kerja kedepannya?

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. IDENTITAS

Nama : Nurul Permata Dewi
Tempat/Tanggal Lahir : Sei Putih, 13 Juli 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama/Bangsa : Islam/Indonesia
Alamat : Sei Putih, Dusun IX Desa Titi 16
Anak Ke : 2 (dua) dari 3 (tiga) bersaudara

2. NAMA ORANG TUA

Ayah : Rasmin
Ibu : Legiyah
Alamat Orang Tua : Sei Putih, Dusun IX Desa Titi 16

3. PENDIDIKAN

Tahun 2003-2004 : TPA SUHAILUL ULUM SEI PUTIH
Tahun 2004-2010 : SDN NO.101972 KOTANGAN
Tahun 2010-2013 : SMP YPAK PTPN-III SEI KARANG
Tahun 2013-2016 : SMA NEGERI I GALANG
Tahun 2016- Sekarang : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demikian riwayat hidup ini dibuat dengan sebenarnya.

Penulis



Nurul Permata Dewi

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**



UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 432/JUND/II.3-AU/UMSU-03/F/2021

Pogram Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Hari, Tanggal : Selasa, 30 Maret 2021
 Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai
 Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI		Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	
1	MANDA AMALIA HARAHAP	1803100029	IDA MARTINELLY, SH., MM M.Si	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH M.Si	IMPLEMENTASI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN N 2009 DALAM RANGKA PENGELOLAAN LIMBAH CAIR DI K SERDANG
2	NURUL PERMATA DEWI	1803100115	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DINAS KETENAGAKERJA DALAM PENGELOLAAN PROGRAM KARTU PRA
3	MASRAYANI SIREGAR	1803100123	IDA MARTINELLY, SH., MM	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	FUNGSI KEPIMPINAN TRANSFORMASIONAL DALAM P KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUK KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA IV
4	RAWIE SUWANDA	1803100087	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	IMPLEMENTASI PERATURAN KEMENTERIAN PENDIDIKAN I NO.13 TAHUN 2108 DALAM RANGKA PELAKSANAAN AKRE TAMAN KANAK-KANAK DI KECAMATAN MEDAN IV
5	DHEA AMELIA RANGKUTI	1803100072	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 5 TAHUN RANGKA PELAKSANAAN PENDIDIKAN DINIYAH TAKMILIYA

Netulis Sidang :

1. 
 Ditetapkan oleh :
 Dr. Arifin Saleh, S.Sos., M.SP.
 Wakil Rektor I

Medan, 12 Sya'ban 1442 H
 26 Maret 2021 M

Panitia Ujian

Sekretaris


 Drs. ZULEHMI, M.I.Kom



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP.



Enggak Cerdas & Terpercaya

Bila menwab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: http://www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Sk-1

089.

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Ketua Jurusan ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 10 Agustus 2020.

Assalamu'alaikum wr. w.b.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : ALYAH PERMATA DEWI
N P M : 1602100111
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
Tabungan sks : 05.1.0. sks, IP Kumulatif 3.64.

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Manajemen pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam Pengelolaan Program Kartu Pra-Kerja	td
2	Efektifitas Pelatihan Tenaga kerja dalam meningkatkan kompetensi calon tenaga kerja di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.	
3	Efektivitas Pemagangan tenaga kerja dalam rangka Penyaluran tenaga kerja di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal.*)

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Jurusan :
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Pemohon,

Medan, tgl. 10 Agustus 2020.

(ALYAH PERMATA DEWI)

Ketua,

(.....)

Pembimbing Iha Makhinety

* Dilampirkan catatan judul dan persetujuan oleh Dekan



Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**
Nomor : 10.089/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2020

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **14 Oktober 2020** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **NURUL PERMATA DEWI**
N P M : 1603100115
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : IX (Sembilan) Tahun Akademik 2020/2021
Judul Skripsi : **MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA MEDAN DALAM PENGELOLAAN PROGRAM KARTU PRA-KERJA**

Pembimbing : **IDA MARTINELLI, S.H., M.M.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 14 Oktober 2021.

Ditetapkan di Medan,
Medan, 26 Shafar 1442 H
14 Oktober 2020 M

Dekan



Dr. ARIFUN SALEH, S.Sos., MSP.

Tembusan :

1. Ketua P.S. Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing vbs. di Medan;



Original, Cerdas dan Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 19... OKTOBER... 2020

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : NIURUL PERMATA DEWI
N P M : 603100115
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. 10.089/SK/IL.3/UMSU-03/F/20.20, tanggal 14... OKTOBER... 2020 dengan judul sebagai berikut :

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DIWAJ KETENAGAKERJAAN KOTA MEDAN
DALAM PENGENDALIAN KARTU PWA-KERJA

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

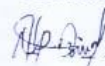
1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap -3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Menyetujui :
Pembimbing


(.....)

Pemohon,



(NIURUL PERMATA DEWI)

UNDANGAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 640/KEP/II.3-AU/UMSU-03/FF/2020

Program studi : Ilmu Administrasi Publik
 Hari, Tanggal : Kamis, 22 Oktober 2020
 Waktu : 09.00 WIB s/d. Selesai
 Tempat : Ruang Kuliah Gedung C UMSU
 Pemimpin Seminar : Naili Khairiah, S.IP, M.Pd

No.	Nama Mahasiswa Penyaji	Nomor Pokok Mahasiswa	Dosen Penanggung	Dosen Pembimbing	Judul Proposal Skripsi
6	RESTY NAWATI WAU	1603100111	NAILI KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	EFEKTIVITAS PROGRAM TRANS MEDIDANG DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TRANSPORTASI MASAL DI KOTA MEDAN
7	CAHYATRI NASUTION	1603100077	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	H. MUJAMHIDDIN, S.Sos., M.SP	IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 88 TAHUN 2017 DALAM RANGKA PENYEDIAAN SARANA DAN PRASARANA TRANSPORTASI BAGI PENGGUNA BERKEBUTUHAN KHUSUS DI KOTA MEDAN
8	DEVI ARIKA INGGITA SIWI	1603100128	NAILI KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	IDA MARTINELLI, S.H., M.M.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KOTA MEDAN NOMOR 3 TAHUN 2019 DALAM RANGKA PELAKSANAAN PAMERAN BURSA KERJA KHUSUS DI DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA MEDAN
9	NUJR PERMATA DEWI	*1603100115	NAILI KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	IDA MARTINELLI, S.H., M.M.	MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA MEDAN DALAM PENGELOLAAN PROGRAM KARTU PRA-KERJA
10	NURUL ATIKA	1603100050	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	H. MUJAMHIDDIN, S.Sos., M.SP	IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 81 TAHUN 2012 DALAM RANGKA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENANGANAN SAMPAH DI KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Medan, 02 Rabiul Awwal 1442 H
 19 Oktober 2020 M



Naili Khairiah, S.Sos., M.SP.



UMSU

Hajjah | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Nomor : 748/KET/IL3-AU/UMSU-03/F/2020
Lampiran : -,-
Hal : **Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa**

Medan, 04 Rabiul Akhir 1442 H
20 November 2020 M

Kepada Yth : **Kepala Balitbang Kota Medan**
di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahi
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama Mahasiswa : **NURUL PERMATA DEWI**
N P M : 1603100115
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : IX (Sembilan) / Tahun Akademik 2020/2021
Judul Skripsi : **MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DINAS
KETENAGAKERJAAN KOTA MEDAN DALAM PENGELOLAAN
PROGRAM KARTU PRA-KERJA**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.
Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.



PEMERINTAH KOTA MEDAN
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Jalan Kapten Maulana Lubis Nomor 2 Medan Kode Pos 20112
Telepon. (061) 4555693 Faks. (061) 4555693
E-mail : balitbangmedan@yahoo.co.id. Website : balitbang.pemkomedan.go.id

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

NOMOR : 070/1571 /Balitbang/2020

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Medan Nomor : 57 Tahun 2001, Tanggal 13 November 2001 dan Peraturan Walikota Medan Nomor : 55 Tahun 2010, tanggal 24 November 2010 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan dan setelah membaca / memperhatikan surat Dari : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 748/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2020 Tanggal : 20 November 2020 Hal : Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa.

Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan dengan ini memberikan Surat Rekomendasi penelitian Kepada :

Nama : **Nurul Permata Dewi.**
NPM : 1603100115.
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik.
Lokasi : Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.
Judul Penelitian : "Manajemen Pelayanan Publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan Dalam Pengelolaan Program Kartu Pra-Kerja".
Lamanya : 2 (dua) minggu.
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Penelitian terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Organisasi Perangkat Daerah lokasi Yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah direkomendasikan.
4. Hasil penelitian diserahkan kepada Kepala Balitbang Kota Medan selambat lambatnya 2 (dua) bulan setelah penelitian Dalam Bentuk Soft Copy .
5. Surat rekomendasi penelitian dinyatakan batal apabila pemegang surat rekomendasi tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat rekomendasi penelitian ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan.
Pada tanggal : 25 November 2020
An. Kepala Balitbang Kota Medan
Sekretaris,

Drs. BIZ MAHRANI HASIBUAN
PEMBINA TK. I
NIP. 19661208 198603 2 002

Tembusan :

1. Walikota Medan, (sebagai laporan).
2. Kepala Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Peringgal.



**PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS KETENAGAKERJAAN**

Jln. K.H. Wahid Hasyim No. 14 Telp. 4514424 Fax. 4511428
MEDAN - 20154

SURAT KETERANGAN

Nomor : 07012580

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan menerangkan bahwa :

N a m a : NURUL PERMATA DEWI
NPM : 1603100115
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Yang namanya tersebut di atas benar telah selesai melaksanakan Riset/Penelitian untuk pengambilan Data di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dengan judul :

“ Manajemen Pelayanan Publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam Pengelolaan Program Kartu Pra –Kerja ”

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, 08 Desember 2020
An. KEPALA DINAS KETENAGAKERJAAN



Des. RIDWAN SITANGGANG
PEMBINA TINGKAT I
NIP. 19660501 198603 1 005



UMSU
Unggul Cerdas Terpadu

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : **MURUL PERMATA DEWI**
N P M : **160310015**
Jurusan : **ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**
Judul Skripsi : **MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PINGAT KETENAGAKERJAAN KOTA MEDAN
DALAM PENGELOLAAN PROGRAM KARTU PRA-KERJA**

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	23/10-2020	Perbincangan Proposal	
2.	30/10-2020	Perbincangan Bab I, latar belakang, tata cara penelitian	
3.	02/11-2020	Perbincangan Bab I, tambahan referensi & tata cara pengutipan	
4.	06/11-2020	Perbincangan Bab II, Simpulan tiap Bab	
5.	11/01-2021	Perbincangan Bab III, kerangka konsep Struktur Organisasi	
6.	16/02-2021	Perbincangan Bab IV - pembahasan hasil penelitian	
7.	24/02-2021	Perbincangan Bab IV & Bab V Simpulan, saran, lampiran-lampiran	
8.	03/03-2021	ace & ujicoba	

Medan, 04 MARET2021..

Dekan,

(Dr. Arifin... Sidiq, S.Sos, M.P)

Ketua Jurusan,

(NAILI... KHAIRAH, S.IP., M.Pd)

Pembimbing,

(Dra MARTINELLY LESTI, MM)