

**EFEKTIVITAS FUNGSI DIRECTING UNIT LAYANAN
DISABILITAS DI KANTOR DINAS KETENAGAKERJAAN
KOTA MEDAN**

TUGAS AKHIR

Oleh :

NOVIA FITRIANI

2203100044

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Pembangunan**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2026**

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tugas akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama lengkap : NOVIA FITRIANI
NPM : 220310044
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada Hari, Tanggal : Sabtu, 18 April 2026
Waktu : Pukul 08.15 WIB s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Ida Martinelly, S.H.,MM (.....)

PENGUJI II : Winda S Meiliala, S.Sos.,MSP (.....)

PENGUJI III : Dr. Dedi Amrizal.,S.Sos.,M.Si (.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Assoc.Prof.Dr.,Arifin Saleh,S.Sos.MSP

Assoc.Prof.Dr.,AbrarAdhani.,S.Sos.M.I.Kom

Unggul | Cerdas | Terpercaya

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk di pertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

Nama lengkap : NOVIA FITRIANI

NPM : 2203100044

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi : EFEKTIVITAS FUNGSI DIRECTING UNIT LAYANAN DISABILITAS DI KANTOR DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA MEDAN

Medan, 11 April 2026

Pembimbing



Dr. Dedi Amriyal, S.Sos., M.Si
NIDN: 0110097201

Disetujui oleh
Ketua Program Studi



Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP
NIDN: 0122118801

Dekan



Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP
NIDN: 0030017402

Unggul | Cerdas | Terpercaya

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, Novia Fitriani, NPM 2203100044, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan suatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undangundang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir 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 yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

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

1. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir 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, 23 April 2026

Yang menyatakan



Novia Fitriani
Novia Fitriani

Unggul | Cerdas

ABSTRAK

EFEKTIVITAS FUNGSI *DIRECTING* UNIT LAYANAN DISABILITAS DI KANTOR DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA MEDAN

Oleh

**Novia Fitriani
2203100044**

Penyandang disabilitas memiliki hak yang sama dalam memperoleh pekerjaan yang layak, namun dalam praktiknya masih menghadapi berbagai hambatan seperti diskriminasi, keterbatasan akses informasi, serta belum optimalnya pelayanan ketenagakerjaan yang inklusif. Unit Layanan Disabilitas (ULD) di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan hadir sebagai upaya pemerintah dalam menjembatani kebutuhan tersebut, namun efektivitas pelaksanaan fungsi *directing* masih perlu dikaji. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas fungsi *directing* pada ULD di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dengan menggunakan teori fungsi *directing* yang dikemukakan oleh Mahardika yang meliputi indikator pengarahan, pembinaan, komunikasi manajerial, koordinasi, dan motivasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif dengan analisis data kualitatif melalui teknik wawancara semi terstruktur kepada informan yang terdiri dari pihak dinas dan pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas fungsi *directing* berada pada kategori cukup efektif namun belum optimal, di mana aspek pengarahan dan pembinaan telah berjalan cukup baik meskipun belum merata, aspek koordinasi dinilai efektif karena mampu menciptakan keselarasan kerja dan mendukung kelancaran pelayanan, sedangkan aspek komunikasi manajerial dan motivasi belum efektif karena penyampaian informasi belum merata, komunikasi dua arah belum optimal, serta motivasi belum mampu meningkatkan partisipasi dan kepercayaan diri pengguna layanan secara signifikan. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan pada aspek komunikasi dan motivasi serta penguatan pada aspek pengarahan dan pembinaan agar pelayanan ketenagakerjaan bagi penyandang disabilitas dapat berjalan lebih optimal dan inklusif.

Kata Kunci: Efektivitas, Fungsi *directing*, Efektivitas fungsi *directing*, unit layanan disabilitas.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatulahi Wabarakatuh

Alhamdulillahilahi“*alamin*, puji syukur kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunianya secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Selanjutnya shalawat beserta salam senantiasa kita sampaikan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW yang senantiasa mengharap syafaatnya di akhirat kelak. Dan dengan penuh kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua penulis Ayahanda M.Yusuf Sufi dan Ibunda Rohana, yang tidak pernah berhenti mendoakan, memberikan kasih sayang tanpa batas, serta menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup penulis. Tanpa mereka, penulis tidak akan mampu sampai pada titik ini. Terima kasih atas setiap pengorbanan yang mungkin tidak pernah terucap, namun selalu terasa dalam setiap langkah kehidupan penulis.

Adapun judul skripsi ini adalah “Efektivitas Fungsi *Directing* Unit Layanan Disabilitas di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan” apakah sudah memperoleh hasil yang efektif, sekaligus untuk memenuhi syarat untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Dalam penulisan skripsi ini, tak terlepas dari beberapa dukungan dan bantuan dari beberapa pihak. Maka penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu dan memberi dukungan, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc Prof. Abrar Adhani, S.Sos.,M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Assoc Prof. Dr. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos., MSP selaku Ketua Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah,S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dr. Dedi Amrizal, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing dalam pembuatan tugas akhir yang banyak memberikan masukan dan arahan demi lancarnya penulisan tugas akhir ini.
8. Terima kasih kepada seluruh pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan yang telah menerima penelitian penulis dengan baik.
9. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada saudara dan saudari penulis yaitu, abangda M. Faisal, S.T., abanngda fahrizal, S.H, kakanda sriwahyuni, S. Spi., Aabangda Baihaqqi, S.Farm. kakanda Rahmalia, S.Pd., dan kakanda Cut Nasywa Yumna, S.Kom, yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.

10. Terima kasih kepada sahabat tercinta Devi, Tilani, Erliz, Fanya, dan Tyas yang telah menjadi bagian terindah dalam perjalanan hampir empat tahun perkuliahan ini, sejak awal kita dipertemukan hingga kini berada di titik akhir perjuangan bersama; bersama kalian, hari-hari terasa lebih bermakna karena tidak hanya dipenuhi tawa dan kebahagiaan, tetapi juga pernah diwarnai kesedihan, kelelahan, bahkan kesalahpahaman, namun semua itu mampu kita lewati dan perbaiki bersama tanpa harus saling meninggalkan, saling menguatkan di saat rapuh, dan tetap bertahan dalam keadaan apa pun; terutama kepada Devi dan Tilani, teman satu bimbingan penulis, yang selalu kebersamai dalam proses penyusunan skripsi ini, karena adanya kalian penulis dapat saling bertukar pikiran, berbagi ide, serta menguatkan satu sama lain di tengah proses yang tidak mudah; kalian bukan sekadar teman, tetapi bagian penting dalam perjalanan hidup penulis, tempat berbagi cerita tanpa batas dan menemukan kekuatan ketika hampir menyerah, sehingga setiap kenangan yang terukir akan selalu menjadi bagian yang tak tergantikan dalam hidup penulis, dan semoga persahabatan ini tidak berhenti sampai di sini, melainkan terus terjaga, tumbuh, dan abadi hingga kita menua nanti.
11. Terima kasih juga kepada Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik yang menjadi tempat penulis mengembangkan diri.
12. Dan terima kasih juga kepada angkatan 2022 ilmu administrasi publik, terutama kelas A Pembangunan yang telah sama-sama berjuang dari semeter satu hingga akhir ini.

13. Last but not least, sebagai anak bungsu dari enam bersaudara dan menjadi harapan orang tuanya, Novia Fitriani. Apresiasi sebesar-besarnya untuk diri sendiri yang telah berjuang tanpa henti. Penulis menyadari besarnya tanggung jawab yang dipikul. Kesadaran tersebut sering kali menghadirkan berbagai pemikiran dan kekhawatiran tentang masa depan, khususnya terkait kemampuan penulis dalam memenuhi harapan orang tua dan membalas segala pengorbanan yang telah diberikan. Terima kasih telah bekerja keras dan bertahan sejauh ini. Teruslah belajar dan mensyukuri nikmat yang Tuhan berikan. Penulis berdoa agar langkah kecilnya selalu diperkuat, dikelilingi orang-orang baik dan hebat, serta mimpimu satu persatu akan terjawab. Aamiin. Namun, penulis tidak memilih untuk menyerah. *“Never let anyone, including yourself, belittle your dreams”*.

Semoga semua motivasi, semangat, do'a serta bantuan yang telah diberikan mendapat imbalan dari Allah SWT, penulis hanya manusia biasa yang jauh dari kata sempurna dan tidak luput dari kesalahan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun sebagai pembelajaran bagi penulis kedepannya.

Assalamu'alaikum Warahmatulahi Wabarakatuh

Medan, 10 April 2026

Novia Fitriani
220310044

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latang Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan	6
BAB II URAIAN TEORITIS	7
2.1 Efektivitas	7
2.1.1 Pengertian Efektivitas	7
2.1.2 Indikator Efektivitas	8
2.2. Fungsi Directing	10
2.2.1 Pengertian Fungsi <i>Directing</i>	10
2.2.2 Indikator Fungsi <i>Directing</i>	11
2.3 Efektivitas Fungsi <i>Directing</i>	12
2.3.1 Pengertian Efektivitas Fungsi <i>Directing</i>	12
BAB III METODE PENELITIAN	14
3.1. Jenis Penelitian	14
3.2. Kerangka Konsep	15

3.3. Definisi Konsep.....	16
3.4 Katagorisasi Penelitian	17
3.5 Key Informan	17
3.6 Teknik Pengumpulan Data	18
3.7 Teknik Analisis Data.....	19
3.8 Lokasi Dan Waktu Penelitian	20
3.9 Deskripsi Ringkasan Objek Penulisan.....	20
3.9.1. Informasi Umum Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan	20
3.9.2. Visi dan Misi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan	21
3.9.3. Tugas Pokok, Fungsi Dan Struktur Organisasi Dinas	
Ketenagakerjaan Kota Medan	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Hasil Penelitian.....	24
4.2 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Katagorisasi	25
4.2.1 Pengarahan dilakukan dengan memberikan penjelasan mengenai tujuan, prosedur, dan mekanisme pelayanan.....	25
4.2.2 Pembinaan dalam bentuk pembimbingan, pendampingan, dan meningkatkan pemahaman serta kemampuan pelaksana dan pengguna layanan.....	28
4.2.3 Komunikasi Manajerial penyampaian informasi, instruksi, dan eveluasi yang berlangsung secara jelas dan dua arah.....	30
4.2.4 Koordinasi dengan pihak terkait dalam pelaksanaan program dan layanan.....	32
4.2.5 Motivasi mendorong semangat, partisipasi, dan kesadaran pelaksana serta pengguna layanan dalam mengikuti dan memanfaatkan program	34

4.3	Pembahasan	36
4.3.1	Pengarahan dilakukan dengan memberikan penjelasan mengenai tujuan, prosedur, dan mekanisme pelayanan.....	36
4.3.2	Pembinaan dalam bentuk pembimbingan, pendampingan, dan meningkatkan pemahaman serta kemampuan pelaksana dan pengguna layanan.....	38
4.3.3	Komunikasi manajerial berupa penyampaian informasi, instruksi, dan evaluasi yang berlangsung secara jelas dan dua arah.....	39
4.3.4	Koordinasi dengan pihak terkait dalam pelaksanaan program dan layanan.....	40
4.3.5	Motivasi dalam mendorong semangat, partisipasi, dan kesadaran pelaksana serta pengguna layanan dalam mengikuti dan memanfaatkan program.	42
BAB V PENUTUP		47
5.1	Kesimpulan.....	47
5.2	Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....		50

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyandang disabilitas merupakan bagian dari masyarakat yang memiliki hak yang sama untuk memperoleh kesempatan kerja, pendidikan, serta kehidupan sosial yang layak. Hak tersebut melekat sebagai bagian dari hak asasi manusia yang tidak dapat dikurangi oleh kondisi fisik, intelektual, mental, maupun sensorik seseorang. Namun demikian, dalam realitas sosial, penyandang disabilitas masih sering diposisikan sebagai kelompok marginal yang menghadapi keterbatasan akses dalam berbagai aspek kehidupan.

Penyandang disabilitas hingga saat ini masih tergolong sebagai kelompok rentan yang kerap mengalami berbagai bentuk diskriminasi dalam pemenuhan hak-hak dasarnya, termasuk hak untuk bekerja secara layak. Diskriminasi tersebut dapat berupa stigma sosial, keterbatasan akses terhadap informasi lowongan kerja, serta minimnya penyediaan akomodasi yang layak di tempat kerja (Damanik, 2021). Kondisi ini menunjukkan bahwa kesetaraan kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas belum sepenuhnya terwujud dalam praktik ketenagakerjaan.

Hak atas pekerjaan merupakan bagian integral dari hak asasi manusia yang dijamin melalui berbagai instrumen hukum, baik pada tingkat internasional maupun nasional. Jaminan ini menegaskan bahwa setiap individu berhak memperoleh pekerjaan tanpa diskriminasi serta berhak atas perlakuan yang adil dalam dunia kerja (Hamdi Harahap & Faisal Rahendra Lubis, 2024). Oleh karena itu, negara memiliki kewajiban untuk menghadirkan kebijakan dan mekanisme yang mampu

menjamin akses kerja yang setara bagi penyandang disabilitas.

Dalam praktiknya, pemenuhan hak kerja bagi penyandang disabilitas masih menghadapi berbagai kendala struktural dan administratif. Penyandang disabilitas sering kali mengalami hambatan yang lebih besar dibandingkan masyarakat non-disabilitas, seperti keterbatasan akses layanan ketenagakerjaan, pendidikan vokasional, serta fasilitas pendukung yang ramah disabilitas. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan yang telah ditetapkan dengan implementasinya di lapangan.

Dalam konteks administrasi publik, keberhasilan suatu kebijakan sangat dipengaruhi oleh fungsi manajemen yang dijalankan oleh organisasi pelaksana. Salah satu fungsi manajemen yang memiliki peran strategis adalah fungsi *directing*, yaitu fungsi yang berkaitan dengan pemberian arahan, koordinasi, komunikasi, serta motivasi kepada pelaksana kebijakan agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif. Fungsi *directing* tidak hanya berkaitan dengan instruksi kerja, tetapi juga mencakup upaya membangun pemahaman, komitmen, dan tanggung jawab aparatur pelaksana.

Pelayanan ketenagakerjaan yang inklusif terhadap penyandang disabilitas menjadi bagian penting dalam pembangunan sumber daya manusia yang berkeadilan. Pemerintah Indonesia telah menetapkan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Unit Layanan Disabilitas Bidang Ketenagakerjaan sebagai pedoman teknis bagi pemerintah daerah dalam memberikan layanan ketenagakerjaan yang responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas.

Peraturan ini menegaskan peran pemerintah daerah dalam menyediakan layanan yang mampu menjembatani penyandang disabilitas dengan dunia kerja.

Selain itu, implementasi kebijakan ini juga diperkuat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2020 tentang Unit Layanan Disabilitas di bidang Ketenagakerjaan yang mengatur secara lebih rinci mengenai tugas, fungsi, dan mekanisme kerja ULD. Sebagai bentuk implementasi kebijakan tersebut, pemerintah daerah membentuk Unit Layanan Disabilitas (ULD) di bidang ketenagakerjaan. ULD berfungsi sebagai unit pelayanan khusus yang memberikan fasilitasi, pendampingan, serta penghubung antara pencari kerja penyandang disabilitas dengan dunia kerja. ULD memiliki empat tugas utama, yaitu: (1) merencanakan penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak atas pekerjaan penyandang disabilitas; (2) menyediakan pendampingan kepada tenaga kerja penyandang disabilitas; (3) memberikan pendampingan kepada pemberi kerja yang menerima tenaga kerja penyandang disabilitas; serta (4) mengoordinasikan ULD, pemberi kerja, dan tenaga kerja dalam pemenuhan serta penyediaan alat bantu kerja bagi penyandang disabilitas.

Di Kota Medan, Unit Layanan Disabilitas berada di bawah Dinas Ketenagakerjaan dan memiliki peran strategis dalam meningkatkan kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas. Melalui berbagai layanan ketenagakerjaan, ULD berupaya menjembatani kebutuhan pencari kerja penyandang disabilitas dengan kebutuhan dunia usaha, antara lain melalui penyediaan informasi peluang kerja, pendampingan pencari kerja, serta fasilitasi penempatan tenaga kerja penyandang disabilitas pada perusahaan yang bersedia menerapkan prinsip inklusivitas.

Oleh karena itu, keberhasilan peningkatan kesempatan kerja penyandang disabilitas sangat dipengaruhi oleh efektivitas fungsi *directing* yang dijalankan oleh Unit Layanan Disabilitas. Fungsi *directing* berperan penting dalam memastikan seluruh aparatur pelaksana memiliki pemahaman yang sama terhadap tujuan pelayanan, bekerja secara terkoordinasi, serta mampu memberikan pelayanan yang inklusif dan berorientasi pada hasil. Tanpa pengarahan yang jelas dan terstruktur, upaya peningkatan kesempatan kerja penyandang disabilitas berpotensi tidak berjalan secara optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas fungsi *directing* Unit Layanan Disabilitas di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan kesempatan kerja penyandang disabilitas. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis **“Efektivitas Fungsi *Directing* Unit Layanan Disabilitas di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan”**, khususnya dalam konteks peningkatan kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas fungsi *directing* unit layanan disabilitas di dinas ketenagakerjaan kota medan?

1.3. Tujuan Penelitian

Maka yang menjadi tujuan penulisan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas fungsi *directing* unit layanan disabilitas di dinas ketenagakerjaan kota medan.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a) Penelitian ini diharapkan dapat membantu kepala Dinas Ketenagakerjaan kota medan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas pengarahannya dalam aspek komunikasi, koordinasi, dan motivasi pelayanan.
- b) Penelitian ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kesadaran, kepercayaan diri dan partisipasi penyandang disabilitas dalam memanfaatkan layanan ULD untuk meningkatkan keterampilan dan memperluas peluang kerja yang lebih banyak.
- c) Penelitian ini dapat menjadi referensi dan dasar pengembangan kajian ilmiah di bidang pelayanan publik, khususnya terkait ketenagakerjaan bagi penyandang disabilitas, serta membuka peluang penelitian lanjutan dengan variabel yang lebih luas seperti efektivitas kebijakan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna layanan.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan dalam Penelitian Ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Pada Bab ini akan menguraikan teori tentang Efektivitas, fungsi *directing* dan unit layanan disabilitas (ULD).

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada Bab ini yang akan diuraikan adalah Jenis Penelitian, Narasumber, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Kerangka Konsep, Defenisi Konsep, Lokasi Penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini menguraikan hasil data yang diperoleh peneliti dari lapangan deskripsi narasumber dan hasil wawancara.

BAB V : PENUTUP

Dalam Bab ini yang akan diuraikan adalah memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran dari hasil penelitian.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Efektivitas

2.1.1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas merupakan sebuah kegiatan yang berhubungan dengan hasil dari tujuan dan ukuran kinerja seseorang, baik individu maupun kelompok dan organisasi. Efektivitas didefinisikan oleh para pakar dengan kalimat yang berbeda-beda tergantung pendekatan yang di gunakan oleh masing-masing pakar. Berikut ini dibahas beberapa definisi efektivitas dan kriteria efektivitas organisasi.

Menurut Bastian efektivitas dapat diartikan sebagai keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan dimana efektivitas diukur berdasarkan seberapa jauh tingkat output atau keluaran kebijakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selanjutnya istilah efektivitas adalah pencapaian tujuan atau hasil yang dikehendaki tanpa menghiraukan faktor-faktor tenaga, waktu, biaya, pikiran, alat-alat dan lain-lain yang telah ditentukan, (Lenak,et,al 2021).

Efektivitas mengungkapkan bahwa Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan dan sejauh mana menghasilkan keluaran sesuai dengan

yang diharapkan. Apabila suatu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan yang direncanakan maka hasilnya akan sesuai dengan harapan (Sri Rahayu et al., 2021).

Menurut Sondang efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya (Putra, et al, 2023).

Dari beberapa penelitian mengenai pengertian efektivitas disimpulkan bahwa efektivitas merupakan tingkat keberhasilan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan, yang diukur dari kesesuaian antara hasil atau output dengan target yang direncanakan. Semakin besar tingkat pencapaian hasil terhadap tujuan yang diharapkan, maka semakin tinggi pula tingkat efektivitas suatu kegiatan atau kebijakan. Oleh karena itu, teori ini dijadikan sebagai landasan utama dalam menilai efektivitas pada penelitian ini.

2.1.2. Indikator Efektivitas

Mengukur tingkat efektivitas ada 5 dimensi yaitu; a) Pemahaman program pemahaman berasal dari kata paham yang mempunyai arti mengerti benar sedangkan pemahaman proses perbuatan cara memahami. Pemahaman mencakup tujuan, tingkah laku atau tanggapan mencerminkan sesuatu pemahaman yang termuat dalam suatu komunikasi. Pemahaman individu adalah suatu cara untuk memahami, menilai atau menaksir karakteristik, potensi, dan atau masalah-masalah

(gangguan) yang ada pada individu atau sekelompok individu. b) Tepat sasaran indikator tepat sasaran menunjukkan apa yang dikehendaki menjadi tercapai atau menjadi kenyataan. c) Tepat waktu indikator tepat waktu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaiannya suatu kegiatan dengan sesuai target waktu yang direncanakan. d) Tercapainya tujuan indikator tercapainya tujuan merupakan pencapaian program yang sudah dilaksanakan bisa tercapai sesuai dengan tujuan program. e) Perubahan nyata indikator perubahan nyata merupakan dampak yang dapat dirasakan oleh pihak luar yang menerima program. Jika ada perubahan kearah yang lebih baik maka program bisa di katakan berhasil (Sri Rahayu et al., 2021).

Teori Emitai Etzioni terkait pembahasannya yakni pendekatan pengukuran efektivitas organisasi disebutkan dengan system model, dalam hal ini terdiri dari adaptasi, integrasi, motivasi, dan produksi sebagai berikut; a). Adaptasi harus mengetahui keadaan lingkungan organisasi sehingga dapat mengenal keadaan di suatu organisasi tersebut. b). Integrasi yakni bagaimana pencapaian suatu organisasi dalam menilai hasil dari upaya yang dilakukan organisasi yang biasa diterapkan sosialisai, mengembangkan kreativitas, dan membangun kerjasama dengan organisasi yang sama. c). Motivasi anggota. Dalam kriteria ini, bagaimana pencapaian suatu organisasi memberikan perlakuan yang baik dan nyaman contohnya melengkapi fasilitas fasilitas yang dibutuhkan organisasi agar tujuan dari program bisa terlaksana dengan baik (Subekhi dkk, 2013).

2.2. Fungsi *Directing*

2.2.1. Pengertian Fungsi *Directing*

Pengarahan (*directing*) memiliki fungsi sebagai petunjuk maupun bimbingan kepada pihak yang terlibat, baik secara fungsional maupun structural demi melaksanakan tujuan yang ingin dicapai sehingga suatu kegiatan dapat berjalan dengan baik. Pengarahan berarti menggerakkan semua sumber daya untuk melakukan kegiatan atau aktivitas yang sudah direncanakan. Keberhasilan dari suatu kegiatan atau perusahaan dari organisasi tergantung pada proses pengarahannya.

Directing adalah fungsi manajemen yang berhubungan dengan pengarahan, pembimbingan, dan motivasi agar bawahan dapat bekerja sesuai rencana dan tujuan organisasi. Penekanan diberikan pada komunikasi efektif dan kepemimpinan yang mampu menggerakkan tim (Sudirwo et al. 2025). Menurut Siswanto, pengarahan (*directing*) adalah suatu proses pembimbingan, pemberian petunjuk, dan instruksi kepada bawahan agar mereka dapat bekerja sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan (Rahmawati dkk, 2021)

Directing Merupakan fungsi manajemen yang berfungsi bukan hanya agar pegawai dapat melaksanakan atau tidaknya sesuatu kegiatan, tetapi dapat pula berfungsi mengkoordinasikan kegiatan berbagai unsur organisasi agar dapat efektif tertuju kepada realisasi tujuan yang ingin ditetapkan sebelumnya. Manajemen (Manajemen) mempunyai fungsi sebagai pedoman dan pengarahan bagi pihak-pihak yang terlibat, baik secara fungsional maupun struktural, untuk mewujudkan

tujuan yang harus dicapai agar suatu kegiatan dapat berjalan dengan baik (Mahardhika 2018).

Fungsi *directing* menurut Mahardika Budi W. adalah proses pengarahan pimpinan untuk menggerakkan pelaksana agar tujuan organisasi tercapai melalui instruksi, pembinaan, komunikasi, koordinasi, dan motivasi. Dalam penelitian ini diukur melalui lima indikator; a) pengarahan, b) pembinaan, c) komunikasi manajerial, d) koordinasi, dan e) motivasi.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa fungsi *directing* merupakan fungsi manajemen yang berperan penting dalam mengarahkan, membimbing, memotivasi, dan mengoordinasikan sumber daya manusia agar bekerja sesuai dengan rencana dan tujuan organisasi. Melalui kepemimpinan dan komunikasi yang efektif, fungsi *directing* memastikan pelaksanaan kegiatan berjalan terarah, produktif, serta mampu mendorong kesadaran dan potensi kerja pegawai secara optimal. Oleh karena itu, teori ini dijadikan sebagai landasan utama dalam menilai efektivitas pada penelitian ini.

2.2.2. Indikator Fungsi Directing

Berdasarkan teori fungsi *directing* yang dikemukakan oleh Mahardika Budi W., fungsi *directing* memiliki beberapa indikator dalam penelitian ini yaitu; a) Pengarahan dilakukan dengan memberikan penjelasan mengenai tujuan, prosedur, dan mekanisme pelayanan; b) Pembinaan dalam bentuk pembimbingan, pendampingan, dan meningkatkan pemahaman serta kemampuan pelaksana dan pengguna layanan; c) Komunikasi manajerial berupa penyampaian informasi, instruksi, dan evaluasi yang berlangsung secara jelas dan dua arah; d) Koordinasi

dengan pihak terkait dalam pelaksanaan program dan layanan; e) Motivasi mendorong semangat, partisipasi dan kesadaran pelaksana serta pengguna layanan dalam mengikuti dan memanfaatkan program.

2.3. Efektivitas Fungsi *Directing*

2.3.1. Pengertian Efektivitas Fungsi *Directing*

Menurut Sondang efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya (Putra, et al, 2023).

Menurut Firmansyah dan Mahardika Pengarahan adalah fungsi atau tugas yang dilakukan oleh pemimpin. Pengarahan merupakan fungsi terpenting dalam manajemen. Fungsi pengarahan dan pelaksanaan merupakan suatu proses yang terprogram agar dapat dilaksanakan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta merupakan proses motivasi agar semua pihak melaksanakan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktivitas yang tinggi (Khairiah & Sofiyanti, 2023).

Berdasarkan beberapa pendapat menurut para ahli dapat disimpulkan, efektivitas fungsi *directing* merupakan tingkat keberhasilan pelaksanaan fungsi pengarahan oleh pimpinan dalam memanfaatkan sumber daya, sarana, dan prasarana organisasi secara sadar dan terencana untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Fungsi *directing* mencakup proses pemberian arahan, bimbingan,

motivasi, serta penggerakan seluruh anggota organisasi agar melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara produktif dan penuh kesadaran. Efektivitas fungsi *directing* ditunjukkan oleh sejauh mana proses pengarahan dan pelaksanaan kegiatan organisasi mampu menghasilkan *output* dan *outcome* yang mendekati atau sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan. Semakin tinggi tingkat kesesuaian antara hasil kegiatan dengan sasaran yang ditetapkan, maka semakin efektif fungsi *directing* yang dijalankan oleh pimpinan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu jenis penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya dengan tujuan menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek yang diteliti secara tepat dan memahami setiap konteks fenomena secara keseluruhan (Koontz, et al. 2020).

Pendekatan deskriptif dengan analisis kualitatif, yaitu suatu prosedur pemecahan masalah yang menyelidiki dengan memaparkan secara rinci situasi yang melingkupi subjek kajian berdasarkan fakta- fakta yang ada saat ini (Izharsyah 2020).

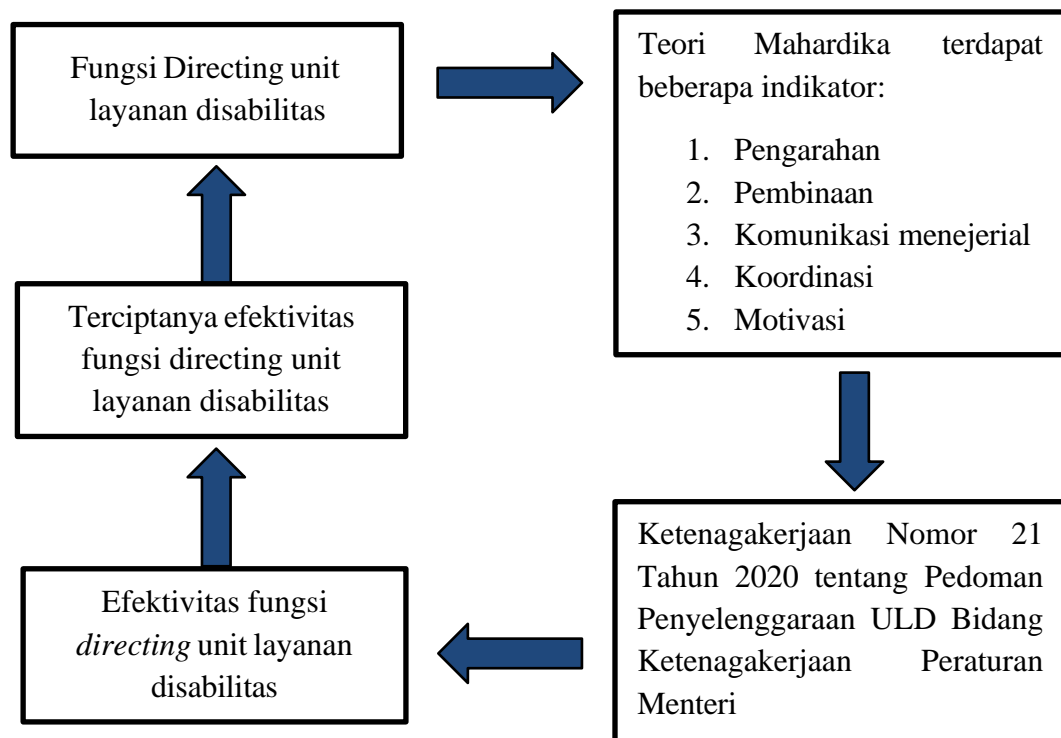
Penelitian kualitatif merupakan salah satu cara dalam penelitian yang menghasilkan informasi deskriptif dalam bentuk kata-kata, catatan yang berkaitan dengan makna, nilai, dan pemahaman. Metode deskriptif digunakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok atau pun suatu daerah (Amrizal D, 2019).

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan deskriptif dengan analisis data kualitatif. Penelitian kualitatif dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan rinci mengenai efektivitas fungsi *directing* pada Unit Layanan Disabilitas di Kantor

Ketenagakerjaan Kota Medan, khususnya dalam proses pengarahan, pembinaan, komunikasi manajerial, koordinasi, dan motivasi yang dilakukan oleh pimpinan kepada pegawai dalam memberikan layanan kepada penyandang disabilitas. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan secara komprehensif praktik pelaksanaan fungsi *directing* serta kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan layanan ketenagakerjaan bagi penyandang disabilitas.

3.2. Kerangka Konsep

Berdasarkan judul penelitian “Efektivitas Fungsi *Directing* Unit Layanan Disabilitas di Kantor Ketenagakerjaan Kota Medan”. Kerangka konsep menggambarkan bagaimana efektivitas fungsi *directing* unit layanan disabilitas dianalisis menggunakan teori fungsi *directing* yang dikemukakan Mahardika. Adapun kerangka konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

3.3. Definisi Konsep

Definisi konsep adalah batasan tinjauan yang menjelaskan suatu konsep yang akan diteliti dalam bentuk variable. Konsep merupakan pengertian atau ciri-ciri yang berkaitan dengan peristiwa, objek, kondisi, situasi, dan hal-hal yang sejenisnya. Konsep ini berkaitan dengan bagaimana suatu pengetahuan dihubungkan satu sama lainnya. Terkait dengan hal tersebut, maka dalam penelitian ini digunakan konsep-konsep sebagai berikut:

1. Efektivitas merupakan tingkat keberhasilan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan, yang diukur dari kesesuaian antara hasil atau output dengan target yang direncanakan.
2. Fungsi *directing* merupakan fungsi manajemen yang berperan penting dalam mengarahkan, membimbing, memotivasi, dan mengoordinasikan sumber daya manusia agar bekerja sesuai dengan rencana dan tujuan organisasi. Melalui kepemimpinan dan komunikasi yang efektif, fungsi *directing* memastikan pelaksanaan kegiatan berjalan terarah, produktif, serta mampu mendorong kesadaran dan potensi kerja pegawai secara optimal.
3. Efektivitas fungsi *directing* merupakan keberhasilan pimpinan dalam mengarahkan, membimbing, memotivasi, dan mengoordinasikan sumber daya manusia agar pelaksanaan kegiatan organisasi selaras dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan, sehingga kinerja dan pencapaian hasil organisasi dapat berjalan secara efektif.

3.4. Katagorisasi Penelitian

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut. Adapun kategorisasi penelitian ini didasari oleh pendapat Mahardhika, kategorisasi penelitian fungsi *directing* dirumuskan sebagai berikut:

1. Pengarahan dilakukan dengan memberikan penjelasan mengenai tujuan, prosedur, dan mekanisme pelayanan;
2. Pembinaan dalam bentuk pembimbingan, pendampingan, dan meningkatkan pemahaman serta kemampuan pelaksana dan pengguna layanan;
3. Komunikasi manajerial berupa penyampaian informasi, instruksi, dan evaluasi yang berlangsung secara jelas dan dua arah;
4. Koordinasi dengan pihak terkait dalam pelaksanaan program dan layanan;
5. Motivasi mendorong semangat, partisipasi dan kesadaran pelaksana serta pengguna layanan dalam mengikuti dan memanfaatkan program.

3.5. Key Informan

Informan kunci (*key informan*) merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai macam informasi pokok yang diperlukan dalam proses penelitian ini. Adapun informan kunci tersebut ialah :

1. K-informan 1

Nama : Bapak Dr. Illiyon Chandra Simbolon, S.STP., M.SP.

Keterangan : Kepala Dinas Ketenagakerjaan.

2. K-informan 2

Nama : Bapak Ramaddan, SKM.

Keterangan : Kabid pelatihan dan produktivitas dinas ketenagakerjaan.

3. K-informan 3

Nama :Sheila

Keterangan : Penyandang disabilitas.

4. K-informan 4

Nama : Rosdiana

Keterangan : Penyandang disabilitas

5. K-informan 5

Nama : Bagas

Keterangan : Penyandang disabilitas

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung antara peneliti dan informan untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai objek penelitian. Wawancara digunakan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari responden, terutama dalam penelitian kualitatif (Sugiyono (2021)). Proses wawancara semi terstruktur dijalankan dengan memanfaatkan panduan wawancara untuk para *key informan* yang telah ditentukan.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data di lapangan dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara. Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi

verbal berupa percakapan antara peneliti (pewawancara) dan responden dengan tujuan utama memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Metode wawancara yang diterapkan adalah wawancara semi terstruktur (Sugiono, 2020). Proses wawancara semi terstruktur dijalankan dengan memanfaatkan panduan wawancara untuk para key informan yang telah ditentukan. Dengan cara ini, diharapkan data yang dikumpulkan lewat wawancara dapat memberikan perspektif yang lebih luas untuk dianalisis lebih lanjut.

Dalam penelitian ini, wawancara digunakan untuk memperoleh data mengenai efektivitas fungsi *directing* pada Unit Layanan Disabilitas di Kantor Ketenagakerjaan Kota Medan, khususnya terkait proses pengarahan, koordinasi, dan motivasi yang dilakukan oleh pimpinan kepada petugas ULD dalam pelaksanaan layanan ketenagakerjaan bagi penyandang disabilitas.

3.7. Teknik Analisis Data

Kategorisasi merupakan bagian dari proses analisis data yang dilakukan dengan cara mengelompokkan data ke dalam kategori-kategori tertentu berdasarkan kesamaan makna, tema, atau karakteristik. Dalam penelitian ini menggunakan sebuah analisis yang dimulai dari pengumpulan data yang dimasukkan ke dalam kategori-kategori yang ada, setiap kategori disimpulkan, dan hasil kesimpulan setiap kategori disatukan dan disimpulkan lagi menjadi kesimpulan penelitian secara umum (Sugiono, 2020).

3.8 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Dinas ketenagakerjaan Kota Medan yang terletak di Jl. K.H. Wahid Hasyim No.14, Merdeka, Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara 20154, Indonesia. Waktu penelitian ini dilaksanakan dari bulan Desember 2025 sampai dengan April 2026.

3.9. Deskripsi Ringkasan Objek Penulisan

3.9.1. Informasi Umum Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan adalah salah satu *Organisasi Perangkat Daerah* (OPD) Pemerintah Kota Medan yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan. Dinas ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Medan dan peraturan pelaksanaannya melalui Peraturan Wali Kota Medan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah. Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan tugas utamanya adalah merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan pelaksanaan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan, membina pelaksanaan kebijakan, serta mengendalikan pelaksanaan urusan ketenagakerjaan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan kepada Pemerintah Daerah.

Secara kelembagaan, Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan bertanggung jawab dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang ketenagakerjaan, mulai dari perencanaan tenaga kerja, pelatihan dan peningkatan kompetensi tenaga kerja, penempatan tenaga kerja, pengawasan ketenagakerjaan,

hingga perlindungan terhadap hak-hak pekerja. Dalam konteks pembangunan daerah, dinas ini berperan sebagai fasilitator antara pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat pencari kerja guna menekan angka pengangguran dan meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja di Kota Medan.

3.9.2. Visi dan Misi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

a) Visi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

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

b) Misi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

Adapun misi dari Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, yaitu:

1. Meningkatkan 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. Tugas Pokok, Fungsi Dan Struktur Organisasi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

a). Tugas Pokok Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan mempunyai tugas membantu Wali Kota dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang ketenagakerjaan yang menjadi kewenangan daerah serta tugas pembantuan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

b). Fungsi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

Fungsi dari Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan Adalah; 1) Perumusan kebijakan teknis di bidang ketenagakerjaan; 2) Pelaksanaan kebijakan di bidang pelatihan kerja, penempatan tenaga kerja, dan hubungan industrial; 3) Pembinaan dan pengawasan pelaksanaan norma ketenagakerjaan; 4) Pelaksanaan pelayanan administrasi dan teknis ketenagakerjaan; 5) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program ketenagakerjaan.

c). Struktur Organisasi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

Bagan struktur organisasi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini penulis akan membahas dan menyajikan data yang telah diperoleh dari hasil yang telah diperoleh dari penelitian di lapangan. Metode penelitian yang digunakan selama proses pengumpulan data adalah dengan bentuk wawancara dan dokumentasi yang dilakukan dengan cara menggambarkan objek penelitian yang sedang berlangsung berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Data yang diperoleh melalui penelitian ini diambil untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tentang efektivitas fungsi *directing* unit layanan disabilitas di kantor dinas ketenagakerjaan kota medan yang kemudian akan dianalisis untuk menarik kesimpulan yang sebagaimana adanya.

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Dinas Ketenagakerjaan. Wawancara dilakukan mendapatkan tanggapan dari pertanyaan yang diselidiki dan menerima data lain yang didukung oleh penelitian ini. Sumber data dari penelitian ini sebanyak 5 orang yang terdiri dari 1 ketua tim Penempatan Tenaga Kerja Dalam Negeri, 1 staf pelatihan dan produktivitas, dan 3 penyandang disabilita

4.2 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Katagorisasi

4.2.1 Pengarahan dilakukan dengan memberikan penjelasan mengenai tujuan, prosedur, dan mekanisme pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak Daddy Wilistian selaku Ketua Tim Penempatan Tenaga Kerja Dalam Negeri, pimpinan telah menyampaikan tujuan pelayanan ULD secara sistematis melalui rapat koordinasi rutin setiap minggu serta didukung dengan surat edaran resmi yang disampaikan melalui media internal. Tujuan pelayanan seperti job matching dan pelatihan vokasi dijelaskan secara rinci dengan mengacu pada regulasi yang berlaku, sehingga petugas memiliki pemahaman yang jelas terhadap target yang ingin dicapai, termasuk pemenuhan kuota tenaga kerja disabilitas. Bentuk pengarahan yang diberikan juga bersifat konkret melalui SOP, pelatihan, serta briefing harian yang menyesuaikan dengan kondisi lapangan. Selain itu, adanya kebijakan khusus yang berpihak pada penyandang disabilitas memperkuat arah pelayanan yang inklusif. Untuk memastikan pengarahan berjalan efektif, pimpinan melakukan evaluasi berkala melalui laporan kinerja dan survei internal yang menunjukkan tingkat pemahaman petugas cukup tinggi.

Sejalan dengan itu, Kiki Arinda menyatakan bahwa pengarahan dari pimpinan memang telah diberikan melalui briefing rutin dan rapat internal, di mana tujuan pelayanan difokuskan pada upaya membantu penyandang disabilitas memperoleh pekerjaan yang layak. Pengarahan juga diberikan melalui instruksi kerja sehari-hari dan SOP yang menjadi pedoman dalam pelayanan. Namun demikian, dari sisi pelaksana, pengarahan tersebut masih dirasakan bersifat umum dan lebih banyak

bergantung pada arahan langsung di lapangan. Dalam hal kebijakan, terdapat penekanan pada pelayanan yang inklusif dan non-diskriminatif, meskipun implementasinya masih membutuhkan penguatan. Untuk memastikan pemahaman petugas, pimpinan melakukan pemantauan melalui laporan kerja serta pengawasan langsung, namun belum sepenuhnya didukung oleh sistem evaluasi yang terstruktur secara menyeluruh.

Sementara itu, Sheila menyampaikan bahwa tujuan pelayanan ULD telah dijelaskan dengan cukup baik oleh petugas, yaitu untuk membantu penyandang disabilitas mendapatkan pekerjaan sesuai kemampuan. Prosedur pelayanan juga pada dasarnya telah disampaikan secara jelas, mulai dari tahap pendaftaran hingga penyaluran kerja, meskipun dalam praktiknya masih terdapat kebutuhan akan penjelasan yang lebih rinci dan komunikatif, terutama bagi penyandang disabilitas yang membutuhkan pendekatan khusus. Dalam memahami mekanisme pelayanan, pengguna layanan mengaku cukup memahami alur yang ada, tetapi pada tahap awal masih mengalami kebingungan sehingga perlu melakukan konfirmasi ulang kepada petugas.

Hasil wawancara dengan Ibu Murni, pengarahan dalam pelayanan ULD memang telah diberikan dengan cukup jelas terkait tujuan, prosedur, dan mekanisme layanan sehingga informan dapat memahami alur pelayanan. Namun demikian, kejelasan tersebut masih bersifat umum dan belum sepenuhnya mendalam, sehingga menunjukkan bahwa pengarahan yang diberikan belum sepenuhnya optimal dalam memastikan pemahaman yang komprehensif bagi pengguna layanan.

Di sisi lain, Bagas juga mengungkapkan bahwa pengarahan telah diberikan dengan cukup jelas sehingga ia dapat memahami tujuan dan prosedur layanan. Akan tetapi, tingkat pemahaman yang dimiliki masih berada pada kategori “cukup”, yang mengindikasikan bahwa pengarahan belum sepenuhnya mampu memberikan pemahaman yang mendalam dan menyeluruh kepada pengguna layanan.

Berdasarkan lima perspektif tersebut, dapat disimpulkan bahwa fungsi pengarahan dalam pelaksanaan ULD di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan secara umum telah berjalan cukup efektif, ditandai dengan adanya sistem penyampaian tujuan, prosedur, dan kebijakan yang jelas dari pimpinan kepada petugas. Namun, efektivitas tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kesenjangan dalam penerimaan dan pemahaman di tingkat pelaksana dan pengguna layanan. Hal ini terlihat dari masih adanya kebutuhan akan penyampaian informasi yang lebih rinci, adaptif, dan komunikatif, khususnya bagi penyandang disabilitas. Dengan demikian, fungsi *directing* dalam aspek pengarahan sudah berada pada kategori cukup efektif, tetapi masih memerlukan peningkatan terutama dalam hal konsistensi implementasi dan penyesuaian metode komunikasi agar lebih inklusif dan mudah dipahami oleh seluruh pengguna layanan.

4.2.2 Pembinaan dalam bentuk pembimbingan, pendampingan, dan meningkatkan pemahaman serta kemampuan pelaksana dan pengguna layanan.

Menurut Daddy Wilistian pembinaan terhadap petugas ULD telah dilaksanakan secara rutin dan terstruktur, yaitu melalui kegiatan workshop,

pelatihan komunikasi inklusif, serta pembinaan teknis yang dilakukan setiap kuartal. Pembinaan ini tidak hanya bertujuan meningkatkan kapasitas petugas dalam memberikan pelayanan, tetapi juga memperkuat pemahaman terhadap karakteristik dan kebutuhan penyandang disabilitas. Selain itu, pimpinan juga melakukan pendampingan langsung di lapangan, termasuk dalam proses identifikasi kebutuhan pengguna layanan hingga penyaluran kerja. Dampak dari pembinaan tersebut dinilai sangat signifikan, yang ditunjukkan dengan meningkatnya tingkat kepuasan pengguna layanan serta menurunnya jumlah keluhan secara cukup drastis berdasarkan evaluasi internal.

Sementara itu, Kiki Arinda mengungkapkan bahwa pembinaan memang telah diberikan, namun pelaksanaannya masih belum terlalu intensif. Pembinaan lebih sering dilakukan dalam bentuk pelatihan singkat, diskusi internal, serta berbagi pengalaman antarpetugas. Dalam proses pendampingan kepada pengguna layanan, petugas berperan aktif mulai dari membantu pengisian data hingga memberikan arahan dalam mencari pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan penyandang disabilitas. Meskipun demikian, dari sudut pandang pelaksana, pembinaan yang ada saat ini dinilai cukup membantu dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan pelayanan, tetapi masih perlu ditingkatkan baik dari segi frekuensi maupun kedalaman materi agar dapat memberikan dampak yang lebih optimal.

Sheila menyampaikan bahwa selama mengikuti program ULD, ia merasakan adanya bimbingan dan pendampingan dari petugas, terutama dalam proses administrasi dan pemberian informasi terkait peluang kerja. Pendampingan yang diberikan juga mencakup arahan mengenai keterampilan yang perlu dikembangkan

agar sesuai dengan kebutuhan dunia kerja. Pembinaan tersebut dinilai cukup membantu dalam meningkatkan pemahaman terhadap alur pelayanan serta mempersiapkan diri dalam memasuki dunia kerja. Namun demikian, pengguna layanan masih merasakan bahwa pendampingan yang diberikan belum sepenuhnya maksimal, terutama dalam hal pendalaman informasi dan penguatan keterampilan secara berkelanjutan.

Sementara itu, hasil wawancara dengan Ibu Murni, pembinaan telah dilakukan melalui bimbingan dan pendampingan langsung oleh petugas, seperti membantu pengisian data dan memberikan arahan pekerjaan. Namun, pembinaan tersebut masih bersifat dasar dan belum menunjukkan adanya penguatan kapasitas secara berkelanjutan, sehingga mengindikasikan bahwa pembinaan belum maksimal dalam meningkatkan kemandirian pengguna layanan.

Sejalan dengan hal tersebut, Bagas menyampaikan bahwa pembinaan juga diberikan melalui bimbingan dan pendampingan langsung selama proses pelayanan. Meskipun demikian, pembinaan yang diberikan masih terbatas pada bantuan praktis dan belum mengarah pada pengembangan kemampuan yang lebih sistematis, sehingga menunjukkan bahwa pembinaan belum optimal dalam meningkatkan kapasitas pengguna layanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan kelima perspektif tersebut, dapat disimpulkan bahwa fungsi pembinaan dalam pelaksanaan ULD di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan telah berjalan dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya program pelatihan, pendampingan, serta evaluasi yang dilakukan secara berkala. Namun, efektivitas fungsi *directing* dalam

aspek pembinaan masih berada pada kategori cukup efektif, karena terdapat perbedaan persepsi antara pimpinan dan pelaksana terkait intensitas pembinaan, serta masih adanya kebutuhan peningkatan kualitas pendampingan dari sudut pandang pengguna layanan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan dalam sistem pembinaan yang lebih terstruktur, berkelanjutan, dan adaptif agar mampu meningkatkan kompetensi petugas secara merata serta memberikan dampak yang lebih signifikan bagi penyandang disabilitas sebagai pengguna layanan.

4.2.3 Komunikasi manajerial berupa penyampaian informasi, instruksi, dan evaluasi yang berlangsung secara jelas dan dua arah

Daddy Wilistian menjelaskan bahwa penyampaian instruksi dilakukan melalui briefing, WhatsApp, dan email dinas, serta informasi layanan disampaikan melalui aplikasi SIDUTA. Meskipun demikian, rendahnya partisipasi penyandang disabilitas menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan belum sepenuhnya menjangkau atau dipahami oleh pengguna layanan. Mekanisme umpan balik memang tersedia melalui *survei* dan rapat evaluasi, tetapi belum mampu memastikan perbaikan layanan secara menyeluruh.

Hal tersebut diperkuat oleh Kiki Arinda yang menyatakan bahwa komunikasi instruksi berjalan melalui briefing dan grup internal, serta informasi kepada pengguna disampaikan dengan bahasa sederhana. Namun, sistem umpan balik masih belum terstruktur dengan baik dan lebih banyak bersifat informal. Dari sisi pengguna, Sheila mengungkapkan bahwa informasi layanan masih terbatas, terutama terkait lowongan kerja dan pelatihan, serta respons petugas meskipun

ramah, belum sepenuhnya memberikan penjelasan yang mendalam. Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi dua arah belum berjalan secara maksimal.

Pendapat dari Ibu Murni, komunikasi manajerial dalam pelayanan ULD masih menunjukkan kelemahan, terutama pada aspek kelengkapan dan konsistensi informasi yang belum terpenuhi. Selain itu, meskipun tersedia ruang untuk menyampaikan keluhan, tidak adanya tindak lanjut yang jelas menunjukkan bahwa komunikasi dua arah belum berjalan efektif.

Berbeda dengan itu, Ibu Bagas juga menyoroti bahwa komunikasi manajerial belum berjalan optimal, ditandai dengan informasi yang kurang lengkap dan tidak disampaikan secara konsisten. Selain itu, mekanisme penyampaian keluhan belum berjalan dengan baik serta respon petugas yang kurang jelas menunjukkan bahwa komunikasi dua arah masih belum efektif dalam mendukung pelayanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fungsi *directing* dalam aspek komunikasi manajerial masih belum efektif, karena masih terdapat kendala dalam penyampaian informasi yang belum merata dan konsisten. Selain itu, sistem komunikasi dua arah juga belum berjalan optimal, ditandai dengan belum efektifnya mekanisme penyampaian dan tindak lanjut terhadap keluhan pengguna layanan. Dari sisi pengguna, informasi yang diterima masih dirasakan kurang lengkap dan belum mendalam, sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman terhadap layanan yang diberikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi manajerial masih memerlukan perbaikan, terutama dalam hal kejelasan informasi,

konsistensi penyampaian, serta penguatan sistem umpan balik yang terstruktur dan responsif.

4.2.4 Koordinasi dengan pihak terkait dalam pelaksanaan program dan layanan.

Daddy Wilistian menyampaikan bahwa koordinasi dilaksanakan secara terstruktur melalui rapat *task force* ULD mingguan, integrasi jadwal *shift via Google Calendar*, serta kerja sama formal dengan 25 perusahaan mitra dan lembaga sosial seperti Dinas Sosial serta LSM disabilitas di Medan. Hasilnya terbukti nyata dengan penempatan 42 penyandang disabilitas pada 2025 (melebihi kuota 1% nasional), didukung *MoU job fair* inklusif tahunan yang sukses menyerap 60% peserta ULD ke sektor swasta dan *home-based*.

Pandangan tersebut diperkuat Kiki Arinda yang menegaskan koordinasi internal antarpetugas dan antarunit berjalan optimal melalui data sharing *real-time* di *shared drive* dinas serta sinkronisasi dengan BLK untuk pelatihan vokasi, menghasilkan waktu proses layanan rata-rata 7 hari (turun 40% dari tahun sebelumnya). Koordinasi eksternal difasilitasi sistem referral digital yang memastikan 95% kasus terlacak hingga penempatan sukses.

Dari sisi pengguna layanan, Sheila merasakan keterpaduan pelayanan yang mulus antarpetugas tanpa pengulangan informasi, proses lancar dari asesmen hingga *job matching* dalam 10 hari, dan sistem SIDUTA yang stabil dengan akses audio memenuhi kebutuhan *home-based-nya*. Tidak ada kendala teknis signifikan

selama program, dengan transisi tahap pelayanan *seamless* berkat koordinasi terintegrasi.

Sementara itu, dari Ibu Murni, koordinasi antarpetugas dalam pelayanan ULD telah berjalan cukup baik dan mampu mendukung kelancaran pelayanan. Namun demikian, penilaian tersebut masih berada pada kategori “cukup”, yang menunjukkan bahwa koordinasi belum sepenuhnya optimal dalam menciptakan pelayanan yang terintegrasi secara maksimal.

Selanjutnya, Bagas juga menilai bahwa koordinasi antarpetugas berjalan cukup baik dan mendukung kelancaran proses pelayanan. Akan tetapi, kondisi ini masih menunjukkan adanya ruang perbaikan, karena koordinasi yang ada belum sepenuhnya mampu menciptakan efisiensi dan integrasi pelayanan secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, fungsi *directing* dalam aspek koordinasi dinilai efektif, karena integrasi kerja antarpetugas, antarunit kerja serta pihak eksternal yang mendukung kelancaran pelayanan. Dengan demikian, penguatan koordinasi tetap diperlukan agar pelayanan yang diberikan dapat semakin terintegrasi dan optimal.

4.2.5 Motivasi mendorong semangat, partisipasi, dan kesadaran pelaksana serta pengguna layanan dalam mengikuti dan memanfaatkan program.

Menurut Daddy Wilistian, pimpinan memberikan motivasi kepada petugas melalui apresiasi kinerja, komunikasi terbuka, serta dukungan pengembangan kemampuan. Selain itu, terdapat bentuk motivasi berupa pemberian bonus kinerja, sertifikat, dan reward lainnya. Upaya peningkatan partisipasi pengguna layanan juga dilakukan melalui sosialisasi, penyampaian informasi, serta pendampingan kepada penyandang disabilitas agar lebih percaya diri dalam mengikuti program ULD.

Sementara itu, Kiki Arinda menyampaikan bahwa motivasi yang diberikan lebih bersifat sederhana, seperti arahan, dukungan kerja, dan suasana kerja yang kondusif. Meskipun cukup membantu menjaga semangat kerja, bentuk motivasi tersebut dinilai belum konsisten dan belum mampu mendorong peningkatan kinerja secara signifikan. Upaya peningkatan partisipasi pengguna juga masih terbatas pada sosialisasi dan pendekatan langsung.

Dari sisi pengguna layanan, Sheila mengungkapkan bahwa petugas memberikan dorongan semangat dan motivasi selama mengikuti layanan, sehingga meningkatkan kepercayaan diri dalam mencari pekerjaan. Namun demikian, motivasi yang diberikan masih sebatas dukungan verbal dan belum diikuti dengan peluang kerja yang luas, sehingga belum sepenuhnya mendorong partisipasi secara maksimal.

Sementara itu, dari Ibu Murni, aspek motivasi dalam pelayanan ULD masih tergolong lemah, di mana dorongan yang diberikan oleh petugas belum maksimal dan masih bersifat sederhana. Hal ini berdampak pada peningkatan kepercayaan diri pengguna layanan yang belum signifikan. Di samping itu, Bagas juga mengungkapkan bahwa motivasi yang diberikan belum cukup kuat untuk mendorong partisipasi secara aktif. Selain itu, rendahnya tingkat kepercayaan diri yang masih dirasakan menunjukkan bahwa upaya motivasi yang dilakukan belum memberikan dampak yang signifikan terhadap kesiapan kerja penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa fungsi *directing* dalam aspek motivasi belum optimal dan efektif, karena upaya yang dilakukan belum konsisten dan belum mampu meningkatkan partisipasi serta kepercayaan diri pengguna layanan ULD secara signifikan. Oleh karena itu, diperlukan strategi motivasi yang lebih terarah, berkelanjutan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan agar dapat meningkatkan efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

4.3 Pembahasan

Penelitian ini menggunakan teori fungsi *directing* yang dikemukakan oleh Mahardika budi w., yang menekankan bahwa *directing* merupakan fungsi manajemen yang berperan dalam mengarahkan, membimbing, mengoordinasikan serta memotivasi sumber daya manusia agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif. Dalam konteks Unit Layanan Disabilitas (ULD) di kantor dinas indikator yaitu pengarahan, pembinaan, komunikasi manajerial, koordinasi dan motivasi.

4.3.1. Pengarahan dilakukan dengan memberikan penjelasan mengenai tujuan, prosedur, dan mekanisme pelayanan.

Berdasarkan dari teori fungsi *directing* yang dikemukakan oleh Mahardika budi w., fungsi *directing* menempatkan pengarahannya sebagai aspek fundamental yang bertujuan memberikan kejelasan tujuan, ketepatan instruksi, serta pemahaman yang menyeluruh terkait prosedur dan mekanisme kerja kepada seluruh pelaksana organisasi. Pengarahan yang efektif diharapkan mampu menciptakan kesamaan persepsi sehingga setiap individu dapat bekerja secara terarah dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian, pengarahannya pada Unit Layanan Disabilitas (ULD) Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan telah dilakukan melalui rapat koordinasi rutin, briefing harian, serta penggunaan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) sebagai pedoman kerja. Pimpinan juga telah menyampaikan tujuan pelayanan, seperti *job matching* dan pelatihan kerja, secara cukup jelas kepada petugas. Hal ini menunjukkan bahwa secara konseptual, fungsi *directing* dalam aspek pengarahannya telah dilaksanakan sesuai dengan prinsip yang dikemukakan oleh Mahardika.

Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih ditemukan adanya kendala, khususnya dalam penyampaian informasi yang belum sepenuhnya adaptif terhadap kebutuhan pengguna layanan. Sebagian penyandang disabilitas masih mengalami kebingungan pada tahap awal pelayanan, yang mengindikasikan bahwa pengarahannya belum sepenuhnya dipahami secara merata. Dengan demikian, meskipun pengarahannya telah berjalan secara terstruktur, efektivitasnya masih perlu ditingkatkan terutama dalam aspek komunikasi yang lebih inklusif.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fungsi *directing* dalam aspek pengarahan pada Unit Layanan Disabilitas (ULD) Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan telah berjalan sesuai dengan prinsip teori fungsi *directing* namun belum sepenuhnya optimal dalam implementasinya. Hal ini menunjukkan bahwa pengarahan berada pada kategori cukup efektif, karena telah memberikan kejelasan arahan, tetapi masih memerlukan peningkatan dalam penyampaian yang lebih adaptif dan inklusif agar dapat dipahami secara merata oleh seluruh pengguna layana.

4.3.2. Pembinaan dalam bentuk pembimbingan, pendampingan, dan meningkatkan pemahaman serta kemampuan pelaksana dan pengguna layanan.

Sejalan dengan teori fungsi *directing* yang dikemukakan oleh Mahardika budi w., fungsi *directing* tidak hanya terbatas pada pemberian arahan, tetapi juga mencakup pembinaan sebagai upaya membimbing dan mengembangkan kemampuan sumber daya manusia agar mampu melaksanakan tugas secara optimal. Pembinaan menjadi bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta kesiapan pelaksana dalam menghadapi berbagai situasi kerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembinaan di ULD telah dilakukan melalui kegiatan pelatihan, workshop, serta pendampingan langsung baik kepada petugas maupun penyandang disabilitas. Pimpinan turut berperan dalam memberikan bimbingan teknis dan mendukung peningkatan kapasitas pelaksana. Hal ini mencerminkan adanya implementasi *directing* dalam bentuk pengembangan kompetensi sebagaimana dijelaskan dalam teori.

Namun demikian, pelaksanaan pembinaan masih menghadapi keterbatasan, terutama dalam hal intensitas dan keberlanjutan program. Dari sisi pelaksana, pembinaan yang diberikan masih dirasakan belum maksimal, sedangkan dari sisi pengguna layanan, pendampingan yang ada belum sepenuhnya mampu meningkatkan keterampilan secara mendalam. Kondisi ini menunjukkan bahwa pembinaan belum berjalan secara optimal dan merata.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fungsi *directing* dalam aspek pembinaan pada Unit Layanan Disabilitas (ULD) Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan telah dilaksanakan sesuai dengan konsep teori Mahardika Budi W., namun belum sepenuhnya optimal dalam penerapannya. Pembinaan berada pada kategori cukup efektif, karena telah memberikan kontribusi dalam peningkatan kapasitas pelaksana dan pengguna layanan, tetapi masih memerlukan penguatan dalam hal intensitas, keberlanjutan, dan pemerataan program pembinaan.

4.3.3 Komunikasi manajerial berupa penyampaian informasi, instruksi, dan evaluasi yang berlangsung secara jelas dan dua arah.

Ditinjau dari teori fungsi *directing* yang dikemukakan oleh Mahardika, komunikasi manajerial merupakan unsur penting dalam fungsi *directing* karena menjadi sarana utama dalam penyampaian instruksi, informasi, serta umpan balik antara pimpinan, pelaksana, dan pengguna layanan. Komunikasi yang efektif harus bersifat dua arah, jelas, dan mampu menjangkau seluruh pihak yang terlibat.

Dalam praktiknya, komunikasi di ULD telah difasilitasi melalui berbagai media seperti briefing, grup komunikasi internal, serta aplikasi layanan. Hal ini menunjukkan bahwa secara struktural, organisasi telah menyediakan sarana komunikasi yang memadai. Namun demikian, efektivitas komunikasi tersebut

masih belum optimal, terlihat dari rendahnya partisipasi penyandang disabilitas serta belum adanya sistem umpan balik yang terstruktur.

Dari sisi pengguna layanan, informasi yang diterima masih terbatas dan belum sepenuhnya mudah dipahami. Kondisi ini mengindikasikan bahwa komunikasi yang berlangsung masih cenderung satu arah dan belum sepenuhnya memenuhi prinsip komunikasi efektif dalam fungsi *directing*.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fungsi *directing* dalam aspek komunikasi manajerial pada Unit Layanan Disabilitas (ULD) Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan belum efektif, karena meskipun sarana komunikasi telah tersedia, pelaksanaannya belum mampu menciptakan komunikasi dua arah yang jelas, terstruktur, dan mudah dipahami oleh seluruh pengguna layanan.

4.3.4. Koordinasi dengan pihak terkait dalam pelaksanaan program dan layanan.

Sejalan dengan teori fungsi *directing* dari Mahardika, koordinasi merupakan salah satu pilar utama *directing* dalam manajemen yang berfokus pada penciptaan keselarasan kerja melalui sinkronisasi antarpetugas, antarunit, dan pihak eksternal. Teori ini menekankan bahwa koordinasi efektif dicapai melalui komunikasi terintegrasi, pembagian tugas yang jelas, serta mekanisme kolaboratif yang meminimalkan tumpang tindih dan memaksimalkan *output* organisasi. Indikator utamanya mencakup kelancaran *handover* tugas, integrasi data secara *real-time*, tingkat keberhasilan kolaborasi eksternal, serta dampak nyata terhadap pencapaian tujuan seperti peningkatan produktivitas layanan.

Di Unit Layanan Disabilitas (ULD) Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, koordinasi antarpetugas diimplementasikan secara optimal melalui grup komunikasi *WhatsApp task force* harian dan jadwal shift terintegrasi di *Google*

Calender. Mekanisme ini memastikan handover tugas seamless dari tahap pendaftaran hingga *follow-up* penempatan kerja, dengan waktu respons kasus rata-rata hanya 2 hari, sehingga mengurangi risiko kesalahan prosedural.

Koordinasi antarunit, khususnya dengan Balai Latihan Kerja (BLK), difasilitasi oleh data *sharing real-time* melalui *shared drive* dinas, yang mempercepat proses pelatihan vokasi dan *job matching*. Hasilnya, waktu layanan keseluruhan turun hingga 40% dibandingkan periode sebelumnya, memungkinkan penempatan 42 penyandang disabilitas pada 2025 yang melebihi kuota 1% nasional sesuai UU No. 8 Tahun 2016.

Sementara itu, koordinasi eksternal dengan pihak luar seperti Dinas Sosial, LSM disabilitas, dan 25 perusahaan mitra dilakukan melalui MoU formal, pertemuan triwulanan, serta sistem referral digital. Pendekatan ini menghasilkan tingkat keberhasilan 95% dalam *tracking* kasus hingga penempatan sukses, ditambah *job fair* inklusif tahunan yang menyerap 60% peserta ULD ke sektor swasta dan *home-based*.

Secara keseluruhan, fungsi koordinasi dalam *directing* dinilai efektif karena sepenuhnya selaras dengan teori fungsi *directing* yang dikemukakan oleh Mahardika: mekanisme digital dan kolaborasi formal menciptakan keselarasan kerja maksimal, mendukung adaptasi dinamis terhadap dinamika layanan disabilitas, serta menghasilkan *output* terukur yang optimal bagi pencapaian target ketenagakerjaan inklusif. Motivasi upaya pimpinan dan petugas dalam mendorong semangat, partisipasi, dan kesadaran pelaksana serta pengguna layanan dalam mengikuti dan memanfaatkan program ULD.

4.3.5. Motivasi dalam mendorong semangat, partisipasi, dan kesadaran pelaksana serta pengguna layanan dalam mengikuti dan memanfaatkan program.

Dalam kerangka teori fungsi *directing* yang dikemukakan oleh Mahardika budi w., motivasi merupakan bagian integral dari fungsi *directing* yang berperan dalam mendorong semangat, kesadaran, dan partisipasi anggota organisasi agar dapat bekerja secara produktif dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Motivasi yang baik akan berpengaruh langsung terhadap kinerja pelaksana dan keterlibatan pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pimpinan telah memberikan motivasi melalui berbagai bentuk, seperti apresiasi kinerja, pemberian reward, serta dukungan kerja yang kondusif. Selain itu, pengguna layanan juga diberikan dorongan semangat melalui pendampingan selama mengikuti program ULD. Hal ini menunjukkan bahwa secara konseptual, fungsi motivasi telah dijalankan.

Namun demikian, pelaksanaan motivasi masih belum konsisten dan belum mampu meningkatkan partisipasi pengguna layanan secara signifikan. Motivasi yang diberikan cenderung bersifat umum dan belum diikuti dengan dukungan yang lebih konkret, seperti perluasan peluang kerja.

Dapat disimpulkan bahwa fungsi *directing* dalam aspek motivasi pada Unit Layanan Disabilitas (ULD) Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan belum efektif, karena meskipun upaya pemberian motivasi telah dilakukan, namun pelaksanaannya belum konsisten dan belum mampu meningkatkan partisipasi serta keterlibatan pengguna layanan secara optimal.

Dalam perspektif Mahardika Budi W., fungsi *directing* menempatkan motivasi sebagai unsur penting dalam mendorong semangat kerja, kesadaran, serta partisipasi anggota organisasi agar mampu bekerja secara produktif dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Motivasi tidak hanya berfungsi sebagai dorongan psikologis, tetapi juga sebagai faktor yang dapat memengaruhi kinerja pelaksana serta tingkat keterlibatan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, pimpinan Unit Layanan Disabilitas (ULD) Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan telah berupaya memberikan motivasi kepada petugas melalui berbagai bentuk, seperti apresiasi terhadap kinerja, komunikasi yang terbuka, serta pemberian penghargaan berupa bonus dan sertifikat. Selain itu, motivasi kepada pengguna layanan, khususnya penyandang disabilitas, juga dilakukan melalui pendampingan selama mengikuti program serta pemberian dorongan moral guna meningkatkan rasa percaya diri dalam mengakses layanan yang tersedia.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya motivasi yang diberikan belum menunjukkan hasil yang optimal. Hal ini terlihat dari belum meningkatnya partisipasi pengguna layanan secara signifikan serta masih terbatasnya keterlibatan aktif dalam program yang diselenggarakan. Dari sisi pelaksana, motivasi yang diberikan masih bersifat sederhana dan belum cukup kuat untuk mendorong peningkatan kinerja secara maksimal. Sementara itu, dari sisi pengguna layanan, motivasi yang diberikan cenderung terbatas pada dukungan verbal dan belum diikuti dengan dukungan nyata, seperti perluasan akses dan peluang kerja.

Jika dikaitkan dengan teori fungsi *directing* dari Mahardika Budi W., motivasi yang efektif seharusnya mampu mendorong keterlibatan aktif serta meningkatkan produktivitas secara nyata. Oleh karena itu, kondisi yang ditemukan di lapangan menunjukkan bahwa fungsi *directing* dalam aspek motivasi belum berjalan secara efektif dan optimal, karena belum mampu memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kinerja dan partisipasi pengguna layanan.

Pada kategori pengarahan, data menunjukkan bahwa pimpinan telah memberikan arahan melalui briefing, rapat koordinasi, serta penggunaan SOP yang cukup jelas dan terstruktur. Namun demikian, hasil wawancara juga menunjukkan adanya kesenjangan pemahaman di tingkat pengguna layanan, khususnya penyandang disabilitas, yang masih membutuhkan penjelasan yang lebih rinci dan adaptif. Oleh karena itu, pengarahan dapat disimpulkan berada pada kategori cukup efektif, namun belum optimal.

Pada kategori pembinaan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pembinaan telah dilakukan melalui pelatihan, workshop, dan pendampingan baik kepada petugas maupun pengguna layanan. Meskipun memberikan dampak positif terhadap peningkatan pemahaman, pembinaan masih belum dilakukan secara intensif dan berkelanjutan, sehingga hasilnya belum merata. Dengan demikian, pembinaan berada pada kategori cukup efektif, namun masih perlu ditingkatkan.

Pada kategori komunikasi manajerial, ditemukan bahwa meskipun telah tersedia berbagai media komunikasi, baik secara langsung maupun digital, pelaksanaannya belum mampu menciptakan komunikasi dua arah yang efektif. Informasi yang disampaikan masih belum merata, kurang mendalam, serta

mekanisme umpan balik belum terstruktur dengan baik. Oleh karena itu, komunikasi manajerial dapat disimpulkan belum efektif.

Pada kategori koordinasi, hasil penelitian menunjukkan adanya integrasi kerja yang baik antarpetugas, antarunit, serta dengan pihak eksternal. Hal ini terlihat dari kelancaran proses pelayanan serta keterpaduan antar tahapan layanan. Dengan demikian, koordinasi dapat disimpulkan berada pada kategori efektif.

Pada kategori motivasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya motivasi telah dilakukan melalui pemberian dukungan, arahan, dan apresiasi. Namun, pelaksanaannya belum konsisten dan belum mampu meningkatkan partisipasi serta kepercayaan diri pengguna layanan secara signifikan. Oleh karena itu, motivasi berada pada kategori belum efektif.

Berdasarkan keseluruhan kesimpulan dari masing-masing kategori tersebut, maka dapat disimpulkan secara umum bahwa efektivitas fungsi directing pada Unit Layanan Disabilitas (ULD) dinas ketenagakerjaan kota medan berada pada kategori cukup efektif, namun belum optimal secara menyeluruh. Hal ini dikarenakan hanya aspek koordinasi yang telah berjalan efektif, sementara aspek pengarahan dan pembinaan masih cukup efektif, serta aspek komunikasi manajerial dan motivasi masih belum efektif. Dengan demikian, diperlukan perbaikan terutama pada aspek komunikasi dan motivasi, serta penguatan pada aspek pengarahan dan pembinaan agar fungsi directing dapat berjalan secara lebih optimal dan mampu mendukung pelayanan yang inklusif bagi penyandang disabilitas

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi *directing* unit layanan disabilitas di kantor dinas ketenagakerjaan kota medan telah berjalan efektif namun belum optimal dalam meningkatkan fungsi *directing* Unit Layanan Disabilitas (ULD), be analisis menggunakan teori fungsi *directing* oleh Mahardika budi w., yang meliputi aspek pengarahan, pembinaan, komunikasi manajerial, koordinasi dan motivasi belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari 5 aspek yaitu:

1. Pada aspek pengarahan, data menunjukkan bahwa pimpinan telah memberikan arahan melalui briefing, rapat koordinasi, serta penggunaan SOP yang cukup jelas dan terstruktur. Namun demikian, hasil wawancara juga menunjukkan adanya kesenjangan pemahaman di tingkat pengguna layanan, khususnya penyandang disabilitas, yang masih membutuhkan penjelasan yang lebih rinci dan adaptif. Oleh karena itu, pengarahan dapat disimpulkan berada pada kategori cukup efektif, namun belum optimal.
2. Pada aspek pembinaan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pembinaan telah dilakukan melalui pelatihan, workshop, dan pendampingan baik kepada petugas maupun pengguna layanan. Meskipun memberikan dampak positif terhadap peningkatan

3. pemahaman, pembinaan masih belum dilakukan secara intensif dan berkelanjutan, sehingga hasilnya belum merata. Dengan demikian, pembinaan berada pada kategori cukup efektif, namun masih perlu ditingkatkan.
4. Pada aspek komunikasi manajerial, ditemukan bahwa meskipun telah tersedia berbagai media komunikasi, baik secara langsung maupun digital, pelaksanaannya belum mampu menciptakan komunikasi dua arah yang efektif. Informasi yang disampaikan masih belum merata, kurang mendalam, serta mekanisme umpan balik belum terstruktur dengan baik. Oleh karena itu, komunikasi manajerial dapat disimpulkan belum efektif.
5. Pada aspek koordinasi, hasil penelitian menunjukkan adanya integrasi kerja yang baik antarpetugas, antarunit, serta dengan pihak eksternal. Hal ini terlihat dari kelancaran proses pelayanan serta keterpaduan antar tahapan layanan. Dengan demikian, koordinasi dapat disimpulkan berada pada kategori efektif.
6. Aspek motivasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya motivasi telah dilakukan melalui pemberian dukungan, arahan, dan apresiasi. Namun, pelaksanaannya belum konsisten dan belum mampu meningkatkan partisipasi serta kepercayaan diri pengguna layanan secara signifikan. Oleh karena itu, motivasi berada pada kategori belum efektif.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas fungsi *directing* unit layanan disabilitas di kantor dinas ketenagakerjaan kota medan, maka penelitian memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Diharapkan Kepala Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dapat terus mengoptimalkan fungsi pengarahan dalam pelayanan ULD melalui peningkatan komunikasi, koordinasi, dan motivasi kerja. Selain itu, diperlukan evaluasi berkala agar pelayanan yang diberikan semakin efektif dan responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas.
2. Diharapkan anak-anak istimewa dapat lebih berani dan aktif dalam memanfaatkan layanan ULD, sehingga dapat mendukung pengembangan kemampuan diri serta membuka peluang kerja yang lebih luas.
3. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya, dapat mengembangkan variabel lain serta memperluas pendekatan penelitian agar hasil yang diperoleh lebih lengkap dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kurniawan. 2013. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta. Pembaruan Augustine Eva. 2005. Konsep E-government: Tantangan peningkatan pelayanan pada masyarakat. SNATI: Yogyakarta.
- Amrizal, D. (2019). *Metode Penelitian Sosial Bagi Administrasi Publik*. Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Ariyani, N., Arlan, A. S. B., & Handayani, R. (2024). Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal MSDM Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1(3), 622-633.
- Asmana, A. (2019). karakteristik directing. <https://legalstudies71.blogspot.com/2019/11/pengertian-pegarahan-directing-komponen.htm>.
- Damanik, D. J. (2021). Analisis Perlindungan Buruh Ditinjau Dari Hukum Ketenagakerjaan. In *Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan Juripol* (Vol. 4).
- Firmansyah, M. A., & Mahardhika, B. W. (2018). *Pengantar manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Gunawan, Imam. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif. Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hamdi Harahap, I., & Faisal Rahendra Lubis, M. (2024). Implementasi Perlindungan Hukum Tenaga Kerja Penyandang Disabilitas Ditinjau Dari Perspektif Hak Asasi Manusia (Studi PT. Virginia Indonesia Rubber Company). In *Jurnal Hukum dan Kemasyarakatan Al-Hikmah* (Vol. 5, Issue 2)
- Hasibuan, D. H. (2011). *Dasar-Dasar Manajemen*. (B. S. Fatmawati, Ed.) Jakarta: Bumi Aksara.
- Izharsyah, J. R. (2020). Analisis Strategis Pemko Medan Dalam Melakukan Sistem Pengelolaan Sampah Berbasis Open Dumping Menjadi Sanitary Landfill. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Hummanioramaniora*, 4(2), 109. <https://doi.org/10.31604/jim.v4i2.2020.109117>

- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. V. (2020). *Management: A global, innovation, and entrepreneurship perspective* (15th ed.). McGraw-Hill Education.
- Mahardika, Budi W. (2018). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- MOKOGINTA, R., POSUMAH, J., & Palar, N. (2021). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (KINALANG) Pada Era New Normal di Kota Kotamobagu. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(110).
- Rahmawati, R., Sari, D., & Anwar, M. (2021). Pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen dalam peningkatan mutu lembaga pendidikan Islam. *Jurnal Pendidikan Islam*
- Sudirwo, et al. (2025). *Buku Ajar Pengantar Manajemen*. Universitas Lambung Mangkurat Press. Retrieved from <https://repositori.ulm.ac.id/bitstream/handle/123456789/36610/Buku%20Ajar%20Sudirwo-2025-Pengantar%20Manajemen.pdf?sequence=1>.
- Subekhi, Ahmad., dan Jauhar, M. 2013. *Pengantar Teori dan Perilaku Organisasi*. Cetakan Pertama, Jakarta: Penerbit Prestasi Pustaka.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sri Rahayu, N., Solihat, Y., & Priyanti, E. (2021). Efektivitas Dinas Tata Ruang Dan Permukiman Dalam Program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni Kabupaten Purwakarta (Studi Kasus Rumah Tidak Layak Huni Di Desa Cibening Kabupaten Purwakarta). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/4460>
- Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 21 Tahun 2020.

LAMPIRAN

Dokumentasi dengan *key informan*



Wawancara dengan bapak Daddy Wilistian, S.E., M.AP., sebagai *Katim* PTKDN



Wawancara dengan ibu Kiki Arinda, S.Ds., sebagai staf pelatihan dan produktivitas



Wawancara dengan ibu Sheila



Wawancara dengan ibu Murni



Wawancara dengan Bapak Bagas

DRAF WAWANCARA

EFEKTIVITAS FUNGSI *DIRECTING* UNIT LAYANAN DISABILITAS DI

KANTOR DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA MEDAN

Pertanyaan Untuk Dinas Ketenagakerjaan:

A. Identitas Key Informan

Nama : Daddy Wilistian, S.E., M.AP.

Jenis Kelamin : Laki-laki

Umur : 45 tahun

Jabatan : Ketua tim Penempatan Tenaga Kerja Dalam Negeri.

B. Pertanyaan

a. Pengarahan dilakukan dengan memberikan penjelasan mengenai tujuan, prosedur, dan mekanisme pelayanan.

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana pimpinan menyampaikan tujuan pelayanan Unit Layanan Disabilitas kepada petugas pelaksana? Pimpinan menyampaikan tujuan pelayanan ULD melalui rapat koordinasi mingguan setiap Senin pagi dan surat edaran resmi (circular) yang disebarakan via email internal serta dipasang di papan pengumuman. Misalnya, tujuan utama seperti job matching dan pelatihan vokasi bagi penyandang disabilitas dijelaskan secara rinci sesuai Permenaker No. 3 Tahun 2022 tentang penempatan tenaga kerja, sehingga petugas paham target mencapai kuota 1% pekerja disabilitas di perusahaan mitra.

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana bentuk pengarahan yang diberikan pimpinan kepada petugas Unit Layanan Disabilitas Ketenagakerjaan? Bentuk pengarahannya sangat konkret, meliputi instruksi tertulis dalam bentuk *Standard Operational Procedure* (SOP) harian, sesi pelatihan prosedur awal tahun, dan monitoring langsung saat kunjungan lapangan ke lokasi pelayanan. Pimpinan juga sering memberikan arahan verbal melalui *briefing* pagi untuk menyesuaikan dengan kasus terbaru, seperti penanganan disabilitas sensorik.
 3. Menurut Bapak/Ibu, Apakah terdapat instruksi kebijakan khusus terkait pelayanan ketenagakerjaan bagi penyandang disabilitas? Ya, ada instruksi kebijakan khusus seperti prioritas kuota tenaga kerja 1% berdasarkan UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, termasuk program khusus "Akses Kerja Inklusif" yang wajib diikuti oleh seluruh petugas ULD.
 4. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana pimpinan memastikan bahwa pengarahan tersebut dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh petugas layanan? Pimpinan memastikan bahwa pengarahan dilakukan melalui rapat internal dan setiap bulannya dilakukan survei melalui Google Form untuk mengevaluasi kinerja berbasis laporan harian, sehingga tingkat pemahaman mencapai 90% berdasarkan data internal tahun 2025.
- b. Pembinaan dalam bentuk pembimbingan, pendampingan, dan meningkatkan pemahaman serta kemampuan pelaksana dan pengguna layanan.**

1. Menurut Bapak/Ibu, Apakah petugas ULD mendapatkan pembinaan terkait pelayanan kepada penyandang disabilitas?

Ya, petugas ULD mendapatkan pembinaan rutin setiap kuartal, termasuk workshop tentang komunikasi inklusif dan penanganan kasus disabilitas fisik atau visual.

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana bentuk pembinaan yang dilakukan pimpinan untuk meningkatkan kompetensi petugas?

Pembinaan yang dilakukan yaitu adanya diklat, bimbingan teknis, dan pendampingan langsung untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam memberikan pelayanan. Selain itu juga dilakukan evaluasi kinerja, serta kerjasama dengan lembaga terkait untuk mendukung peningkatan kapasitas petugas.

3. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana proses pendampingan petugas kepada penyandang disabilitas?

Proses pendampingan kepada penyandang disabilitas dimulai dari pendataan dan indentifikasi kebutuhan, petugas memberikan bimbingan dan pelatihan untuk menentukan minat dan potensi kerja disabilitas, membantu penempatan kerja yang sesuai.

4. Menurut Bapak/Ibu, Sejauh mana pembinaan tersebut berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan?

Sangat berpengaruh positif, terbukti dari peningkatan kepuasan pengguna hingga 75% berdasarkan survei internal akhir 2025 dan penurunan keluhan sebesar 40%.

c. Komunikasi manajerial berupa penyampaian informasi, instruksi, dan evaluasi yang berlangsung secara jelas dan dua arah.

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana proses penyampaian instruksi pimpinan kepada petugas Unit Layanan Disabilitas?

Prosesnya melalui briefing pagi hari dan aplikasi internal seperti WhatsApp grup resmi serta email dinas untuk instruksi mendesak.

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana petugas menyampaikan informasi pelayanan kepada pengguna layanan?

Melalui aplikasi SIDUTA (Sistem Informasi Terpadu Ketenagakerjaan) yang memudahkan akses informasi lowongan kerja baik dari perusahaan maupun pencari kerja namun dalam pelaksanaannya partisipasi penyandang disabilitas masih tergolong rendah karena jumlah pendaftar yang sedikit sehingga petugas melakukan upaya tambahan seperti sosialisasi langsung, pendampingan dan menyebarkan informasi di media sosial.

3. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana mekanisme penerimaan umpan balik dari petugas terkait pelaksanaan layanan ULD?

Mekanisme melalui kotak saran digital, rapat evaluasi mingguan dua arah, dan survei anonim pasca-layanan.

d. Koordinasi dengan pihak terkait dalam pelaksanaan program dan layanan.

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana pelaksanaan koordinasi antarpetugas dalam menjalankan layanan ULD?

Pelaksanaan koordinasi antarpetugas dalam menjalankan layanan ULD dilakukan secara terstruktur melalui grup task force ULD di WhatsApp

resmi dan rapat harian singkat pukul 08.00 pagi, ditambah jadwal shift terintegrasi via Google Calendar yang memastikan tidak ada tumpang tindih tugas, sehingga setiap petugas paham tanggung jawab masing-masing dari pendaftaran hingga follow-up penempatan kerja.

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana hubungan kerjasama dalam mendukung program ULD?

Hubungan kerjasama antarunit dalam mendukung program ULD sangat erat, misalnya dengan unit BLK melalui data sharing real-time di shared drive dinas untuk sinkronisasi pelatihan vokasi, sehingga program job matching berjalan mulus dan berhasil menempatkan 42 penyandang disabilitas pada 2025, melebihi target kuota 1% nasional.

3. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana koordinasi dilakukan dengan pihak luar terkait pelaksanaan layanan ULD?

Koordinasi dengan pihak luar seperti Dinas Sosial, LSM disabilitas, dan 25 perusahaan mitra dilakukan melalui MoU formal, pertemuan triwulan, serta sistem referral digital yang memantau 95% kasus hingga penempatan sukses, termasuk job fair inklusif tahunan yang menyerap 60% peserta ULD.

e. Motivasi mendorong semangat, partisipasi, dan kesadaran pelaksana serta pengguna layanan dalam mengikuti dan memanfaatkan program..

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana pimpinan memberikan dorongan semangat kepada petugas?

Memberikan motivasi secara langsung seperti memberikan apresiasi atas kinerja yang baik, adanya komunikasi yang terbuka, memberikan arahan yang jelas serta mendukung pengembangan kemampuan melalui pelatihan dan pendampingan sehingga petugas merasa di hargai.

2. Menurut Bapak/Ibu, Bentuk motivasi apa yang diberikan kepada petugas agar pelayanan berjalan optimal?

Bonus kinerja triwulan, sertifikat prestasi, dan hari libur reward.

3. Menurut Bapak/Ibu, Upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan partisipasi pengguna layanan dalam program ULD?

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan partisipasi pengguna layanan ULD dengan melakukan sosialisasi secara aktif kepada penyandang disabilitas, memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses, menjalin kerjasama dengan lembaga atau komunitas terkait serta memberikan pendampingan dan motivasi kepada pengguna layanan merasa nyaman dan percaya diri.

A. Identitas Key Informan

Nama : Kiki Arinda, S.Ds.
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 25 tahun
Jabatan : Instruktur Ahli Pertama

B. Pertanyaan

- a. **Pengarahan dilakukan dengan memberikan penjelasan mengenai tujuan, prosedur, dan mekanisme pelayanan.**

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana pimpinan menyampaikan tujuan pelayanan Unit Layanan Disabilitas kepada petugas pelaksana?

Menurut saya, pimpinan menyampaikan tujuan pelayanan ULD melalui briefing rutin dan rapat internal. Biasanya dijelaskan bahwa pelayanan ini bertujuan membantu penyandang disabilitas agar bisa mendapatkan pekerjaan yang layak dan sesuai dengan kemampuan mereka.

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana bentuk pengarahan yang diberikan pimpinan kepada petugas Unit Layanan Disabilitas Ketenagakerjaan?

Menurut saya, pengarahan diberikan secara langsung dalam bentuk instruksi kerja sehari-hari dan juga melalui SOP yang sudah ada. Kami diarahkan bagaimana cara melayani, berkomunikasi, dan mendampingi penyandang disabilitas.

3. Menurut Bapak/Ibu, Apakah terdapat instruksi kebijakan khusus terkait pelayanan ketenagakerjaan bagi penyandang disabilitas?

Menurut saya, ada kebijakan khusus yang menekankan pelayanan yang inklusif dan tidak diskriminatif. Kami diminta untuk memberikan perhatian lebih kepada penyandang disabilitas sesuai dengan kondisi mereka.

4. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana pimpinan memastikan bahwa pengarahan tersebut dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh petugas layanan?

Menurut saya, pimpinan biasanya melakukan pengecekan melalui laporan kerja dan juga memantau langsung di lapangan. Jika ada kesalahan, akan langsung diberikan arahan ulang.

b. Pembinaan dalam bentuk pembimbingan, pendampingan, dan meningkatkan pemahaman serta kemampuan pelaksana dan pengguna layanan.

1. Menurut Bapak/Ibu, Apakah petugas ULD mendapatkan pembinaan terkait pelayanan kepada penyandang disabilitas?

Menurut saya, pembinaan ada, tetapi belum terlalu sering. Biasanya dilakukan melalui pelatihan atau arahan dari pimpinan.

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana bentuk pembinaan yang dilakukan pimpinan untuk meningkatkan kompetensi petugas?

Menurut saya, pembinaan dilakukan dalam bentuk pelatihan singkat, diskusi internal, dan sharing pengalaman antarpetugas.

3. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana proses pendampingan petugas kepada pengguna layanan penyandang disabilitas?

Menurut saya, kami mendampingi secara langsung, mulai dari pengisian data sampai membantu mencari lowongan kerja yang sesuai.

4. Menurut Bapak/Ibu, Sejauh mana pembinaan tersebut berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan?

Menurut saya, pembinaan cukup membantu karena membuat kami lebih memahami cara melayani dengan baik, walaupun masih perlu ditingkatkan lagi.

c. Komunikasi manajerial penyampaian informasi, instruksi, dan evaluasi yang berlangsung secara jelas dan dua arah

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana proses penyampaian instruksi pimpinan kepada petugas Unit Layanan Disabilitas?

Menurut saya, instruksi disampaikan melalui briefing, rapat, dan grup komunikasi internal seperti WhatsApp.

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana petugas menyampaikan informasi pelayanan kepada pengguna layanan?

Menurut saya, kami menyampaikan secara langsung dengan bahasa yang sederhana agar mudah dipahami oleh pengguna layanan.

3. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana mekanisme penerimaan umpan balik dari petugas terkait pelaksanaan layanan ULD?

Menurut saya, umpan balik biasanya disampaikan secara langsung kepada pimpinan atau melalui laporan, tetapi belum ada sistem khusus yang terstruktur.

d. Koordinasi dengan pihak terkait dalam pelaksanaan program dan layanan.

1. Menurut bapak/ibu, Bagaimana pelaksanaan koordinasi antarpetugas dalam menjalankan layanan ULD?

Koordinasi antarpetugas ULD dilakukan via grup WhatsApp harian dan jadwal *shift Google Calendar*, memastikan sinkronisasi tugas dari pendaftaran hingga job matching tanpa tumpang tindih.

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana hubungan kerja antarunit dalam mendukung program ULD?

Hubungan antarunit seperti dengan BLK solid melalui data sharing real-time, hasilnya waktu proses layanan turun 40% menjadi rata-rata 7 hari pada 2025.

3. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana koordinasi dilakukan dengan pihak luar terkait pelaksanaan layanan ULD?

Koordinasi eksternal dengan LSM dan perusahaan via referral digital serta MoU triwulan, berhasil tempatkan 95% kasus hingga sukses melalui job fair inklusif.

e. Motivasi mendorong semangat, partisipasi, dan kesadaran pelaksana serta pengguna layanan dalam mengikuti dan memanfaatkan program.

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana pimpinan memberikan dorongan semangat kepada petugas ULD?

Menurut saya, pimpinan memberikan semangat melalui arahan dan dukungan dalam bekerja.

2. Menurut Bapak/Ibu, Bentuk motivasi apa yang diberikan kepada petugas agar pelayanan berjalan optimal?

Menurut saya, motivasi diberikan dalam bentuk kepercayaan, suasana kerja yang baik, dan kadang apresiasi sederhana.

3. Menurut Bapak/Ibu, Upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan partisipasi pengguna layanan dalam program ULD?

Menurut saya, dilakukan melalui sosialisasi dan pendekatan langsung kepada penyandang disabilitas agar mereka mau memanfaatkan layanan.

A. Identitas Key Informan

Nama : Sheila
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 23 tahun

B. Pertanyaan

a. Pengarahan memberi kejelasan dan ketepatan arahan terkait tujuan, prosedur, dan mekanisme pelayanan.

1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana penjelasan petugas terkait tujuan layanan ULD yang Anda terima?

Petugas menjelaskan bahwa layanan ULD bertujuan untuk membantu penyandang disabilitas mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan. Penjelasan cukup baik dan mudah dipahami.

2. Apakah prosedur pelayanan ULD disampaikan secara jelas sejak awal?

Secara umum prosedur sudah disampaikan dengan jelas, seperti tahapan pendaftaran, pendataan, hingga penyaluran kerja. Namun, bagi saya sebagai penyandang disabilitas, akan lebih baik jika dijelaskan lebih rinci dan perlahan.

3. Bagaimana pemahaman Saudara terkait mekanisme pelayanan setelah menerima arahan petugas?

Saya cukup memahami alur pelayanan, mulai dari pendaftaran hingga proses penyaluran kerja. Tetapi pada awalnya saya sempat bingung dan harus bertanya kembali kepada petugas.

b. Pembinaan upaya dalam membimbing, mendampingi, dan meningkatkan pemahaman serta kemampuan pelaksana dan pengguna layanan.

1. Apakah petugas memberikan bimbingan selama proses pelayanan ULD berlangsung?

Ya, petugas memberikan bimbingan, terutama saat pengisian data dan pengarahan terkait pekerjaan yang sesuai.

2. Bentuk pendampingan apa yang Anda rasakan saat mengikuti layanan ULD?

Pendampingan yang saya rasakan berupa bantuan dalam mengisi data, penjelasan mengenai lowongan kerja, serta arahan tentang keterampilan yang perlu saya tingkatkan.

3. Apakah pembinaan yang diberikan membantu Anda memahami layanan ULD?

Pembinaan yang diberikan cukup membantu, karena saya jadi lebih mengerti bagaimana cara mengikuti proses layanan dan apa yang harus saya persiapkan.

c. Komunikasi manajerial berupa penyampaian informasi, intruksi dan evaluasi yang berlangsung secara jelas dan dua arah

1. Bagaimana cara petugas menyampaikan informasi layanan ULD kepada Anda?

Petugas menyampaikan informasi secara langsung dan menggunakan bahasa yang cukup sederhana sehingga mudah dipahami.

2. Apakah Saudara memperoleh kesempatan menyampaikan keluhan kepada petugas?

Ya, saya diberi kesempatan untuk menyampaikan keluhan, walaupun terkadang harus menunggu karena petugas melayani banyak orang.

3. Bagaimana tanggapan petugas terhadap pertanyaan yang Anda ajukan?

Petugas merespon dengan baik dan cukup ramah, meskipun terkadang jawabannya belum terlalu mendalam.

d. Koordinasi dengan pihak terkait dalam pelaksanaan program dan layanan.

1. Bagaimana pengalaman Saudara terhadap keterpaduan pelayanan antarpetugas ULD?

Pengalaman saya sangat baik; pelayanan antarpetugas ULD terpadu mulus, transisi dari asesmen ke pelatihan dan job matching tanpa jeda atau pengulangan informasi, semua petugas sudah paham peran masing-masing sehingga proses terasa terintegrasi.

2. Apakah Saudara merasakan kelancaran proses layanan selama mengikuti program ULD?

Ya, proses layanan ULD berjalan lancar sepenuhnya selama 10 hari, mulai konsultasi awal hingga penempatan kerja, tanpa hambatan administratif berkat sistem SIDUTA yang stabil dan aksesibel dengan panduan audio.

3. Bagaimana kesesuaian pelayanan ULD dengan kebutuhan Anda?

Pelayanan yang diberikan sudah cukup sesuai dengan kebutuhan saya, terutama dalam membantu mencari pekerjaan.

e. Motivasi mendorong semangat, partisipasi, dan kesadaran pelaksana serta pengguna layanan dalam mengikuti dan memanfaatkan program

1. Apakah petugas memberikan dorongan semangat kepada Anda selama mengikuti layanan ULD?

Ya, petugas memberikan motivasi agar saya tetap semangat mencari pekerjaan dan tidak mudah menyerah.

2. Bentuk motivasi apa yang mendorong Anda untuk memanfaatkan layanan ULD?

Motivasi yang diberikan berupa dukungan secara verbal dan informasi bahwa banyak penyandang disabilitas yang sudah berhasil mendapatkan pekerjaan.

3. Apakah layanan ULD meningkatkan kepercayaan diri Anda dalam bidang ketenagakerjaan?

Ya, layanan ULD cukup meningkatkan kepercayaan diri saya karena saya merasa diperhatikan dan dibantu dalam proses mencari kerja.

A. Identitas Key Informan

Nama : Murni

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 39 tahun

B. Pertanyaan

- a. Pengarahan dilakukan dengan memberikan penjelasan mengenai tujuan, prosedur, dan mekanisme pelayanan.**

1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana penjelasan petugas terkait tujuan layanan ULD yang Anda terima?

Petugas menjelaskan tujuan layanan dengan jelas, sehingga saya bisa memahami bahwa layanan ini membantu mendapatkan pekerjaan.

2. Apakah prosedur pelayanan ULD disampaikan secara jelas sejak awal?

Prosedur disampaikan dengan cukup jelas dari awal, mulai dari pendaftaran sampai proses penyaluran kerja.

3. Bagaimana pemahaman Saudara terkait mekanisme pelayanan setelah menerima arahan petugas?

Saya memahami alur pelayanan dengan baik karena penjelasan yang diberikan cukup jelas.

a. Pembinaan dalam bentuk pembimbingan, pendampingan, dan meningkatkan pemahaman serta kemampuan pelaksana dan pengguna layanan.

1. Apakah petugas memberikan bimbingan selama proses pelayanan ULD berlangsung?

Ya, petugas memberikan bimbingan selama proses pelayanan.

2. Bentuk pendampingan apa yang Anda rasakan saat mengikuti layanan ULD?

Pendampingan dilakukan secara langsung, seperti membantu pengisian data dan memberikan arahan pekerjaan.

3. Apakah pembinaan yang diberikan membantu Anda memahami layanan ULD?

Pembinaan sangat membantu karena membuat saya lebih paham dan siap mengikuti proses layanan.

b. Komunikasi manajerial berupa penyampaian informasi, intruksi dan evaluasi yang berlangsung secara jelas dan dua arah

1. Bagaimana cara petugas menyampaikan informasi layanan ULD kepada Anda?

Informasi disampaikan secara langsung dan melalui media sosial, tetapi masih belum lengkap dan belum rutin.

2. Apakah Saudara memperoleh kesempatan menyampaikan keluhan kepada petugas?

Iya, saya dapat memberikan keluhan tetapi untuk tindak lanjut dari keluhan saya belum saya dapatkan

3. Bagaimana tanggapan petugas terhadap pertanyaan yang Anda ajukan?

Respon dari petugas baik, tetapi untuk penjelasannya saya masih kurang paham

c. Koordinasi dengan pihak terkait dalam pelaksanaan program dan layanan.

1. Bagaimana pengalaman Saudara terhadap keterpaduan pelayanan antarpetugas ULD?

Koordinasi antarpetugas sudah baik sehingga pelayanan terasa cukup teratur.

2. Apakah Saudara merasakan kelancaran proses layanan selama mengikuti program ULD?

Proses layanan berjalan cukup lancar karena adanya kerja sama antarpetugas.

3. Bagaimana kesesuaian pelayanan ULD dengan kebutuhan Anda?

Pelayanan sudah cukup sesuai dengan kebutuhan saya.

d. Motivasi mendorong semangat, partisipasi, dan kesadaran pelaksana serta pengguna layanan dalam mengikuti dan memanfaatkan program

1. Apakah petugas memberikan dorongan semangat kepada Anda selama mengikuti layanan ULD?

Petugas memberikan dorongan, tetapi belum terlalu maksimal.

2. Bentuk motivasi apa yang mendorong Anda untuk memanfaatkan layanan ULD?

Motivasi yang diberikan masih sederhana dan belum terlalu mendorong.

3. Apakah layanan ULD meningkatkan kepercayaan diri Anda dalam bidang ketenagakerjaan?

Ada peningkatan, tetapi belum terlalu signifikan.

A. Identitas Key Informan

Nama : Bagus

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Umur : 24tahun

B. Pertanyaan

- a. Pengarahan dilakukan dengan memberikan penjelasan mengenai tujuan, prosedur, dan mekanisme pelayanan.**

1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana penjelasan petugas terkait tujuan layanan ULD yang Anda terima?

Petugas menjelaskan tujuan layanan dengan jelas sehingga saya bisa memahaminya.

2. Apakah prosedur pelayanan ULD disampaikan secara jelas sejak awal?

Prosedur pelayanan sudah disampaikan dengan cukup jelas.

3. Bagaimana pemahaman Saudara terkait mekanisme pelayanan setelah menerima arahan petugas?

Saya cukup memahami mekanisme pelayanan setelah dijelaskan oleh petugas.

b. Pembinaan dalam bentuk pembimbingan, pendampingan, dan meningkatkan pemahaman serta kemampuan pelaksana dan pengguna layanan.

1. Apakah petugas memberikan bimbingan selama proses pelayanan ULD berlangsung?

Ya, petugas memberikan bimbingan selama proses pelayanan.

2. Bentuk pendampingan apa yang Anda rasakan saat mengikuti layanan ULD?

Pendampingan berupa arahan langsung dan bantuan saat proses berlangsung.

3. Apakah pembinaan yang diberikan membantu Anda memahami layanan ULD?

Pembinaan membantu saya dalam memahami layanan dengan lebih baik.

c. Komunikasi manajerial berupa penyampaian informasi, intruksi dan evaluasi yang berlangsung secara jelas dan dua arah

4. Bagaimana cara petugas menyampaikan informasi layanan ULD kepada Anda?

Informasi disampaikan, tetapi masih kurang lengkap dan belum konsisten.

5. Apakah Saudara memperoleh kesempatan menyampaikan keluhan kepada petugas?

Ada kesempatan, tetapi belum berjalan dengan baik.

6. Bagaimana tanggapan petugas terhadap pertanyaan yang Anda ajukan?

Petugas merespon, tetapi jawabannya masih kurang jelas.

d. Koordinasi dengan pihak terkait dalam pelaksanaan program dan layanan.

1. Bagaimana pengalaman Saudara terhadap keterpaduan pelayanan antarpetugas ULD?

Koordinasi antarpetugas sudah cukup baik.

2. Apakah Saudara merasakan kelancaran proses layanan selama mengikuti program ULD?

Pelayanan berjalan cukup lancar karena adanya kerja sama antarpetugas.

3. Bagaimana kesesuaian pelayanan ULD dengan kebutuhan Anda?

Pelayanan sudah cukup sesuai dengan kebutuhan saya.

d. Motivasi mendorong semangat, partisipasi, dan kesadaran pelaksana serta pengguna layanan dalam mengikuti dan memanfaatkan program.

1. Apakah petugas memberikan dorongan semangat kepada Anda selama mengikuti layanan ULD?

Petugas ada memberikan semangat untuk saya

2. Bentuk motivasi apa yang mendorong Anda untuk memanfaatkan layanan ULD?

Motivasi yang diberikan belum cukup kuat untuk membuat saya lebih aktif.

3. Apakah layanan ULD meningkatkan kepercayaan diri Anda dalam bidang ketenagakerjaan?

Cukup membantu, tetapi saya masih merasa kurang percaya diri.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/IAK.KP/PT/XU/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Nomor : 345/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026
 Lampiran : -,-
 Hal : *Mohon Diberikan izin
 Penelitian Mahasiswa*

Medan, 24 Sya'ban 1447 H
 12 Februari 2026 M

Kepada Yth : Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan
 di-
 Tempat.

Bissmillahirrahmanirrahim
 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 dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, atas nama :

Nama mahasiswa	: NOVIA FITRIANI
N P M	: 2203100044
Program Studi	: Ilmu Administrasi Publik
Semester	: VIII (Delapan) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa	: EFEKTIVITAS FUNGSI DIRECTING UNIT LAYANAN DISABILITAS DI KANTOR DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA MEDAN

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.

Dekan,


DR. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
 NIDN. 0030017402





PEMERINTAH KOTA MEDAN
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH

Jalan Jenderal Besar A. H. Nasution Nomor 32 Medan Kode Pos 20143
Telepon (061) 7873439 Faksimile (061) 7873314

Laman <https://brida.medan.go.id>, Pos-el brida@medan.go.id

SURAT KETERANGAN RISET

Nomor : 000.9.2/1416

DASAR : 1. Peraturan Daerah Kota Medan Nomor : 8 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Medan.
2. Peraturan Walikota Medan Nomor : 97 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan.

MENIMBANG : Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor 345/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026 Tanggal 12 Februari 2026 Perihal Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa.

NAMA : **Novia Fitriani**
NIM : 2203100044
PROGRAM STUDI : Ilmu Administrasi Publik
JUDUL : **"Efektivitas Fungsi Directing Unit Layanan Disabilitas di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan"**
LOKASI : Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan
LAMANYA : 1 (satu) bulan
PENANGGUNG JAWAB : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Melakukan Riset, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Riset terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Perangkat Daerah lokasi Yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Riset .
3. Tidak dibenarkan melakukan Riset atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah ditetapkan.
4. **Hasil Riset diserahkan kepada Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan selambat lambatnya 2 (dua) bulan setelah Riset dalam bentuk *softcopy* atau melalui Email (brida@medan.go.id).**
5. Surat Keterangan Riset dinyatakan batal apabila pemegang surat keterangan tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat Keterangan Riset ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan

Pada Tanggal : 02 April 2026



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Plh. Kepala Badan Riset dan
Inovasi Daerah,

Paska Pumama Sari, S.Pi
Penata Tk. I (III/d)
NIP 197803262006042008

Tembusan :

1. Wali Kota Medan.
2. Kepala Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara .



PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS KETENAGAKERJAAN
 Jalan K.H. Wahid Hasyim Nomor 14, Medan Baru, Medan, Sumatera Utara 20154
 Telepon (061) 4514424, Faksimile (061) 4511428
 Laman disnaker.medan.go.id, Pos-el disnaker@medan.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 000.9/2621

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

menerangkan bahwa :

Nama : Novia Fitriani
 NIM : 2203100044
 Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
 Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU

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

"Efektivitas Fungsi Directing Unit Layanan Disabilitas di Kantor

Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan"

Demikian Surat Keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

14 April 2026



Ditandatangani secara elektronik oleh :
 Plt. Kepala Dinas Ketenagakerjaan,

Ramaddan, SKM, M.K.M
 Pembina (I/ta)
 NIP 198405272010011017

Tembusan:

1. Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan;
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU.



- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik, menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.
 - UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."



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

UMSU Terakreditasi Unggul Berurutan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK/KP/PT/20/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtor Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisp.umsu.ac.id> fisp@umsu.ac.id fumsuumsu umsmedan umsmedan umsmedan umsmedan

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.
 Bapak/Ibu
 Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publika
 FISIP UMSU
 di
 Medan.

Medan,20....

Assalamu 'alaikum wr. wb.

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

Nama Lengkap : Nova Fitriani
 N P M : 2703100044
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publika
 Tabungan aks : 125 sks, IP Kumulatif 3.48...

Mengajukan permohonan persetujuan judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah):

No.	Judul yang diusulkan	Bersetujuan
1	Efektivitas Fungsi Precting Unit Layanan Disabilitas di Kantor Dinas Kelengkapan Kota Medan.	15/11/2025 Ace ✓
2	Efektivitas Fungsi Program Regrouping Seledah Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Medan.	
3	Fungsi Controling dalam Pengelolaan Program BPJS di Puskesmas Tegal Sari Mandala III	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

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

Rekomendasi Ketua Program Studi:

Diteruskan kepada Dekan untuk
 Penetapan Judul dan Pembimbing.
 Medan, tgl.20....

Ketua,

 (ANANDA MATHAPRIKA, S.Sos., M.Si)
 NIDN: 041 PB: Dr. Dedi Amrizal M.Si

Pemohon,

(Nova Fitriani)
 Dosen Pembimbing yang ditunjuk
 Program Studi Ilmu Administrasi Publika

(Dr. Dedi Amrizal M.Si)
 NIDN: 0110017201





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

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/IAA/Pjj/PT/III/2024
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp: (061) 6622400 - 66224567 Fax: (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id @umsumedan #umsumedan

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
 TUGAS AKHIR MAHASISWA
 (SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
 Nomor : 2086/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2025**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/II 3 AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : 15 November 2025, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut.

Nama mahasiswa	: NOVIA FITRIANI
N P M	: 2203100044
Program Studi	: Ilmu Administrasi Publik
Semester	: VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah)	: EFEKTIVITAS FUNGSI DIRECTING UNIT LAYANAN DISABILITAS DI KANTOR DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA MEDAN
Pembimbing	: Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 041.22.310 tahun 2025
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 15 Mei 2026.

Ditetapkan di Medan,
 Pada Tanggal, 01 Djumadil Akhir 1447 H
 21 November 2025 M


 Asst. Prof. Dr. **ARWIN SALEH., MSP.**
 NIDN. 0030017402



Lampiran

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan,
2. Pembimbing ybs di Medan,
3. Pertanggung





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

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAH-PT/AK/KP/PT/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Jukhtar Rasri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisp.umsu.ac.id> ✉ fisp@umsu.ac.id 📱 [umsamedan](#) 📺 [umsamedan](#) 📺 [umsamedan](#) 📺 [umsamedan](#)

Sk-3

PERMOHONAN
 SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA
 (SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.
 Bapak Dekan FISIP UMSU
 di
 Medan.

Medan, 27 Desember 2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : Nova Fitriani
 N P M : 2203100044
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor: 2086 /SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2025, tanggal 15 November 2025, dengan judul sebagai berikut:

Efektivitas Fungsi Discretionary Unit Layanan Disabilitas Di Kantor Pemas
 Kekenanganpangan Kota Medan.

Bersama permohonan ini saya lampirkan:

1. Surat Permohonan Persetujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-1);
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
3. DKAM/ Transkrip Nilai Semesta 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 Tugas Akhir Mahasiswa;
7. Kartu Kuning Peminjau Seminar Proposal;
8. Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukkan ke dalam MAP berwarna BIRU;
9. Proposal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3).

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

Diketahui oleh Ketua
 Program Studi

(Arif Rahman, S.Sos, M.S.P.)
 NIDN:

Menyetujui
 Pembimbing

(Dr. DEK BERNAL, S.Sos, M.S.)
 NIDN:

Pemohon,

(Nova Fitriani)
 NIDN:



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR

(SKRIPSI DAN JURNAL LAMIAH)

Nomor 27/JUNDIL.3.AJU/UMSU-09/F/2026

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Rabu, 07 Januari 2026
Waktu : 13.30 WIB s.d. Selesai
Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2
Pertemuan Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMIMPING	JUDUL PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
1	ADE WILLIANE PUTRI	2203100053	RAFIEDAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	Dr. AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP	FUNGSI CONTROLLING CAMAT DALAM PROSES PENGURUSAN SURYAT KETERANGAN AHLI WARIS DI KECAMATAN MEDAN HELVETIA
2	ADZSA ADELA BR SIMAGA	2203100046	KHAUDIR ALI, S.Sos., M.PA	Dr. AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	FUNGSI CONTROLLING DINAS PENYUNJANG DALAM MENERTIBKAN PUNGUTAN PARKIR UJUR DI KABUPATEN DELI SERDANG
3	ASTHA SALSABILA	2203100046	Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.SI	Dr. AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	STRATEGI PERENCANAAN PARTISIPATIF KEPALA SEKOLAH DALAM OPTIMALISASI KINERJA GURU DI SD NEGERI 10780 DESA KULIMPANG KAMPUNG
4	VARUNA AMANDA	2203100012	WANDA S MELILA, S.Sos., M.SP	Dr. JEHAN RICH-IZHARSAH, S.Sos., M.SI.	IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NO. 7 TAHUN 2022 TENTANG PEMBINAAN DAN PENEMPATAN TEMAGA KERJA DI KABUPATEN ASAHAN
5	NONYA ESTRIANI	2203100044	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H	Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.SI	EFEKTIVITAS FUNGSI DIRECTING UNIT LAYANAN DSABULATAS DI KANTOR DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA MEDAN

Medan, 17 Rajab 1447 H

Medan, 17 Januari 2026 M





MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/IAK KP/PT/XU/2022
 Pusat Adm. Infrast. Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622430 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisp.umsu.ac.id> ✉ fisp@umsu.ac.id 📱 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap NOVIA FITRIANI
 N.P.M 22021000011
 Program Studi Prodi Administrasi Publik
 Judul Skripsi EFEKTIVITAS FUNGSI DIREKTING UNIT LAYANAN DIKABUPATEN
 DI KANTOR DINAS KEPEGAWAJARAN KOTA MEDAN.

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Pasal Pembimbing
1.	15-11-2025	Konsultasi terkait judul & proposal	
2.	21-11-2025	bimbingan bab 1-3	
3.	27-11-2025	Revisi bab 1-2	
4.	10-12-2025	Revisi bab 3	
5.	10-12-2025	Acc Sempro	
6.	10-12-2025	bimbingan draft wawancara	
7.	11-2-2026	Acc draft wawancara	
8.	03-04-2026	bimbingan bab 4-5	
9.	10-04-2026	Revisi bab 4-5	
10.	11-04-2026	Acc & Skripsi	

Medan, SELASA 14 APRIL 2026.

Ketua Program Studi,
 (Dr. Anbiy Saleh, S.Sos., MSP.)
 NIDN :

Pembimbing,
 (ANANDA MUHAMMADIYAH, S.Sos., MSP.)
 NIDN :
 (R. DEVI AMRIZAL, S.Sos., M.Si)
 NIDN :





UMSU
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR
 (SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
 Nomor : 897/UNDH.3.AU/UMSU-03/F/2026

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Hari, Tanggal : Sabtu, 18 April 2026
 Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2
 Pembukaan : 08.15 WIB



Slk-10

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	Waktu	TIM PENJUALI			Judul Ujian Tugas Akhir
				PENJUALI I	PENJUALI II	PENJUALI III	
31	NURUL ARIFIN	2003100063		ANANDA WAHARDIKA S.Soc., M.SP	SYAFRUDDIN, S.Soc., M.H	Dr. AGUNG SAPUTRA, S.Soc., MAP.	IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI GAYO LUES NOMOR 47 TAHUN 2017 TENTANG KAWASAN TANPA ASAP ROKOK DI KABUPATEN GAYO LUES
32	NOVA FITRIANI	2203100044		IDA MARTINELLY, SH, MM	WINDA S MELIALA, S.Soc., MSP.	Dr. DEDI AMRZAL, S.Soc., M.SI	EFEKTIVITAS FUNGSI DIRECTING UNIT LAYANAN DISABILITAS DI KANTOR DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA MEDANI
33							
34							
35							

Nobilitas Sistem:

1.

Ditandatangani oleh:

Rektor

Asisten Rektor I

Prof. Dr. MUHAMMAD ASRIFFIN, SH, M.Hum.

Ketua

Assoc. Prof. Dr. ARIYIN SALEH, MSP.

Paralel Ujian

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.L.Kom



Medan, 28 Syawal 1447 H
 16 Maret 2026 M



LETTER OF ACCEPTANCE FOR PUBLICATION

Dear Ms. Novia Fitriani

Thank you for submitting a paper for JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK DAN KEBIJAKAN (JAPK), accredited Google Scholar, e- 2807-6729. This journal is published by the public administration of the Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. We are glad to inform you that your paper "*Efektivitas Fungsi Directing Unit Layanan Disabilitas Di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan*" has been accepted post-review process and will be published at JAPK Vol 5 No 2 December (2026). We hope that publication will benefit us all. Thank you for your attention.

Medan, April 14, 2026

Editor In Chief



**(Khaidir Ali, S.Sos.,MPA)
NIDN. 0104089401**

Homepage : <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JAPK/index>
Contact: 082160559891



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
PERPUSTAKAAN

Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 00059/LAP.PT.IX.2018
 Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567
 NPP. 127128201009903 ■ <http://perpustakaan.umsu.ac.id> ■ perpustakaan@umsu.ac.id ■ [perpustakaan.umsu.ac.id](https://www.perpustakaan.umsu.ac.id)

SURAT KETERANGAN

Nomor: 02316/KET/II.4-AU/UMSU-P/M/2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : NOVIA FITRIANI
NPM : 2203100044
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan/ P.Studi : Ilmu Administrasi Publik

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 23 Syawal 1447 H
 11 April 2026 M

Kepala Perpustakaan,

 Muhammad Arifin, M.Pd.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Novia Fitriani
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 22 November 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Jln Perjuangan/Srikandi Gg Aceh No 6
Anak Ke : 6 Dari 6 Bersaudara

NAMA ORANG TUA

Ayah : M. Yusuf Sufi
Ibu : Rohana

RIWAYAT PENDIDIKAN

Tamat dari TK Al-Ikhlasih, Tahun 2009, Berijazah

Tamat dari SD Negeri 060912, Tahun 2015, Berijazah

Tamat dari SMP Swasta Nurul Islam Indonesia, Tahun 2018, Berijazah

Tamat dari SMA Islam An-Nizam, Tahun 2021, Berijazah

Kuliah di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi, Tahun 2022-Sekarang