

## STUDI TENTANG PELAYANAN PENCARI KERJA DI DINAS TENAGA KERJA KOTA SAMARINDA

Retno Ayu Yuniarti<sup>1</sup>

### *Abstrak*

*Pelayanan pencari kerja adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda kepada pencari kerja dalam rangka memenuhi kebutuhan pencari kerja untuk memperoleh pekerjaan. Adapun indikator penilaian pelayanan pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Pada dasarnya pelayanan pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik. Namun ada beberapa kesalahan dalam pelayanan, seperti masih ada pencari kerja yang memberikan uang tips kepada petugas untuk mendapatkan kemudahan dan kelancaran dalam pelayanan, adanya ketidaktransparan dalam biaya pelayanan karena tidak diumumkan secara langsung kepada pencari kerja melalui media papan pengumuman maupun selebaran, selain itu faktor penghambat dalam pelayanan pencari kerja seperti kerusakan sarana dan prasarana, kurangnya kesempatan diklat bagi pegawai honorer, ketidaktahuan pencari kerja akan bursa kerja online*

**Kata Kunci :** *Pelayanan, Pencari kerja.*

### **Pendahuluan**

Peningkatan jumlah pengangguran setiap tahunnya merupakan permasalahan bagi Pemerintah. Sebab pekerjaan merupakan kebutuhan hak asasi warga Negara sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan pasal 31 yang menyatakan bahwa setiap tenaga kerja mempunyai hak dan kesempatan yang sama untuk memilih, mendapatkan, atau pindah pekerjaan dan memperoleh penghasilan yang layak di dalam atau di luar negeri. Dengan demikian Pemerintah Daerah memiliki kewenangan dan kewajiban untuk memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan pekerjaan.

Dinas Tenaga kerja Kota Samarinda merupakan unsur pelaksana Otonomi Daerah yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintahan Daerah di bidang Ketenagakerjaan dan Ketranasmigrasian. Salah

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ayuretno11@gmail.com

satu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja yaitu pelayanan pencari kerja. Adapun Pelayanan pencari kerja meliputi pelayanan Kartu AK.I merupakan tanda bukti pendaftaran pencari kerja, AK.II merupakan kartu induk pencari kerja, AK.IV merupakan kartu panggilan pencari kerja, dan AK.V merupakan kartu pengantar calon tenaga kerja dari dinas yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan Kabupaten/Kota. Pelayanan pencari kerja yang berkualitas yakni pelayanan yang didalamnya mengandung prinsip cepat, sederhana, mudah, dan murah kiranya sudah menjadi dambaan pencari kerja. Namun ada berapa masalah terkait pelayanan pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda, antara lain pelayanan AK.I yang lambat, ruang tunggu yang kurang nyaman, hingga adanya ketidak transparasian dalam biaya pelayanan.

### ***Rumusan Masalah***

1. Bagaimana pelayanan pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda?
2. Apa saja faktor penghambat pelayanan pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda?

### ***Tujuan Penelitian***

1. Untuk mengetahui pelayanan pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda.

### ***Manfaat Penelitian***

1. Manfaat Teoritis :
  - a. Dari hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan khususnya bidang Administrasi Negara.
2. Manfaat Praktis
  - a. Sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi pemerintah dalam hal ini Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda.
  - b. Untuk menambah, memperdalam dan mengembangkan pengetahuan penulis serta sebagai latihan dalam menuangkan hasil pemikiran dan penelitian sesuai dengan ketentuan penulisan karya ilmiah di Universitas Mulawarman

### ***Kerangka Dasar Teori***

#### ***Pelayanan***

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Moenir (2006:16), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Adapun

Menurut Lukman (2000:6), pelayanan adalah sesuatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dengan demikian pelayanan adalah suatu kegiatan berupa pelayanan yang menawarkan kepuasan bagi pelanggan. Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia (aparatur) atau peralatan lain yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

### ***Pelayanan Publik***

Menurut Aswin (2000:33), pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Selanjutnya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang, jasa maupun pelayanan administrasi. Pelayanan publik merupakan kewajiban dan tugas yang harus diselenggarakan oleh pemerintah sebagai pelaksana perundang-undangan.

### ***Standar Pelayanan Publik***

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk penerimaan pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan hingga dengan penyelesaian pelayanan
3. Biaya atau pelayanan, ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (dalam Tangkilisan, 2005:216-217), menyatakan ada lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa, yaitu :

1. Bukti langsung (*Tangibles*), berupa fasilitas fisik , penampilan personal dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff.
5. Empati (*Empathy*), memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

### ***Pelayanan Pencari Kerja***

Dinas Tenaga kerja merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang Ketenagakerjaan dan Ketransmigrasian. Dinas Tenaga Kerja dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD Negara Republik Indonesia tahun 1945.

Sebagai lembaga pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda memberikan pelayanan kepada masyarakat agar kebutuhan masyarakat terpenuhi, khususnya berhubungan dengan masalah ketenagakerjaan. Adapun salah satu yang diberikan di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda meliputi pelayanan AK.I, AK.II, AK.IV dan AK.V.

1. AK.I (Kartu Tanda Pendaftaran Pencari Kerja)  
AK,I merupakan kartu tanda pendaftaran pencari kerja sebagai bukti bahwa pencari kerja yang telah mendaftarkan diri pada dinas yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan kabupaten/kota.
2. AK.II (Kartu Induk Pencari Kerja)  
AK.II merupakan kartu induk pencari kerja yaitu semua pencari kerja yang mendaftarkan diri untuk mendapatkan pekerjaan harus didaftar dalam Kartu Induk Pencari kerja (AK.II) dengan mencatat hal-hal yang memberikan

gambaran tentang kemampuan untuk bekerja, identitas, pendidikan, pengalaman kerja dan jabatan yang diinginkan oleh pencari kerja.

3. AK.IV (Kartu Panggilan Pencari Kerja)

AK.IV merupakan kartu panggilan pencari kerja yang dipakai untuk pemanggilan pencari kerja dalam hal penawaran lowongan kerja yang sesuai dengan pencari kerja maupun untuk mengetahui apakah pencari kerja masih memerlukan bantuan dari dinas yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan kabupaten/kota karena telah lama tidak mengadakan kontak.

4. AK.V (Surat Pengantar Calon Tenaga Kerja)

AK.IV merupakan surat pengantar calon tenaga kerja yang terdiri dari dua bagian sebelah kiri adalah sebagai penunjukan calon untuk mengisi lowongan pekerjaan, sedangkan sebelah kanan adalah sebagai jawaban pemberi kerja atas hasil penunjukan. AK.V dilakukan oleh pengantar kerja atau petugas antar kerja.

### ***Definisi Konseptual***

Berdasarkan teori-teori yang ada, maka didapat bahwa definisi konseptual dari penelitian Studi Tentang Pelayanan Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda adalah segala kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pencari kerja meliputi prosedur, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan pencari kerja untuk memperoleh pekerjaan.

### **Metode Penelitian**

Untuk mengetahui pelayanan pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2009:11), penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan variabel yang satu dengan variabel yang lain.

Dalam penelitian ini yang menjadi acuan dalam analisis data digunakan analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2009:16-20) yang pelaksanaannya memiliki empat proses, yaitu:

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan.

### ***Fokus Penelitian***

Dari paparan di atas dan berdasarkan masalah yang diteliti serta tujuan penelitian maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Pelayanan Pencari Kerja meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
  - b. Waktu penyelesaian
  - c. Biaya pelayanan
  - d. Produk pelayanan
  - e. Sarana dan prasarana
  - f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
2. Faktor penghambat dalam pelayanan pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### ***Gambaran Umum Lokasi Penelitian***

Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 023 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Samarinda. Dinas Tenaga Samarinda berfungsi sebagai pembantu Walikota dalam melaksanakan urusan rumah tangga daerah dan tugas bantu di bidang Ketenagakerjaan dan Ketrasmigrasian dan merupakan unsur pelaksana Pemerintahan Kota Samarinda yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Samarinda.

Lokasi Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda berada di Jalan Basuki Rahmad No.76 merupakan lokasi yang sangat strategis dan berada di pusat kota sehingga mudah di jangkau oleh seluruh masyarakat maupun pihak-pihak yang berkepentingan dengan bidang ketenagakerjaan.

## **Profil Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda Kota Samarinda**

### ***Visi dan Misi Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda***

#### **1. Visi**

Mewujudkan Angkatan Kerja yang produktif, Profesional dan mandiri serta menciptakan hubungan industrial yang harmonis, dinamis dan berkeadilan.

#### **2. Misi**

Untuk mewujudkan Visi Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda sebagaimana yang telah digariskan di atas, maka dipandang perlu pula untuk menggariskan beberapa misi yang harus dilaksanakan oleh seluruh jajaran. Misi Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda yaitu sebagai berikut :

1. Mendorong peningkatan produktivitas dan kemandirian angkatan kerja dalam rangka penciptaan lapangan kerja dan pengurangan pengangguran.
2. Mendorong terwujudnya tenaga kerja yang kompeten, produktif, profesional, mandiri dan berdaya saing melalui peningkatan pendidikan/keterampilan bagi tenaga kerja, khususnya tenaga kerja wanita.
3. Mendorong terciptanya hubungan industrial yang harmonis, dinamis dan berkeadilan antara tenaga kerja dengan perusahaan.
4. Meningkatkan perlindungan tenaga kerja dalam aspek hukum dan profesi, ke arah peningkatan kesejahteraan tenaga kerja.

5. Meningkatkan kompetensi dan profesionalitas aparatur untuk mendukung kualitas pelayanan prima di bidang ketenaga-kerjaan dan akuntabilitas SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah).

## **Hasil Penelitian.**

### **1. *Prosedur Pelayanan***

Prosedur pelayanan pencari kerja yang dimaksud disini adalah cara-cara yang ditempuh oleh seseorang untuk mendapatkan pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda. Kesederhaan prosedur pelayanan pencari kerja yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda dilihat dari alur-alur yang harus dilalui oleh pencari kerja untuk mendapatkan pelayanan yang mudah atau tidak berbelit-belit, adapun kemudahan dalam prosedur pelayanan dilihat dari persyaratan-persyaratan yang harus di bawa oleh pencari kerja untuk mendapatkan pelayanan mudah dipenuhi oleh pencari kerja. Selain itu Pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda sudah meletakkan papan prosedur pelayanan yang diletakkan di depan pintu masuk ruang pelayanan sehingga hal tersebut mudah dibaca atau diketahui oleh pencari kerja.

### **2. *Waktu Penyelesaian***

Waktu penyelesaian sebagaimana menurut Domingo dan Triguno dalam (Hardiyansyah, 2011:14) adalah seluruh rangkaian saat ketika proses pembuatan. selain itu waktu bisa menjelaskan berapa lama kecepatan pelayanan yang diberikan dalam proses menilai pelayanan. Waktu penyelesaian dalam pelayanan pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP (*Standar Operational procedure*) yaitu 10-15 menit yang sebelumnya disampaikan oleh petugas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda. Adapun pencari kerja setuju bahwa waktu penyelesaian pembuatan produk pelayanan sudah sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan oleh petugas. Hanya saja dalam ketepatan waktu penyelesaian pelayanan ini ada beberapa hambatan yang membuat pelayanan terkadang menjadi tidak tepat waktu sesuai yang dijanjikan diantaranya yaitu kerusakan sarana dan prasarana.

### **3. *Biaya Pelayanan***

Biaya pelayanan adalah keterjangkauan masyarakat akan biaya administrasi yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan. Sebenarnya penetapan biaya dalam pelayanan pencari kerja sudah jelas tertuang dalam peraturan yaitu Keputusan Presiden RI Nomor 36 tahun 2002 tentang Konvensi ILO Nomor 88 mengenai Lembaga Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja dan Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2008 tentang Penempatan Tenaga Kerja, namun pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda tidak mengumumkan secara transparan melalui media selebaran ataupun papan pengumuman yang berisi tidak dikenakan biaya pelayanan dalam pembuatan AK.I (Kartu Tanda Pendaftaran Pencari Kerja), AK.II (Kartu Induk

Pencari Kerja), AK.IV (Kartu Panggilan Pencari Kerja), maupun AK.V (Kartu Pengantar Calon Tenaga Kerja). Adapun oknum pencari kerja memberikan uang tips kepada petugas pelayanan hal tersebut dikarenakan mereka menginginkan kemudahan dan kelancaran dalam pelayanan, sehingga bersedia memberikan uang tips untuk pengurusan namun pemberian ini bukan atas permintaan dari pegawai kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda.

#### **4. Produk Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2008:95) Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan. Produk pelayanan itu diartikan secara ringkas sebagai segala sesuatu yang dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan atau keinginan manusia, baik yang berwujud maupun tidak berwujud.

Produk pelayanan yang dikeluarkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda saat ini sudah sesuai dengan peraturan yang ada, hanya saja untuk AK.IV (Kartu Pemanggilan Pencari Kerja) saat ini lebih disesuaikan dengan era modern saat ini yang memanfaatkan teknologi agar bisa efektif dan efisien, adapun produk pelayanan yang mereka terima oleh pencari kerja dalam konsidi dan tidak ada kecacatan baik itu AK.I (Kartu Pendaftaran Pencari Kerja), AK.II (Kartu Induk Pencari Kerja), maupun AK.IV (Kartu Pengantar Calon Tenaga Kerja) dan produk pelayanan tersebut dapat digunakan sebagaimana ketentuannya.

#### **5. Sarana dan Prasarana**

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Hal ini menjelaskan bahwa sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

Adapun sarana dan prasarana yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda saat ini sudah bagus. Petugas merasa terbantu dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda saat ini, selain itu Pencari kerja tidaklah mengeluhkan masalah ketersediaan ruang tunggu di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda saat ini karena kenyamanan yang diberikan sudahlah cukup baik. Selain itu pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda juga menyediakan fasilitas papan pengumuman lowongan kerja,

website untuk mengakses bursa kerja online dan akun facebook sebagai salah satu cara untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pencari kerja.

#### **6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**

Kompetensi petugas pelayanan yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda pada dasarnya sudah bagus hal ini dapat dilihat dari kompetensi petugas dalam hal pengetahuan bagus hal tersebut dilihat dari kecakapan komunikasi dalam menyampaikan informasi kepada pencari kerja dengan sederhana dan mudah dipahami selain itu tidak ada petugas yang melemparkan tanggung jawab pelayanan kepada petugas lain. Adapun dari segi sikap pelayanan petugas sudah bagus yaitu dilihat dari keramahan dan daya tanggap yang tinggi terhadap pencari kerja yang datang. Dengan demikian petugas pelayanan mampu menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan baik. Namun memang kurangnya kesempatan Diklat (Pendidikan dan Pelatihan) kepada pegawai honorer yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda merupakan suatu hambatan untuk lebih meningkatkan kompetensi pegawai dalam hal melayani, sehingga tanggung jawab pelayanan yang diemban oleh pegawai mampu dilaksanakan secara maksimal guna memberika kepuasan pelayanan kepada pencari kerja.

#### **Faktor Penghambat Pelayanan Pencari Kerja**

Adapun faktor-faktor penghambat yang dihadapi dalam pelayanan pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda yaitu kerusakan sarana dan prasarana seperti komputer yang error, internet yang lambat dan listrik yang padam, selanjutnya yaitu kurangnya kesempatan diklat pagi pegawai hal ini dikarenakan hanya pegawai yang berstatus PNS yang dapat mengikuti diklat sementara itu petugas pelayanan masih banyak yang berstatus pegawai honorer, ketidaktahuan pencari kerja tentang bursa kerja online.

#### **Penutup**

##### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis menarik kesimpulan dari permasalahan sebagai berikut :

1. Dalam Pelayanan pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik. Namun memang masih ada kekurangan-kekurangan dalam hal sebagai berikut masih ada pencari kerja yang memberikan uang tips kepada petugas untuk mendapatkan kemudahan dan kelancaran dalam pelayanan, adanya ketidaktransparan dalam biaya pelayanan karena tidak diumumkan secara langsung kepada pencari kerja melalui media papan pengumuman maupun selebaran.
2. Faktor-faktor penghambat yang dihadapi dalam pelayanan pancari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda adalah faktor penghambat dalam pelayanan pencari kerja seperti kerusakan sarana dan prasarana, kurangnya

kesempatan diklat bagi pegawai honorer, ketidaktahuan pencari kerja akan bursa kerja online

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran yang mungkin berguna bagi pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian ini, diantaranya :

1. Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda perlu mempublikasikan biaya pelayanan secara transparan kepada pencari kerja, misalkan melalui papan pengumuman maupun selebaran.
2. Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda perlu menganggarkan untuk biaya perawatan sarana dan prasarana yang ada agar kerusakan alat yang dapat mengganggu ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan dapat di minimalisir dan pelayanan dapat berjalan dengan maksimal.
3. Sebaiknya pegawai tidak menerima pemberian uang tips dari pencari kerja meskipun itu pencari kerja yang menawarkan sendiri karena dengan pegawai mengambil uang yang diberikan oleh pencari kerja dengan begitu menyalahi SOP (*Standar Operational Procedure*) yang sudah ada.
4. Sebaiknya ada keterbukaan kesempatan Diklat (Pendidikan dan Pelatihan) untuk semua pegawai agar kompetensi pegawai yang ada dapat lebih ditingkatkan lagi sehingga pegawai dapat melakukan tugas pokok dan fungsinya dengan baik.

### **Daftar Pustaka**

- Aswin. 2000. *Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah dalam Kebijakan dan Pelayanan Publik*. Jakarta, Raja Grafindo Persada
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas pelayanan Publik*. Yogyakarta, Gava Media
- Lukman, Sampara, 2000. *Manajemen Kualitas pelayanan*. Jakarta, STIA-LAN Press
- Moenir, H.A.S, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi, PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- Pasolong, Harbani, 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto dan Atik Septi Winasih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Gava Media
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Grasindo
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : ANDI