



**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN PENDAFTARAN PENCARI  
KERJA PADA DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN JEMBER**

Oleh :

**ADE FALILAH**

**NIM : 140803101028**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2017**



**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN PENDAFTARAN PENCARI  
KERJA PADA DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN JEMBER**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program  
Diploma III Manajemen Perusahaan Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Jember

**Oleh :**

**ADE FALILAH**

**NIM : 140803101028**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2017**



**THE REAL WORKING PRACTICE REPORT**

**ADMINISTRATIVE PROCEDURES OF REGISTRATION SERVICE OF  
JOB SEEKERS IN DINAS TENAGA KERJA JEMBER DISTRICT**

Proposed as one of the requirements to earn a Diploma III Manajement Company  
Management Majors Economic and Business Faculty  
Jember University

**By :**

**ADE FALILAH**

**NIM : 140803101028**

**STUDY PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMENT COMPANY  
MANAGEMENT MAJORS  
ECONOMIC AND BUSINESS FACULTY  
JEMBER UNIVERSITY**

**2017**

**JUDUL**  
**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN PENDAFTARAN PENCARI  
KERJA PADA DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Ade Falilah  
NIM : 140803101028  
Program Studi : Manajemen Perusahaan (DIII)  
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada Tanggal:

**13 APRIL 2017**

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Diploma III pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

**Susunan Panitia Penguji**

Ketua,

Sekretaris,

**Dr. Handriyono, M.Si.**  
**NIP. 19620802 199002 1 001**

**Dewi Prihatini, S.E, M.M, Ph.D.**  
**NIP. 19690329 199303 2 001**

Anggota,

**N. Arie Subagio, S.E, M.Si.**  
**NIP. 19731109 200003 1 002**

Mengetahui/ Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Dekan

**Dr. Muhammad Miqdad, S.E.,M.M., Ak.,CA**  
**NIP. 19710727 199512 1 001**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

NAMA : ADE FALILAH  
NIM : 140803101028  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN  
JURUSAN : MANAJEMEN  
JUDUL LAPORAN : PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN  
PENDAFTARAN PENCAHARI KERJA PADA DINAS  
TENAGA KERJA KABUPATEN JEMBER

---

Jember, 6 April 2017

Mengetahui

Ketua Program Studi  
Manajemen Perusahaan

Laporan Praktek Kerja Nyata  
Telah disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing

Drs. Sudaryanto MBA, Ph.D  
NIP. 19660408 199103 1 001

Dra. Sudarsih, M.Si.  
NIP. 19621212 199201 2 001

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

NAMA : ADE FALILAH  
NIM : 140803101028  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN  
JURUSAN : MANAJEMEN  
JUDUL LAPORAN : PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN  
PENDAFTARAN PENCAHARI KERJA PADA DINAS  
TENAGA KERJA KABUPATEN JEMBER

---

Jember, 5 April 2017

Laporan Praktek Kerja Nyata

Telah disetujui Oleh

Dosen Pembimbing

Dra. Sudarsih, M.Si.

NIP. 19621212 199201 2 001

**MOTTO**

Jangan takut untuk melangkah, karena jarak 1000 mil dimulai dengan langkah pertama

Jika jatuh ribuan kali, berdirilah jutaan kali karena kita tidak tahu seberapa dekat kita dengan kesuksesan

Bersikaplah kukuh seperti batu karang yang tidak putus-putus-nya dipukul ombak. Ia tidak saja tetap berdiri kukuh, bahkan ia menenteramkan amarah ombak dan gelombang itu

Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya; hidup di tepi jalan dan dilempari orang dengan batu, tetapi dibalas dengan buah

Pedang terbaik yang kamu miliki adalah kesabaran yang tanpa batas

## PERSEMBAHAN

Kita ucapkan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga laporan ini dapat diselesaikan dengan dengan baik dan lancar.

Laporan ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya, Salehudin dan Ida Farida terima kasih untuk semangat, kasih sayang, perhatian dan selalu mendoakan yang terbaik untuk saya.
2. Kakak kandung saya Yudis Anggi Yahya yang selalu setia saya repotkan.
3. Teman-teman rumpik, Anitta Alviyan, Mayang Zella Rina dan Dyah Ayudya Parwitasari sebagai penyemangat laporan ini.
4. Seseorang yang istimewa, Sambaran Halilintar Ahmad yang selalu setia saya repotkan terima kasih semangat, dukungan dan doanya.
5. Teman-teman DIII Manajemen Perusahaan 2014.
6. Almamater saya, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.



## KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati dan perasaan yang tulus kami panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmad dan berkah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini untuk memenuhi salah satu persyaratan Akademis pada Program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Dalam menyusun laporan ini penulis menyadari masih banyak kesulitan dan kekurangan yang dihadapi sehingga laporan ini jauh dari kesempurnaan. Namun dengan kemampuan yang terbatas penulis mencoba menyusun sebaik mungkin dengan bantuan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan yang baik ini, penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Muhammad Miqdad, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Sudaryanto MBA. Ph.D selaku ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan.
3. Ibu Dra. Sudarsih, M.Si. selaku dosen pembimbing yang banyak memberikan pengarahan hingga terselesaikan laporan ini.
4. Bapak dan Ibu dosen serta asisten dosen dalam lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan.
5. Para karyawan dan karyawan serta staff pengajaran dalam lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
6. Ibu Sri Emi Winarni, S.Sos. selaku Kasubag Kepegawaian Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).
7. Bapak Muchtar dan Bapak Sugirin yang telah memberikan data dan keterangan yang diperlukan dalam penyusunan laporan ini.

8. Para karyawan dan karyawan serta staff Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember.
9. Rekan seperjuangan Anitta Alviyan, Mayang Zella Rina, Dyah Ayudya Parwitasari serta teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
10. Kedua orangtua saya yang telah memberikan dukungan dan semangat serta doa terbaiknya.
11. Seseorang yang istimewa, Sambaran Halilintar Ahmad yang selalu setia saya repotkan, terima kasih semangat, dukungan serta doanya.
12. Semua pihak yang telah membantu terlaksananya penulisan laporan ini.

Perlu disadari bahwa penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Atas dasar itulah kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan laporan ini.

Akhirnya kami mengucapkan banyak terimakasih dan semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Jember, 25 Maret 2017

Penulis

**DAFTAR ISI**

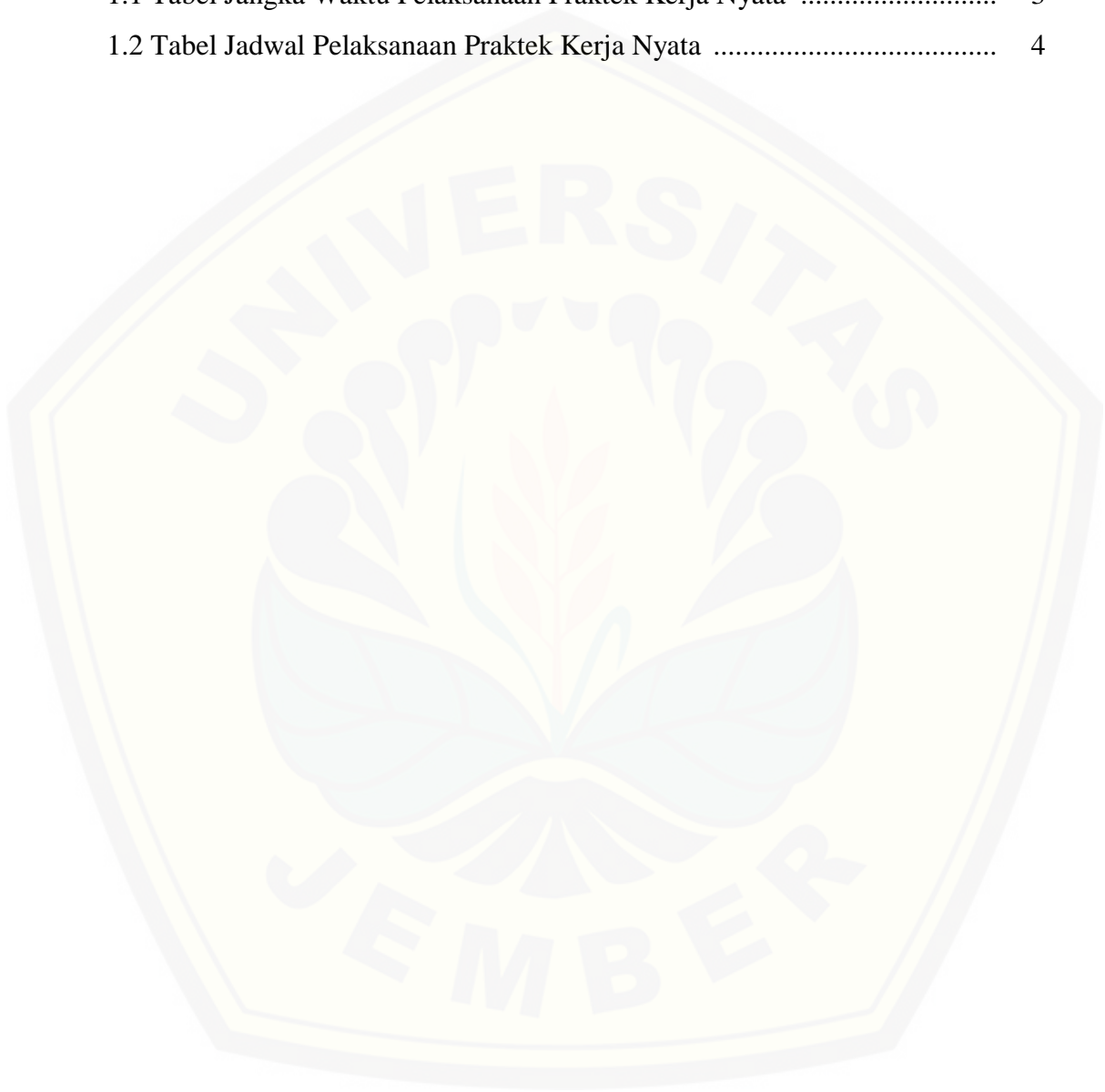
	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul .....	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	2
1.3 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3.1 Obyek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.4 Pelaksanaan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.5 Bidang Ilmu Yang Diperoleh .....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
2.1 Prosedur .....	5
2.1.1 Pengertian Prosedur .....	5
2.1.2 Karakteristik Prosedur .....	6
2.1.3 Manfaat Prosedur .....	6
2.2 Administrasi .....	7
2.2.1 Pengertian Administrasi .....	7
2.2.2 Peranan Aministrasi .....	8

2.2.3	Unsur-unsur Administrasi .....	9
2.2.4	Tujuan Administrasi .....	10
2.2.5	Fungsi Administrasi .....	10
2.2.6	Ciri-ciri Administrasi .....	11
2.3	Pelayanan .....	11
2.3.1	Pengertian Pelayanan .....	11
2.3.2	Bentuk-bentuk Pelayanan .....	13
2.3.3	Standart Pelayanan .....	14
2.3.4	Faktor Pendukung Pelayanan .....	16
2.3.5	Asas-asas Pelyanan .....	19
2.3.6	Kualitas Pelayanan .....	20
2.3.7	Kelompok Pelayanan .....	22
2.3.8	Manajemen Pelayanan .....	23
2.3.9	Peran Pemerintah Daerah dalam Menyelenggarakan Pelayanan .....	24
2.3.10	Prinsip Pelayanan Publik .....	27
2.4	Pencari Kerja .....	28
2.4.1	Pengertian Pencari Kerja .....	28
2.4.2	Klasifikasi Tenaga Kerja .....	28
2.4.3	Cara Mengelola Tenaga Kerja .....	30
2.4.4	Tujuan Pengelolaan Tenaga Kerja .....	31
2.4.5	Prinsip Pengelolaan Tenaga Kerja .....	32
2.4.6	Penggolongan Tenaga Kerja .....	32
<b>BAB 3.</b>	<b>GAMBARAN UMUM OBYEK PRAKTEK KERJA NYATA ...</b>	<b>34</b>
3.1	Latar Belakang Sejarah .....	34
3.2	Visi dan Misi .....	35
3.2.1	Tujuan dan Lembaga .....	36
3.2.2	Sasaran Lembaga .....	36
3.3	Lokasi Dinas Tenaga Kerja Jember .....	37
3.4	Kondisi Lingkungan Dinas Tenaga Kerja Jember .....	37
3.5	Struktur Organisasi .....	37

3.6 Tugas Pokok dan Fungsi Masing-masing Bagian .....	40
3.7 Kegiatan Pokok Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember .....	54
<b>BAB 4. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA .....</b>	<b>55</b>
4.1 Register atau Menyiapkan Persyaratan Kartu Pencari Kerja (AK/1) .....	56
4.2 Mengisi Formulir atau Daftar Isian Kartu Pencari Kerja .....	57
4.3 Meregistrasi Data Pencari Kerja pada Kartu Pencari Kerja (AK/1) .....	59
4.4 Memberikan Informasi Tentang Ketentuan Kartu Pencari Kerja (AK/1) .....	60
4.5 Meregistrasi Data Pencari Kerja Pada Buku Agenda Kartu Pencari Kerja (AK/1) .....	61
4.6 Memberikan Pengarahan Penempatan Kerja Kepada Pencari Kerja .....	64
4.7 Memberikan Informasi Lowongan Kerja Kepada Pencari Kerja .....	64
4.8 Melegalisir Kartu Pencari Kerja (AK/1) .....	66
<b>BAB 5. KESIMPULAN .....</b>	<b>67</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>71</b>

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
1.1 Tabel Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.2 Tabel Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	4



**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
2.1 Pembagian Tenaga Kerja .....	30
3.1 Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember .....	38
4.1 Daftar Isian Kartu Pencari Kerja .....	58
4.2 Lanjutan Daftar Isian Kartu Pencari Kerja .....	59
4.3 Kartu Pencari Kerja .....	60
4.4 Buku Agenda Kartu Pencari Kerja .....	62
4.5 Lanjutan Buku Agenda Kartu Pencari Kerja .....	63
4.6 Contoh Lowongan Kerja .....	65

**DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata (PKN)
2. Surat Rekomendasi Tempat Praktek Kerja Nyata (PKN)
3. Surat Persetujuan Tempat Praktek Kerja Nyata (PKN)
4. Surat Permohonan Nilai
5. Surat Nilai Praktek Kerja Nyata (PKN)
6. Daftar Absensi
7. Kartu Persetujuan Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN)
8. Kartu Konsultasi



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Alasan Pemilihan Judul**

Fenomena saat ini yang terjadi dalam kehidupan adalah masalah ketenagakerjaan, dimana penduduk usia produktif semakin bertambah namun tidak diimbangi dengan penyerapan tenaga kerja sehingga menimbulkan masalah pengangguran. Masih banyak masyarakat yang menganggur akibat kurangnya lapangan pekerjaan yang diberikan oleh pemerintah. Ada banyak faktor yang menyebabkan masyarakat menjadi pengangguran, salah satunya yaitu pengangguran terjadi disebabkan karena jumlah lapangan kerja yang tersedia lebih kecil dari jumlah pencari kerja. Juga kompetensi pencari kerja yang tidak sesuai dengan pasar kerja. Fenomena pengangguran juga berkaitan erat dengan terjadinya pemutusan hubungan kerja (PHK) karena perusahaan harus mengurangi tenaga kerjanya untuk meminimalkan kerugian perusahaannya. Pengangguran dalam jangka panjang akan berdampak tidak baik, karena dengan mereka menganggur dapat dikatakan secara ekonomi mereka tidak memiliki sumber pendapatan sehingga mereka tidak dapat memenuhi kebutuhan hidupnya dan pada akhirnya akan meningkatkan angka kemiskinan. Dampak lain yang ditimbulkan yaitu meningkatnya kriminalitas, karena orang yang menganggur tidak mendapatkan penghasilan, maka mereka menjadi miskin. Karena itu, seseorang dapat melakukan apa saja untuk mendapatkan kebutuhannya, contohnya seperti mencuri.

Negara sebagai pihak yang bertanggung jawab atas masalah pengangguran mempunyai Kementerian Ketenagakerjaan RI yang membidangi urusan ketenagakerjaan dimana secara vertikal masalah ketenagakerjaan diurus oleh Dinas Tenaga Kerja yang ada pada setiap daerah di Indonesia baik ditingkat propinsi maupun kabupaten atau kota. Dinas Tenaga Kerja bertanggung jawab memberikan beberapa pelayanan kepada masyarakat, salah satunya yaitu pelayanan pembuatan kartu pencari kerja.

Kartu pencari kerja ini sangatlah penting, karena kartu pencari kerja ini merupakan kartu tanda bukti pendaftar pencari kerja yang digunakan oleh para pencari kerja sebagai keterangan bahwa mereka belum dan sedang mencari kerja dan juga dijadikan sebagai salah satu syarat untuk melamar pekerjaan. Saat mereka membuat kartu pencari kerja maka mereka akan dibantu mencari pekerjaan yang sesuai dengan keahlian, kemampuan dan pengalaman kerjanya masing-masing. Dengan begitu para pencari kerja akan sangat terbantu dengan adanya kartu pencari kerja ini karena memudahkan para pencari kerja dalam mencari pekerjaan. Selain itu kartu pencari kerja ini digunakan untuk mendata tingkat pengangguran dan tingkat angkatan kerja.

Maka sehubungan dengan latar belakang tersebut, penulis mengambil judul sebagai berikut : **“PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN PENDAFTARAN PENCARI KERJA PADA DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN JEMBER”**

## **1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata**

### **1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata**

Adapun tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan praktek kerja nyata ini meliputi :

- a. Untuk mengetahui dan memahami secara langsung mengenai Prosedur Administrasi Pelayanan Pendaftaran Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember
- b. Untuk membantu pelaksanaan kegiatan Administrasi Pelayanan Pendaftaran Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember.

### **1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata**

Untuk memperoleh pengalaman praktis dan menambah wawasan pengetahuan tentang Prosedur Administrasi Pelayanan Pendaftaran Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember.

### 1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Kegiatan Praktik Kerja Nyata

#### 1.3.1 Objek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Kegiatan Praktik Kerja Nyata dilaksanakan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember yang beralamat di Jl. Kartini No. 02 Jember Jawa Timur.

#### 1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Jangka waktu pelaksanaan Praktik Kerja Nyata berdasarkan prosedur yaitu sekurang-kurangnya minimal 144 jam kerja efektif atau 1 (satu) bulan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember. Waktu yang dijadwalkan tanggal 03 Maret s.d 03 April 2017, adapun jam kerja pada kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember. Untuk mengetahui lebih jelas tentang pelaksanaan Praktek Kerja Nyata lihat Tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

HARI	JAM	ISTIRAHAT
Senin - Kamis	07.00 – 15.00	12.00 – 13.00
Jum'at	07.00 – 14.30	11.00 – 13.00
Sabtu - Minggu	Libur	-

Sumber data : Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember, 2017

### 1.4 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Jadwal peserta Praktek Kerja Nyata (PKN) disesuaikan dengan jam dinas para pegawai/karyawan Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember. Peserta PKN mengikuti apel pagi rutin dari hari senin – kamis pada pukul 07.00 di halaman Kantor Pemerintah Daerah Jember, dilanjutkan dengan absensi di kantor masing-masing instansi. Jam istirahat peserta PKN juga disesuaikan dengan jam istirahat para pegawai/karyawan Dinas Tenaga Kerja Jember yaitu pukul 12.00 – 13.00 bersamaan dengan waktu sholat dzuhur dan makan siang. Peserta PKN meninggalkan kantor Dinas Tenaga Kerja pada pukul 15.00, dengan catatan pekerjaan yang diberikan kepada peserta PKN sudah selesai dilakukan.

Dengan adanya jadwal tersebut para peserta diharapkan mematuhi peraturan yang sudah berlaku di instansi tersebut dan menjalankannya dengan baik sehingga nantinya sudah terbiasa mematuhi peraturan yang berlaku di dunia kerja yang sesungguhnya. Para peserta PKN juga harus menjaga sikap, tingkah laku, dan attitude selama melaksanakan PKN karena peserta membawa nama baik Universitas Jember khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Adapun tabel pelaksanaan praktek kerja nyata dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut :

Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

No.	Kegiatan	Minggu Ke-			
		I	II	III	IV
1.	Pengajuan Surat Permohonan PKN kepada instansi yang terkait, mengurus surat ijin PKN dan membuat Prosedur PKN				
2.	Perkenalan dengan pemimpin dan karyawan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember				
3.	Pengaran dan Penjelasan tentang gambaran umum dari Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember				
4.	Pelaksanaan PKN serta mengumpulkan data – data dan informasi untuk digunakan dalam menyusun Laporan PKN				
5.	Konsultasi dengan Dosen Pembimbing secara periodik				
6.	Penyusunan Laporan PKN				
7.	Penggandaan Laporan PKN				

Sumber data : Lampiran 1, Lampiran 6, Lampiran 8

### 1.5 Bidang Ilmu Yang Diperoleh

- a. Manajemen
- b. Manajemen Sumber daya manusia

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Prosedur

##### 2.1.1 Pengertian Prosedur

Didalam melakukan suatu kegiatan, organisasi memerlukan suatu acuan untuk mengatur dan mengontrol semua aktivitas yang terjadi pada perusahaan tersebut. Oleh karena itu, setiap perusahaan baik itu swasta maupun pemerintah hendaknya memiliki prosedur untuk dasar pelaksanaan kerja untuk menunjang kelancaran operasional perusahaan. Dengan adanya prosedur yang memadai maka pengendalian dan tujuan yang akan dicapai dalam suatu organisasi dapat berjalan dengan baik. Secara umum prosedur adalah serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau operasi yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang baku (sama) agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama.

Beberapa ahli memiliki pandangan masing-masing terhadap definisi prosedur. Berikut pengertian prosedur menurut beberapa ahli :

- a. Prosedur adalah rangkaian kegiatan atau aktifitas yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama (Azhar, 2008 : 264)
- b. Mendefinisikan prosedur adalah suatu urutan-urutan seri tugas yang saling berhubungan yang diadakan untuk menjamin pelaksanaan kerjanya seragam (Muhammad, 2008 : 84)
- c. Mendefinisikan prosedur adalah suatu bagian sistem yang merupakan rangkaian tindakan yang menyangkut beberapa orang dalam satu atau beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatu kegiatan usaha atau transaksi dapat terjadi berulang kali dan dilaksanakan secara seragam (Ardiyose, 2008 : 734)
- d. Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang (Mulyadi, 2008 : 5)

Dari beberapa pengertian prosedur diatas maka dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah suatu rangkaian aktifitas kegiatan yang melibatkan beberapa orang atau lebih dalam suatu perusahaan atau lembaga atas segala kegiatan yang berlangsung secara berulang-ulang dengan cara yang sama.

### 2.1.2 Karakteristik Prosedur

Berikut adalah pendapat tentang karakteristik prosedur menurut Ardiyose (2008 : 466) :

- a. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi
- b. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang semisal mungkin
- c. Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana
- d. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab
- e. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan atau hambatan.

### 2.1.3 Manfaat Prosedur

Berikut adalah manfaat dari prosedur menurut Ardiyose (2008 : 487) antara lain :

- a. Lebih memudahkan didalam langkah-langkah kegiatan yang akan datang.
- b. Mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas, sehingga menyederhanakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya mengerjakan yang perlunya saja
- c. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipenuhi oleh seluruh pelaksana
- d. Membantu dalam usaha meningkatkan produktifitas kerja yang efektif dan efisien
- e. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan, bila terjadi penyimpangan akan dapat segera dilakukan perbaikan-perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsinya masing-masing.

## 2.2 Administrasi

### 2.2.1 Pengertian Administrasi

Secara *etimologis*, administrasi berasal dari bahasa Latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti “membantu, melayani, atau memenuhi”, serta *administratio* yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan, dan pemerintah, pengelolaan”. Di Itali disebut *amministrazione*, sedangkan di Prancis, Inggris, dan Amerika Serikat disebut *administration*. Pengertian tersebut kemudian berkembang mengikuti kemajuan ilmu pengetahuan dan perkembangan zaman.

Di Indonesia kita mengenal dan memahami “administrasi” dari dua bahasa yang berbeda dengan makna yang berbeda pula. Pertama, *administratie* dari bahasa Belanda yang kita kenal sejak awal masuknya pengaruh sistem administrasi publik klasik (sistem administrasi negara Prancis atau sistem administrasi negara Eropa Barat Kontinental) yang dibawah oleh pemerintahan jajahan Belanda. Istilah *administratie* dalam bahasa Belanda mencakup pengertian *stelselmatige verkrijging, en verwerking van gengvens* (dalam bahasa Indonesia disebut “tata usaha” atau “administrasi dalam artian sempit”). Kedua, *administration* yang berasal dari Bahasa Inggris sering kita sebut sebagai administrasi dalam arti luas, yakni proses (rangkaian) kegiatan usaha kerja sama sekelompok orang secara terorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien (Sofyan, 2012 : 3). Berikut definisi administrasi menurut beberapa ahli, antara lain :

- a. Menurut Sondang (dalam Sofyan Syafri Harahap, 2012 : 9), menyatakan bahwa Administrasi juga didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
- b. Menurut Terry (2002 : 16), administrasi adalah perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

- c. Menurut Silalahi (2002 : 11), administrasi adalah kegiatan pembagian kerjasama sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.
- d. Menurut Wahyudi (2005 : 82), administrasi berarti penyelenggaraan wewenang dan otoritas. Otoritas disini dapat dimiliki oleh para aparat birokrasi karena mereka telah mendapatkan legitimasi dari rakyat melalui rakyat.
- e. Menurut Poerwanto (2006 : 15), administrasi adalah proses kerjasama secara sistematis dari sekelompok manusia yang berinteraksi dengan lingkungannya untuk mencapai suatu tujuan tertentu secara efektif, efisien dan saling menguntungkan serta berkelanjutan.

### 2.2.2 Peranan Administrasi

Pemahaman yang tepat tentang pentingnya peranan administrasi dalam kehidupan modern sangat tergantung definisi yang digunakan sebagai titik tolak berfikir. Apabila disimak tentang apa pengertian administrasi itu maka akan terlihat.

- a. Administrasi merupakan suatu seni sekaligus sebagai proses. Sebagai seni, penerapan administrasi memerlukan kiat tertentu yang sifatnya sangat situasional dan kondisional. Administrasi selalu terkiat pada kondisi situasi, waktu dan tempat.
- b. Administrasi memiliki unsur-unsur tertentu yaitu, adanya dua orang atau lebih yang bekerjasama dalam hubungan yang sifatnya formal dan hierarki dengan tujuan yang ingin dicapai, adanya tugas-tugas yang harus dilaksanakan dan tersedianya sarana dan prasarana tertentu.
- c. Administrasi sebagai proses kerjasama bukanlah merupakan hal baru karena administrasi sesungguhnya timbul bersama dengan timbulnya peradaban manusia. Dengan alasan itulah sering dikatakan bahwa administrasi sebagai seni merupakan suatu fenomena sosial.



Administrasi memiliki unsur-unsur tertentu yang makna relevansinya tidak dapat disangkal bahwa administrasi hanya ada apabila terdapat dua orang atau lebih yang terlibat dan saling berinteraksi satu sama lain karena proses administrasi segera terjadi apabila ada kegiatan tertentu yang hanya bisa terlaksana dengan melibatkan beberapa orang tidak bekerja sendiri. Dalam kaitannya perlu ditambahkan bahwa tanpa mengurangi unsur-unsur administrasi yang lain, unsur manusia diakui sebagai unsur yang paling terpenting dalam proses administrasi (Ihsan, 2005 : 131).

### 2.2.3 Unsur-unsur Administrasi

Menurut Sofyan (2012 : 11), untuk mencapai suatu tujuan tertentu, kelompok orang yang bekerja sama memerlukan seperangkat instrumen yang saling terkait dan bersinergi. Seperangkat instrumen tersebut berwujud sejumlah unsur yang murtlak harus ada. Artinya tanpa adanya unsur-unsur tersebut, tujuan yang telah ditetapkan atau yang dikehendaki tidak akan tercapai. Para sarjana ilmiah ilmu administrasi tampaknya telah sepakat bahwa adanya unsur-unsur administrasi adalah sebagai berikut:

a. Organisasi

Merupakan unsur utama bagi kelompok yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah pengelompokan orang dan pembagian tugas.

b. Manajemen

Hakikat manajemen proses mencapai tujuan melalui orang lain. Oleh sebab itu, manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen.

c. Komunikasi

Merupakan proses penyampaian pesan (informasi) dari seseorang (*communicant*) kepada orang lain (*communicator*) melalui suatu saluran/media.

- d. **Kepegawaian**  
Merupakan penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain melalui satu saluran.
- e. **Keuangan**  
Merupakan suatu rangkaian aktivitas yang berkaitan dengan segi-segi pembiayaan dalam unsur kerja sama pencapaian tujuan tertentu.
- f. **Perbekalan**  
Merupakan sumber daya penting guna untuk mendukung pencapaian tujuan tertentu.
- g. **Tata usaha**  
Merupakan suatu kegiatan pencatatan, pengolahan, pengumpulan, penyimpanan (pengarsipan), pengiriman, berbagai informasi yang diterima atau yang dikeluarkan oleh suatu organisasi.
- h. **Hubungan Masyarakat**  
Merupakan salah satu upaya untuk menjaga eksistensi melalui penciptaan hubungan baik dan dukungan masyarakat sekeliling terhadap usaha kerja sama yang sedang dilakukan.

#### 2.2.4 Tujuan Administrasi

Tujuan administrasi baik yang ada pada pemerintah maupun swasta, tujuan utamanya adalah mencapai efisiensi. Beberapa tujuan administrasi, antara lain :

- a. Untuk memonitoring kegiatan administrasi perusahaan
- b. Untuk mengevaluasi kegiatan-kegiatan pengorganisasian perusahaan
- c. Untuk menyusun program pengembangan usaha dan kegiatan pengorganisasian
- d. Untuk mengamankan kegiatan-kegiatan usaha dan organisasi perusahaan

#### 2.2.5 Fungsi Administrasi

Menurut Sondang (2008 : 32), pada dasarnya administrasi berfungsi untuk menentukan tujuan organisasi dan merumuskan kebijakan umum. Berikut beberapa fungsi administrasi :

- a. *Planning* (perencanaan)  
Umumnya menyangkut pada sebuah keputusan yang dibuat. Dalam melakukan perkiraan yang akan terjadi dimasa yang akan datang dilakukan berdasarkan pengalaman sebelumnya dan saat ini. Administrasi data yang didapat secara lengkap bisa menafsirkan ketepatan perencanaan yang diperkirakan.
- b. *Organizing* (pengorganisasian)  
Fungsi ini berkaitan dengan usaha yang dilakukan dalam pengembangan hubungan kerja, dan pembagiannya dalam suatu organisasi.
- c. *Actuating* (penggerakan)  
*Actuating* atau penggerakan bisa dilakukan oleh atasan/pimpinan untuk memberi motivasi dan menggerakkan bawahannya agar dalam melakukan pekerjaannya dapat dilakukan dengan sebaik mungkin.
- d. *Controlling* (pengawasan)  
Sebuah proses pengamatan yang dilakukan secara terus menerus atau berkala dalam suatu kegiatan/pelaksanaan sesuai pada rencana kerja yang sebelumnya telah disusun rapi dan mengadakan pengoreksian bila dibutuhkan.

#### 2.2.6 Ciri-ciri Administrasi

- a. Adanya kelompok manusia yang terdiri atas dua orang atau lebih
- b. Adanya kerja sama
- c. Adanya proses atau usaha
- d. Adanya bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan
- e. Adanya tujuan

### 2.3 Pelayanan

#### 2.3.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari

masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan kepada orang lain atau pihak lain yang dapat memberikan suatu keuntungan dan dapat memberikan manfaat, hasil dari pelayanan berupa kepuasan yang diberikan walaupun hasil dari pelayanan yang diberikan tidak terikat pada suatu benda.

Beberapa ahli memiliki pandangan masing-masing tentang definisi pelayanan. Berikut pengertian pelayanan menurut beberapa ahli :

- a. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Moenir, 2010 : 26)
- b. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sampara, 2000 : 8).
- c. Pelayanan pelanggan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan/harapan pelanggan dalam jangka panjang (Tjandra, 2005 : 10)
- d. Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu pemerintahan (Ahmad, 2008 : 3)

- e. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat ketat (Sinambela, 2006 : 42-43)
- f. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Agung, 2005 : 4)

Jadi dengan adanya beberapa definisi dari pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat di definisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk publik atau jasa publik yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 2.3.2 Bentuk-bentuk Pelayanan

Pemerintah merupakan pihak yang memberikan pelayanan bagi masyarakat. Adapun didalam pelaksanaannya pelayanan ini terdiri dari beberapa bentuk. Menurut Moenir (2002 : 190) , bentuk pelayanan itu terdiri dari :

- a. Pelayanan lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), dibidang layanan informasi dan di bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas yang tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan yaitu :

1. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
  2. Mampu memberikan penjelasan apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
  3. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- b. Pelayanan berbentuk tulisan
- Ini merupakan jenis pelayanan dengan memberikan penjelasan melalui tulisan di dalam pengolahan masalah masyarakat. Pelayanan dalam bentuk tulisan ini terdiri dari dua jenis yaitu:
1. Pelayanan yang berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan institusi atau lembaga.
  2. Pelayanan yang berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
- c. Pelayanan yang berbentuk perbuatan
- Pelayanan yang berbentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan. Oleh sebab itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan tersebut.

### 2.3.3 Standart Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan , standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

- a. **Dasar Hukum**

Setiap bentuk kebijakan pelayanan yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, harus memiliki dasar hukum yang disahkan oleh Peraturan Perundangan untuk menandakan bahwa pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan publik yang sah menurut hukum dan perundangan.
- b. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Bentuk pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan harus memiliki sistem yang jelas, mekanisme pelaksanaan yang mudah diimplementasikan oleh seluruh masyarakat serta memiliki prosedur atau tata laksana yang jelas dan diketahui oleh pengguna layanan.
- c. **Jangka Waktu Penyelesaian**

Pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah dalam pelaksanaannya harus memiliki batas waktu penyelesaian kegiatan yang efisien, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dalam standar waktu yang singkat.
- d. **Biaya/Tarif**

Pelayanan pada hakikatnya adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu biaya atau tarif yang diberikan harus memiliki standar harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Dengan kata lain harga untuk pelayanan publik adalah harga yang murah.
- e. **Produk Pelayanan**

Pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi dapat dikatakan sebagai pelayanan apabila produk yang dihasilkan dapat berupa *public good*, *public service* dan *administration service*.
- f. **Sarana, Prasarana dan Fasilitas**

Keefektifan pelayanan yang diberikan oleh organisasi dapat dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pemberian pelayanan serta terdapat fasilitas yang memadai demi kenyamanan pelanggan atau masyarakat.

- g. **Kompetensi Pelaksana**  
Petugas pemberi pelayanan harus memiliki keahlian, kreativitas serta kemampuan yang menyangkut sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- h. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**  
Setiap organisasi pemerintah harus memiliki sarana yang menampung aspirasi masyarakat yang berisi kritik, saran dan juga pengaduan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat.
- i. **Jumlah Pelaksana**  
Organisasi pemerintahan memiliki pelaksanaan pelayanan yang memadai agar dalam pemberian pelayanan dapat berjalan efektif.

#### 2.3.4 Faktor Pendukung Pelayanan

Pelayanan publik pada dasarnya memuaskan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah. Terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan (Moenir, 2010 : 88-119) antara lain:

- a. **Faktor Kesadaran**  
Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.
- b. **Faktor Aturan**  
Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu :
  1. Kewenangan
  2. Pengetahuan dan pengalaman
  3. Kemampuan bahasa



4. Pemahaman oleh pelaksana

5. Disiplin dalam pelaksanaan

c. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

d. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata jadian kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut yaitu :

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
3. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
4. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.

5. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
7. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Oleh sebab itu, peran sarana pelayanan cukup penting disamping unsur manusianya. Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan suatu anggota pemerintah maupun swasta kepada masyarakat atau *kliennya* harus pula dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para anggota tersebut. Artinya rendahnya produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan seorang pegawai tidak semata-mata disebabkan oleh tindakan dan perilaku yang disfungsi akan tetapi sangat mungkin karena tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tugas yang dipegang olehnya.

Pelayanan yang baik dan memuaskan yang dilakukan oleh institusi pemerintah ataupun organisasi publik lainnya terhadap masyarakatnya, bahwa pelayanan yang terbaik harus dilakukan dengan cara-cara seperti yang dikutip oleh Moenir di atas yaitu dengan cara :

- a. Pertama, harus memberikan kemudahan dalam pengurusan berbagai urusan agar pelayanan yang dilakukan bisa berjalan dengan cepat.
- b. Kedua, harus memberikan pelayanan yang wajar dan tidak berlebihan sesuai dengan keperluannya masing-masing. Pelayanan yang diperoleh secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik alasan untuk institusi pemerintah ataupun organisasi publik atau alasan untuk kesejahteraan. Misalnya apabila ingin mendapatkan pelayanan yang cepat maka unit kerja diberikan sesuatu sebagai imbalannya agar mendapatkan pelayanan yang sewajarnya, hal demikian sebenarnya ikut membantu penyimpangan secara tidak langsung.
- c. Ketiga, harus memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih dan tidak membedakan masyarakat dari segi ekonomi maupun dari segi

apapun, sehingga masyarakat mendapatkan perlakuan yang adil dalam mengurus berbagai urusan tanpa membedakan status apapun. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang status, artinya apabila memang untuk mendapatkan pelayanan diharuskan antri secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antri sebagaimana yang lain.

- d. Keempat, masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang tanpa membohongi masyarakat yang akan mengurus urusannya. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan. Cara tersebut menjadikan orang lebih mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi. Pelayanan yang memuaskan dapat memberikan dampak yang positif untuk masyarakat.

#### 2.3.5 Asas-asas Pelayanan

Asas dapat berarti dasar, landasan, fundamen, prinsip dan jiwa atau cita-cita. Asas adalah suatu dalil umum yang dinyatakan dalam istilah umum dengan tidak menyebutkan secara khusus cara pelaksanaannya. Asas juga dapat diartikan sebagai pengertian-pengertian dan nilai-nilai yang menjadi titik tolak berfikir tentang sesuatu. Pelaksanaan pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan asas-asas pelayanan publik. Dalam Tjandra (2005 : 11), asas-asas pelayanan publik adalah :

- a. **Transparan**  
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**  
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

- d. Partisipatif  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak  
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan tanggung jawab  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.  
Dengan melaksanakan pelayanan publik yang berdasarkan asas-asas yang telah dijelaskan di atas maka aparatur publik dapat melaksanakan peranan yang baik dalam memberikan pelayanan.

#### 2.3.6 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*). Beberapa pandangan menurut masing-masing ahli tentang kualitas pelayanan. Berikut pendapat dari beberapa ahli, antara lain :

- a. Menurut Sinambela (2010 : 6) kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).
- b. Sedangkan menurut Harbani (2011 : 133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.
- c. Menurut Harbani (2011 : 135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran

kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung)  
Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability* (kehandalan)  
Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsivess* (daya tanggap)  
Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan)  
Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empaty* (empati)  
Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

d. Fandy dan Diana (2003 : 27) menyatakan terdapat delapan dimensi kualitas untuk memberikan pelayanan yang baik, yaitu:

1. Kinerja (*performance*), karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*realibility*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*corformance to specification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus dilakukan.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.

7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Dari beberapa pendapat diatas mengenai tolak ukur kualitas pelayanan publik, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan salah satunya yaitu ukuran kualitas pelayanan publik menurut Harbani (2011 : 135) dengan lima dimensi kualitas pelayanan publik. Kelima dimensi tersebut adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

### 2.3.7 Kelompok Pelayanan

Di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, terdapat tiga kelompok dalam ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

#### a. Pelayanan barang publik

Pelayanan barang publik yaitu :

1. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
2. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
3. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaanya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

#### b. Pelayanan atas jasa publik

Pelayanan atas jasa publik yaitu :

1. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
2. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
3. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaanya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

c. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif yaitu :

1. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
2. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

### 2.3.8 Manajemen Pelayanan

Ada beberapa pandangan masing-masing menurut beberapa ahli tentang manajemen pelayanan. Berikut adalah pandangan menurut beberapa ahli, antara lain :

- a. Menurut Moenir (2006 : 186) manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan

tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.

- b. Sedangkan menurut Ratminto dan Atik ( 2005 : 4 ) manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Dari pengertian-pengertian yang di kemukakan di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dengan manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen juga daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

#### 2.3.9 Peran Pemerintah Daerah dalam Menyelenggarakan Pelayanan

Dasar pemikiran yang digunakan bahwa pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat memerlukan keterlibatan intervensi yang kuat dari Pemerintah Daerah, untuk kepentingan semua lapisan masyarakat tidak bisa terlalu menggantungkan pada berjalannya mekanisme pasar. Alternatif model terakhir ini tampaknya merupakan pilihan yang baik untuk dilakukan Pemerintah Daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, meskipun demikian dalam jangka panjang apabila pertumbuhan ekonomi daerah dan proses demokrasi telah berjalan baik harus berorientasi pada penerapan *model community oriented enabler*. Berdasarkan analisis model pilihan alternatif tersebut semakin jelas bahwa perubahan dalam berbagai dimensi perlu dilakukan oleh Pemerintahan Daerah dalam mewujudkan otonomi dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik harus dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan dalam bentuk undang-undang yang diharapkan menjadi payung hukum bagi pelaksanaan kegiatan pelayanan publik dan yang memiliki sanksi sehingga memiliki daya paksa terhadap pemenuhan standar tertentu dalam pelayanan publik. Paling tidak terdapat dua hal



pokok dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yaitu unsur sumber daya manusia aparaturnya serta sistem manajemen pelayanannya. Pelayanan publik dapat lebih berkualitas apabila petugas pelayanan dapat diandalkan, *responsive*, meyakinkan dan empati. Dapat diandalkan berarti dapat dipercaya, teliti dan konsisten. *Responsive* berarti tanggap terhadap kebutuhan masyarakat serta cepat dalam memberikan pelayanan. Meyakinkan dalam arti percaya diri, professional, berkompeten, sehingga memberikan rasa aman bagi yang dilayani, sedangkan empati adalah perhatian, sopan, sabar dan mau mendengarkan keluhan penerima layanan. Beberapa pandangan masing-masing menurut beberapa ahli tentang peningkatan kualitas pelayanan, antara lain :

- a. Menurut Riawan (2005 : 53) berpendapat bahwa peningkatan kualitas SDM untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan kebutuhan yang mendesak. Untuk dapat menciptakan SDM yang berkualitas dalam memberikan pelayanan publik juga harus diperkuat oleh mekanisme kerja yang adil dan memberikan kesempatan kepada masing-masing pihak untuk berkompetisi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. *Mekanisme reward and punishment* bisa menjadi alternatif sehingga aparat yang berprestasi baik dan penuh inisiatif dalam memberikan pelayanan mendapat *reward* yang lebih baik dibandingkan aparat yang tidak berprestasi.
- b. Menurut Fandy (2012 : 41) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain yaitu :
  1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.

2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
  3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
  4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
  5. Kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.
- c. Menurut Supranto (2006 : 157) dapat dilihat dari beberapa dimensi. Dengan kata lain kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan baik apabila aparatur dapat mewujudkan/memberikan beberapa dimensi berikut ini yaitu :
1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
  2. Keresponsifan (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap.
  3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
  4. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan.
  5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi.

Berdasarkan uraian di atas maka upaya untuk merealisasikan sebuah pelayanan yang berkualitas harus memenuhi beberapa kriteria. Semakin baik kondisi dari setiap kriteria yang dipersyaratkan maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan. Misalnya semakin tepat waktu dalam memberikan pelayanan, semakin andal aparaturnya, semakin responsif aparatur, semakin lengkap sarana

dan prasarana, kesemuanya akan sangat kondusif dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

#### 2.3.10 Prinsip Pelayanan Publik

Dari tahun ke tahun untuk membenahi pelayanan publik terus dilakukan pembuatan kebijakan pemerintah dilaksanakan dengan selalu berprinsip pada kepuasan publik untuk memberikan pelayanan yang baik kepada publik, prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu : kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keterbukaan, efisien, keadilan dan ketepatan waktu. Prinsip pelayanan ini merupakan indikator untuk menilai baik tidaknya pelayanan aparatur terhadap publik.

Menurut Irfan (2001 : 4) mengemukakan bahwa, pemberian pelayanan yang berdasarkan pada beberapa prinsip pelayanan Prima sebagai berikut :

- a. *Appropriateness*  
yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus relevan dan signifikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.
- b. *Accesssibility*  
yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus dapat diakses sedekat dan sebanyak mungkin oleh pengguna pelayanan.
- c. *Continuity*  
yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus ditangani oleh petugas yang benar-benar memiliki kecakapan teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, kemantapan aturan, sistem, prosedur dan instrumen pelayanan yang baku.

Begitu pentingnya profesional pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan suatu kebijakan No. 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan.

## 2.4 Pencari Kerja

### 2.4.1 Pengertian Pencari Kerja

Angkatan kerja atau *labour force* adalah jumlah penduduk dengan usia produktif, yaitu usia 15-64 tahun yang sedang bekerja maupun mencari pekerjaan. Beberapa pendapat tentang definisi pencari kerja atau tenaga kerja menurut beberapa ahli, antara lain :

- a. Pengertian pencari kerja atau yang sering disebut tenaga kerja adalah penduduk dalam usia kerja yang siap melakukan pekerjaan, antara lain mereka yang sudah bekerja, mereka yang sedang mencari pekerjaan, mereka yang bersekolah, dan mereka yang mengurus rumah tangga ( Rionga & Yoga, 2007:2)
- b. Sedangkan menurut Alam (2007 : 66), Tenaga kerja adalah penduduk berusia 15 tahun ke atas untuk negara-negara berkembang seperti Indonesia. Sedangkan di negara-negara maju, orang yang bekerja antara usia 15 dan 64 tahun.
- c. Menurut UU No. 13 tahun 2003 Bab I pasal 1 ayat 2 disebutkan bahwa tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat. Secara garis besar penduduk suatu negara dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu tenaga kerja dan bukan tenaga kerja.
- d. Sedangkan menurut Payaman (2001 : 87) tenaga kerja adalah penduduk yang sudah atau sedang bekerja, yang sedang mencari pekerjaan, dan yang melaksanakan kegiatan lain seperti bersekolah dan mengurus rumah tangga. Secara praksis pengertian tenaga kerja dan bukan tenaga kerja menurut dia hanya dibedakan oleh batas umur.

### 2.4.2 Klasifikasi Tenaga Kerja

Klasifikasi adalah penyusunan bersistem atau berkelompok menurut standar yang di tentukan. Maka, klasifikasi tenaga kerja adalah

pengelompokan akan ketenaga kerjaan yang sudah tersusun berdasarkan kriteria yang sudah di tentukan (Pius, 2001 ; 345), antara lain :

a. Berdasarkan penduduknya, yaitu :

1. Tenaga kerja

Tenaga kerja adalah seluruh jumlah penduduk yang dianggap dapat bekerja dan sanggup bekerja jika tidak ada permintaan kerja. Menurut Undang-Undang Tenaga Kerja, mereka yang dikelompokkan sebagai tenaga kerja yaitu mereka yang berusia antara 15 tahun sampai dengan 64 tahun.

2. Bukan tenaga kerja

Bukan tenaga kerja adalah mereka yang dianggap tidak mampu dan tidak mau bekerja, meskipun ada permintaan bekerja. Menurut Undang-Undang Tenaga Kerja No. 13 Tahun 2003, mereka adalah penduduk di luar usia, yaitu mereka yang berusia di bawah 15 tahun dan berusia di atas 64 tahun. Contoh kelompok ini adalah para pensiunan, para lansia (lanjut usia) dan anak-anak.

b. Berdasarkan batas kerja, yaitu :

1. Angkatan kerja

Angkatan kerja adalah penduduk usia produktif yang berusia 15-64 tahun yang sudah mempunyai pekerjaan tetapi sementara tidak bekerja, maupun yang sedang aktif mencari pekerjaan.

2. Bukan angkatan kerja

Bukan angkatan kerja adalah mereka yang berumur 10 tahun ke atas yang kegiatannya hanya bersekolah, mengurus rumah tangga dan sebagainya. Contoh kelompok ini adalah: anak sekolah dan mahasiswa, para ibu rumah tangga dan orang cacat, dan para pengangguran sukarela.

c. Berdasarkan kualitasnya, yaitu :

1. Tenaga kerja terdidik

Tenaga kerja terdidik adalah tenaga kerja yang memiliki suatu keahlian atau kemahiran dalam bidang tertentu dengan cara sekolah

atau pendidikan formal dan nonformal. Contohnya: pengacara, dokter, guru, dan lain-lain.

2. Tenaga kerja terlatih

Tenaga kerja terlatih adalah tenaga kerjayang memiliki keahlian dalam bidang tertentu dengan melalui pengalaman kerja. Tenaga kerja terampil ini dibutuhkan latihan secara berulang-ulang sehingga mampu menguasai pekerjaan tersebut. Contohnya: apoteker, ahli bedah, mekanik, dan lain-lain.

3. Tenaga kerja tidak terdidik dan tidak terlatih

Tenaga kerja tidak terdidik dan tidak terlatih adalah tenaga kerja kasar yang hanya mengandalkan tenaga saja. Contoh: kuli, buruh angkut, pembantu rumah tangga, dan sebagainya.

Berikut ini adalah Gambar Pembagian Tenaga Kerja :



Gambar 2.1 Pembagian Tenaga Kerja

Sumber : Pius (2001 ; 349)

#### 2.4.3 Cara Mengelola Tenaga Kerja

Istilah pengelolaan tenaga kerja adalah kata lain untuk manajemen personalia, manajemen sumber daya manusia, atau manajemen tenaga kerja.

Berikut adalah penjelasan menurut beberapa ahli, antara lain :

- a. Syafaruddin (2005 : 44-45) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai cara pengelolaan sumberdaya insani dalam organisasi dan lingkungan yang mempengaruhinya agar mampu memberikan kontribusi secara optimal bagi pencapaian tujuan organisasi.

- b. Siswanto (2005 : 53) memberi batasan manajemen tenaga kerja tenaga sebagai berikut : Manajemen tenaga kerja dapat didefinisikan sebagai seni dan ilmu dalam fungsi pokok manajemen dalam hubungannya dengan pelaksanaan fungsi administratif dan fungsi operasional terhadap tenaga kerja dalam rangka mencapai daya guna dan hasil guna sebesar-besarnya. Dara beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa batasan pengelolaan tenaga kerja sebagai berikut : pengelolaan tenaga kerja adalah upaya untuk meningkatkan kontribusi produktif tenaga kerja terhadap perusahaan yang dilakukan dengan berpegang pada prinsip dan melaksanakan fungsi administratif serta fungsi operasional.

#### 2.4.4 Tujuan Pengelolaan Tenaga Kerja

Telah diutarakan sebelumnya bahwa tujuan pengelolaan tenaga kerja adalah meningkatkan kontribusi atau sumbangan produktifnya terhadap perusahaan. Kontribusi yang dimaksud meliputi hal -hal sebagai berikut :

- a. Meningkatkan komitmen, yaitu kesetiaan dan ketaatan terhadap perusahaan. Kesetiaan adalah tekad dan kesanggupan menaati, melaksanakan, dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab. Tekad dan kesanggupan ini ditunjukkan oleh sikap, perilaku sehari-hari dan perbuatan dalam melaksanakan tugas sebagaimana diharapkan perusahaan. Ketaatan menunjukkan kesanggupan individu untuk menaati peraturan , baik secara tertulis maupun tidak tertulis sesuai dengan serta kesanggupan untuk tidak melanggar.
- b. Menghasilkan tenaga kerja yang berproduktivitas tinggi
- c. Meningkatkan kompetensi, yaitu motivasi, kepercayaan diri, pengetahuan, dan keterampilan tenaga kerja.
- d. Mewujudkan iklim kerja yang kondusif. Iklim kerja adalah kondisi, situasi, dan keadaan lingkungan kerja di perusahaan. Iklim kerja bersama-sama dengan motivasi dan kompetensi adalah penentu kinerja individu tenaga kerja. Iklim kerja yang kondusif adalah faktor pendukung atau pendorong yang menyediakan peluang bagi setiap individu tenaga kerja untuk

mewujudkan semua potensi yang dimilikinya secara optimal. Iklim kerja yang kondusif ditandai oleh terciptanya semangat dan gairah kerja yang tinggi dari tenaga kerja.

#### 2.4.5 Prinsip Pengelolaan Tenaga Kerja

Agar pengelolaan tenaga kerja mencapai tujuannya maka ada beberapa prinsip yang harus dipegang, antara lain:

- a. Tenaga kerja dikelola bukan sebagai biaya tapi sebagai aset utama perusahaan
- b. Tenaga kerja sebagai individu yang memiliki integritas dan keinginan untuk berbakti pada perusahaan dan lingkungannya
- c. Tenaga kerja dikelola dalam rangka peningkatan kompetensi dan komitmennya pada pekerjaan dan pada perusahaannya
- d. Tenaga kerja dikelola dengan orientasi pada pencapaian hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
- e. Tenaga kerja dikelola dengan fokus peningkatan kerjasama sebagai suatu tim kerja untuk mencapai kepentingan bersama
- f. Tenaga kerja dikelola dalam rangka penciptaan atau peningkatan jaringan kerja (*networking*)
- g. Tenaga kerja dikelola dalam rangka memacu terciptanya inovator-inovator yang mampu memberikan nilai tambah bagi kemajuan perusahaan.

#### 2.4.6 Penggolongan Tenaga Kerja

Di Indonesia penggolongan tenaga kerja dibagi menjadi dua, meliputi :

- a. Tenaga Kerja Dalam Negeri  
Tenaga kerja dalam negeri yaitu orang atau tenaga kerja asli Indonesia yang bekerja didalam negeri atau bekerja pada daerah wilayah Indonesia.
- b. Tenaga Kerja Luar Negeri (TKI)  
Beberapa pengertian tentang Tenaga Kerja Indonesia (TKI), yaitu :



1. Pengertian TKI menurut Pasal 1 bagian (1) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004 tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri, TKI adalah setiap warga negara Indonesia yang memenuhi syarat untuk bekerja di luar negeri dalam hubungan kerja untuk jangka waktu tertentu dengan menerima upah.
2. Pengertian TKI menurut buku pedoman pengawas perusahaan jasa tenaga kerja Indonesia adalah warga negara Indonesia baik laki-laki maupun perempuan yang melakukan kegiatan di bidang perekonomian, sosial, keilmuan, kesenian, dan olahraga profesional serta mengikuti pelatihan kerja di luar negeri baik di darat, laut maupun udara dalam jangka waktu tertentu berdasarkan perjanjian kerja yaitu suatu perjanjian antara pekerja dan pengusaha secara lisan dan atau tertulis baik untuk waktu tertentu maupun untuk waktu tidak tertentu yang memuat syarat-syarat kerja, hak dan kewajiban parapihak.
3. Pengertian TKI secara umum adalah setiap warga negara Indonesia yang memenuhi syarat untuk bekerja di luar negeri dalam jangka waktu tertentu berdasarkan perjanjian kerja melalui prosedur penempatan TKI dengan menerima upah.
4. Pengertian TKI atau Pengertian calon TKI menurut Pasal 1 yang bagian (2) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004 tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri, Calon Tenaga Kerja Indonesia adalah setiap warga negara Indonesia yang memenuhi syarat sebagai pencari kerja yang akan bekerja di luar negeri dan terdaftar di instansi pemerintah kabupaten/kota yang bertanggungjawab di bidang ketenagakerjaan.

## BAB III

### GAMBARAN UMUM OBYEK PRAKTEK KERJA NYATA

#### 3.1 Latar Belakang Sejarah

Pada awalnya Dinas Tenaga Kerja Kab. Jember adalah Departemen pemburuhan yang didirikan pada tahun 1947 pada masa kabinet Amir Syaifudin dengan SK Trimurti sebagai pejabat menteri pemburuhan. Pada kabinet Hatta, tugas pokok kementerian perburuhan mencakup juga urusan-urusan sosial sehingga namanya berubah menjadi kementerian “Perburuhan dan Sosial dalam Gerilya” dengan Menteriya RH Khusna. Dalam periode orde baru Departemen Perburuhan berganti nama menjadi Departemen Tenaga Kerja dengan dasar keputusan presidium Kabinet Ampera nomor 75/U/Kep/11/1966. Pergantian nama tersebut dimaksudkan untuk menghilangkan persi bahwa “Buruh” adalah Komunis, disamping itu pengertian “Tenaga Kerja” memiliki dimensi yang lebih luas dari pengertian buruh.

Dimasa Kabinet Pembangunan II, Departemen Tenaga Kerja diperluas menjadi Departemen Tentang Kerja, Transmigrasi, dan Koperasi sehingga struktur organisasinya kembali mengalami penataan, namun pada Kabinet Pembangunan III urusan koperasi berpindah ke Departemen Perdagangan, dan struktur organisasi yang menangani permasalahan ketenaga kerjaan tidak berubah.

Sedangkan Kabinet Pembangunan IV, Departemen Transmigrasi tersebut sehingga kegiatan penanganan masalah transmigrasi dilimpahkan ke Departemen ini, sampai tahun 2000 nama Departemen Tenaga Kerja tidak mengalami perubahan. Dengan di keluarkannya UU Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, diikuti dengan pemberlakuan Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 2000 tentang kewenangan provinsi sebagai daerah otonom dan peraturan Daerah Nomor 35 tahun 2000 tentang Departemen Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur, maka Departemen Tenaga Kerja kemudian mengalami perubahan kelembagaan baik dalam nama, tupoksi, struktur organisasi maupun kewenangannya dan namanya berubah menjadi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Sebagai tercantum dalam peraturan Daerah Nomor 40 tahun 2000 tentang susunan organisasi dan tatanan kerja Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember. Tahun 2003, pemerintah mengeluarkan laporan Nomor 8 tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah yang ditindaklanjuti oleh Pemkab Jember dengan mengeluarkan salah satu perda Nomor 22 tahun 2003 tentang susunan organisasi dan data kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi dimana mengalami perubahan kelembagaan baik dalam nama, Tugas pokok dan Fungsi, Struktur Organisasi maupun kewenangannya yaitu dengan bertambahnya satu bidang Transmigrasi yaitu dilaksanakan sejak bulan Januari 2004.

Kemudian 2007 pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah yang ditindak lanjuti oleh pemerintah kabupaten Jember, dengan Peraturan Daerah Nomor 15 tahun 2008 tentang Organisasi dan tata Kerja Perangkat Kabupaten. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi berubah kelembagaan baik dalam tugas pokok dan fungsi, sesuai dengan peraturan Bupati Nomor 49 tahun 2008 tentang tugas pokok dan fungsi organisasi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Jember yang dilaksanakan sejak Januari 2009 hingga sekarang.

Namun pada tanggal 03 Januari 2017 berdasarkan Peraturan Bupati Jember Nomor 47 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember nama DISNAKERTRANS berubah menjadi DISNAKER yaitu Dinas Tenaga Kerja. Selain itu kantor Disnaker juga mengalami perubahan Struktur Organisasi.

### **3.2 Visi dan Misi**

Visi Dinas Tenaga Kerja adalah terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui iklim perbaikan ketenagakerjaan dan ketransmigrasian yang terarah, terpadu dan dinamis.

Misi yang diemban Dinas Tenaga Kerja dalam mewujudkan visi secara operasional adalah :

- a. Meningkatkan profesionalisme dan kapasitas kinerja pegawai dalam rangka pelaksanaan tugas teknis dan administrasi perkantoran

- b. Meningkatkan kualitas tenaga kerja terampil dan produktif yang mampu menciptakan, memperluas dan mengembangkan kesempatan kerja dan berusaha
- c. Mewujudkan terciptanya hubungan industrial, perlindungan dan jaminan sosial pekerja dalam rangka menciptakan tenaga kerja dan berusaha
- d. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pengendalian persebaran penduduk melalui program transmigrasi reguler

### 3.2.1 Tujuan dan Lembaga

Tujuan merupakan penjabaran lebih nyata dari perumusan visi dan misi yang lebih unik dan idealistik. Tujuan jangka panjang maupun jangka pendek (satu sampai dengan lima tahun) yang ingin dicapai oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember adalah sejalan dengan sasaran yang hendak dicapai oleh Pemerintah Daerah yaitu :

“Mendorong terwujudnya kesejahteraan masyarakat dengan perbaikan iklim ketenagakerjaan melalui penciptaan perluasan kerja yang layak, peningkatan kualitas dan kompetensi tenaga kerja, terjaminnya kesejahteraan, perlindungan dan kemandirian tenaga kerja serta mobilitas penduduk yang terarah, terpadu dan dinamis”.

### 3.2.2 Sasaran Lembaga

Sasaran adalah penjabaran dari tujuan, yaitu sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan organisasi dalam jangka waktu tahunan, semesteran, triwulan, atau bulanan. Sasaran yang ingin dicapai oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember adalah :

- a. Peningkatan kualitas masyarakat pencari kerja
- b. Perwujudan industrial *peace* masyarakat industri
- c. Peningkatan kualitas serta pelaksanaan persebaran penduduk masyarakat pra sejahtera

### **3.3 Lokasi Dinas Tenaga Kerja Jember**

Penentuan lokasi merupakan suatu hal yang harus diperhatikan dan dipertimbangkan karena lokasi yang strategis akan memberikan dampak yang baik pula pada instansi atau perusahaan. Adapun Dinas Tenaga Kerja Jember yang berlokasi di Jalan Kartini No. 2 Jember, lokasinya cukup strategis dan dekat dengan lokasi pemerintahan kabupaten.

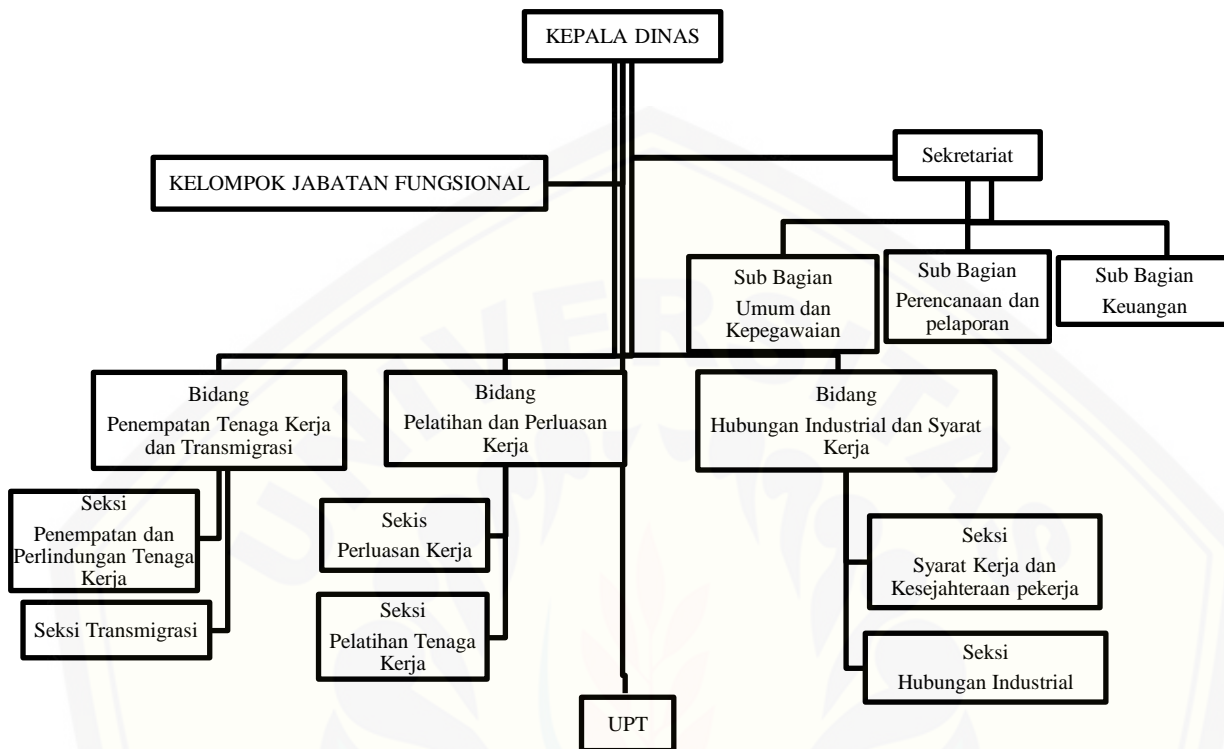
### **3.4 Kondisi Lingkungan Dinas Tenaga Kerja Jember**

Lingkungan Dinas Tenaga Kerja Jember tempatnya bersih, nyaman, ruangan ber AC (ada beberapa yang tidak ber-AC), mempunyai ruang tunggu, ruang pertemuan atau rapat, namun Dinas Tenaga Kerja Jember masih belum memiliki kantin atau tempat makan dikarenakan kurangnya lahan. Semua itu bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat, sehingga dapat menciptakan hubungan yang harmonis, tercipta keterbukaan dan mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan Nasional.

### **3.5 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi adalah suatu kerangka yang mewujudkan pola tetap dari hubungan diantara bidang-bidang kerja atau orang-orang yang mewujudkan wewenang, jabatan dan tanggung jawab masing-masing dalam suatu kerja sama. Adanya struktur yang baik suatu perusahaan dalam menjalin kerja sama dengan baik, sehingga tujuan dari perusahaan dapat dicapai sesuai dengan harapan. Atau struktur organisasi adalah susunan dan hubungan-hubungan antar komponen bagian-bagian dan posisi-posisi dalam suatu organisasi, komponen-komponen dalam tiap organisasi memiliki ketergantungan. Sehingga jika suatu komponen baik, maka akan berpengaruh pada komponen lainnya dan organisasi tersebut. Adapun struktur organisasi dari kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember, dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut :

### STRUKTUR ORGANISASI DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN JEMBER



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember

Sumber : Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember

Struktur organisasi pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember berbentuk Garis dan staf. Apabila organisasi telah berkembang dengan pesat dan bertambah luas pula tugas-tugas, wewenang dan tanggung jawab yang ada, maka akan timbul kesulitan-kesulitan bagi pimpinan untuk mengambil keputusan sendiri. Dalam keadaan tersebut maka diperlukan bantuan orang lain yang ahli dalam bidang-bidang tertentu untuk membantu pimpinan dalam pengambilan keputusan-keputusan. Untuk keperluan tersebut maka diciptakanlah suatu staf yang pada umumnya terdiri dari orang-orang yang ahli dalam bidang tertentu. Staf tersebut bertugas membantu pimpinan dalam rangka mengambil keputusan-keputusannya. Organisasi semacam ini disebut organisasi garis dan staf.

Organisasi garis dan staf, secara formil yang berhak memberikan perintah hanyalah pimpinan, sedang staf hanyalah sebagai pembantu pimpinan dengan

tugas perencanaan, memberikan nasihat dan lain-lain yang serupa dengan itu. Tetapi di dalam organisasi yang besar yang mempunyai ruang lingkup tugas yang luas, beraneka ragam dan kompleks, tidak mungkin lagi bagi seseorang pimpinan mendeglasikan beberapa wewenangnya kepada staf sesuai dengan bidang masing-masing. Dalam hal yang demikian staf menandatangani keputusan, perintah, instruksi dan lain-lain atas nama pimpinan. Pada umumnya, dalam organisasi garis dan staf yang besar staf umumnya memberikan nasihat kepada para pelaksana dalam melakukan pengawasan, sedang staf khusus memberikan petunjuk-petunjuk teknis menurut bidangnya masing-masing.

Kelebihan organisasi garis dan staf :

- a. Dapat digunakan dalam organisasi yang besar maupun kecil serta maupun kecil serta apapun tujuan organisasi tersebut.
- b. Terdapat adanya pembagian tugas antara pemimpin dan pelaksana sebagai akibat dari adanya staf ahli dalam organisasi tersebut.
- c. Bakat yang berbeda-beda yang dimiliki oleh masing-masing karyawan dapat dikembangkan menjadi suatu spesialisasi tertentu.
- d. Prinsip, penempatan orang yang tepat pada posisi yang tepat atau "*the right man on the right place*" dapat diterapkan dengan baik.
- e. Pengambilan keputusan dapat berjalan dengan cepat karena meskipun banyak orang yang harus diajak berkonsultasi dalam pengambilan keputusan tetapi pimpinan masih berada pada satu tangan.
- f. Pengambilan keputusan yang lebih sehat dapat diciptakan karena tersedianya staf yang ahli dalam bidangnya masing-masing.
- g. Koordinasi juga dapat lebih baik karena terdapat adanya pembagian tugas yang lebih terperinci.
- h. Semangat kerja juga akan bertambah besar karena pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan bakat dan keterampilan.

Kekurangan organisasi garis dan staf :

- a. Rasa solidaritas antarkaryawan menjadi agak berkurang disebabkan oleh para karyawan menjadi tidak saling mengenal antara satu dengan yang lain.

- b. Perintah perintah menjadi kabur karena tidak dapat dibedakan antara perintah dengan nasihat (*advis*) yang datang nya dari staf. Hal ini disebabkan karena antara atasan dengan staf dapat terjadi adanya perintah sendiri sendiri padahal kewenangan masing-masing adalah berbeda.
- c. Kesatuan komando juga menjadi berkurang karena perintah yang berasal dari staf meskipun bukan pimpinan yang berhak memberik komando tetapi karena berasal dari staf ahli maka cenderung untuk harus dipenuhi pula oleh para karyawan.
- d. Koordinasi yang kurang baik pada tingkat staf akan dapat mengakibatkan adanya hambatan dalam pelaksanaan tugas bagi para karyawan.

### **3.6 Tugas Pokok dan Fungsi Masing-masing Bagian**

Berdasarkan struktur organisasi diatas maka uraian mengenai pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian sebagai berikut :

#### **a. Kepala Dinas**

Kepala Dinas, mempunyai tugas menyelenggarakan urusan kewenangan Pemerintah Kabupaten dibidang Ketenagakerjaan dan Transmigrasi dan tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

Kepala Dinas, mempunyai fungsi :

1. Pembinaan dan pengurusan ketatausahaan
2. Pembinaan dan pengurusan Latihan serta Peningkatan Produktivitas Tenaga Kerja
3. Pembinaan dan pengurusan Penyaluran dan Penempatan Tenaga Kerja serta perluasan Kesempatan Kerja
4. Pembinaan dan pengurusan Hubungan Industrial dan Perselisihan Hubungan Industrial (PHI)/Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), Kesejahteraan dan Syarat-syarat Kerja
5. Pembinaan dan Pengawasan Norma Keselamatan dan Kesehatan Kerja
6. Pembinaan dan pengurusan Pelaksanaan Transmigrasi
7. Pemberian ijin di Bidang Ketenagakerjaan dan Transmigrasi



**b. Sekretariat**

Sekretariat mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan, penyusunan program dan keuangan serta tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Sekretariat mempunyai fungsi :

1. Penyusunan dan pelaksanaan program kerja
2. Pengelolaan dan pelayanan administrasi umum, administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi perlengkapan dan urusan rumah tangga
3. Pelaksanaan koordinasi perencanaan penyusunan program, anggaran dan perundang-undangan
4. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan tugas-tugas bidang
5. Pengelolaan kearsipan dinas
6. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi organisasi dan tatalaksana
7. Penyusunan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas

Sekretariat terdiri dari :

1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, mempunyai tugas melaksanakan urusan administrasi umum, perlengkapan dan kepegawaian serta tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris.

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi :

- a) Penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan program kegiatan
- b) Pengelolaan urusan surat menyurat dan kearsipan
- c) Pengurusan keprotokolan dan kehumasan
- d) Pelaksanaan urusan Rumah Tangga, keamanan dan kebersihan kantor
- e) Penyusunan rencana kebutuhan barang dan kebutuhan pemeliharaan peralatan serta perlengkapan kantor
- f) Pelaksanaan pengadaan inventaris dan aset kantor

- g) Pelaksanaan pengelolaan Barang Milik Negara dan Milik Daerah
  - h) Penyusunan seluruh rencana kebutuhan kepegawaian dan penyelenggaraan tata usaha kepegawaian lainnya
  - i) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi
  - j) Penyusunan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas.
2. Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan
- Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan, mempunyai tugas menyusun program rencana kegiatan serta laporan evaluasi kegiatan dibidang ketenagakerjaan dan ketransmigrasian serta tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris.
- Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan mempunyai fungsi :
- a) Penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan program kegiatan
  - b) Penyusunan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja) Dinas, RKA dan RKAP, DPA dan DPPA, LANKIP, LPPD, LKPJ
  - c) Penyusunan penetapan kinerja, menyiapkan bahan penataan kelembagaan, ketatalaksanaan dan perundang-undangan
  - d) Pengumpulan, pengolahan dan penyajian informasi data ketenagakerjaan dan ketransmigrasian
  - e) Penyiapan bahan evaluasi dan menyusun laporan ketenagakerjaan dan ketransmigrasian
  - f) Penyusunan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas.

### 3. Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan, mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan Administrasi Keuangan serta tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris.

Sub Bagian Keuangan mempunyai fungsi :

- a) Penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan program kegiatan
- b) Pelaksanaan pengelolaan keuangan termasuk pembayaran gaji pegawai
- c) Pelaksanaan pengadministrasian dan pembukuan keuangan
- d) Penyusunan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan keuangan
- e) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi
- f) Penyusunan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas.

### c. **Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Transmigrasi**

Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Transmigrasi, mempunyai tugas memberikan bimbingan, pembinaan dan penempatan tenaga kerja AKL, AKAD, AKAN, informasi pasar kerja, bursa kerja dan pengurusan penempatan transmigrasi serta tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Transmigrasi mempunyai fungsi :

1. Penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan program kegiatan
2. Pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan informasi pasar kerja
3. Pelaksanaan penyusunan sistem dan penyebarluasan informasi pasar kerja dan bursa kerja
4. Penyiapan bahan pembinaan dan penempatan tenaga kerja, baik melalui mekanisme AKL, AKAD maupun AKAL

5. Pemrosesan rekomendasi ijin Tenaga Kerja Warga Negara Asing Pendetang (TKWNAP)
  6. Pemrosesan rekomendasi Pelaksanaan Penempatan bagi Pelaksana Penempatan Tenaga Kerja Indonesia Swasta (PPTKIS)
  7. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi penggunaan Tenaga Kerja Asing (TKA) di perusahaan
  8. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi penempatan TKI ke Luar Negeri
  9. Penanganan dan Perlindungan terhadap TKI bermasalah
  10. Pelaksanaan Fasilitas dan pelayanan pendaftaran kepada calon transmigran
  11. Pelaksanaan pelatihan dalam rangka peningkatan keterampilan calon transmigran
  12. Pelaksanaan kerjasama antar daerah di bidang Transmigrasi dengan instansi terkait di daerah penerima transmigran
  13. Penyiapan bahan dalam rangka pemindahan/penempatan calon transmigran
  14. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi
  15. Penyusunan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas
- Bidang Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Transmigrasi terdiri dari :

1. Seksi Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja

Seksi Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja, mempunyai tugas melaksanakan pembinaan, pengurusan dan pemberian informasi penempatan tenaga kerja serta tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Seksi Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja, mempunyai fungsi:

- a) Penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan program kegiatan
- b) Penyiapan bahan dalam rangka pemberian informasi pasar kerja dan bursa kerja

- c) Pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayan informasi pasar kerja
- d) Pemberian bimbingan dan penyuluhan Jabatan dan Analisis Jabatan
- e) Penyiapan bahan pembinaan dan penempatan tenaga kerja baik melalui mekanisme AKL, AKAD maupun AKAN
- f) Pemrosesan rekomendasi ijin Tenaga Kerja Warga Negara Asing Pendatang (TKWNAP)
- g) Pemrosesan rekomendasi Pelaksanaan Penempatan bagi Pelaksana Penempatan Tenaga Kerja Indonesia Swasta (PPTKIS)
- h) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi penggunaan Tenaga Kerja Asing (TKA) di perusahaan
- i) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi penempatan TKI ke Luar Negeri
- j) Penanganan dan Perlindungan terhadap TKI bermasalah
- k) Pemrosesan pemberian rekomendasi pendirian Bursa Kerja Khusus (BKK)
- l) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi
- m) Penyusunan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas

## 2. Seksi Transmigrasi

Seksi Transmigrasi, mempunyai tugas melaksanakan dan menyiapkan bahan sosialisasi, pendaftaran, pelatihan, seleksi calon transmigran dan penempatan transmigran serta tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Seksi Transmigrasi, mempunyai fungsi :

- a) Penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan program kegiatan
- b) Penyiapan bahan dalam rangka pemindahan calon transmigran

- c) Pelaksanaan sosialisasi ketrasmigrasian
- d) Penyiapan bahan dan dan pelaksanaan pelatihan dan pembekalan dalam rangka peningkatan keterampilan calon transmigran
- e) Koordinasi dengan daerah penerima transmigran maupundenagn dinas/instansi terkait
- f) Pelaksanaan kegiatan pengangkutan calon transmigran dari daerah asal sampai asrama transit
- g) Pelaksanaan pelayanan penampungan calon transmigran di asrama transit
- h) Pelaksanaan urusan pemberian perbekalan dan perawatan kesehatan kepada transmigran
- i) Pelaksanaan pengawalan perjalanan transmigran ke daerah tujuan
- j) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi
- k) Penyusunan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas

**d. Bidang Pelatihan dan Perluasan Kerja**

Bidang Pelatihan dan Perluasan Kerja, mempunyai tugas memberikan bimbingan, pengurusan pelatihan, pemagangan dan produktivitas tenaga kerja, standarisasi, sertifikasi dan pendaftaran/perijinan lembaga pelatihan kerja dan pengurusan perluasan kerja serta tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Bidang Pelatihan dan Perluasan Kerja, mempunyai fungsi :

1. Penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan program kerja
2. Pelaksanaan pembinaan dan penyelenggaraan pelatihan tenaga kerja
3. Pelaksanaan penyuluhan dalam rangka peningkatan produktivitas tenaga kerja
4. Pelaksanaan pembinaan insruktur dan lembaga pelatihan

5. Pemrosesan pendaftaran/perijinan lembaga pelatihan
6. Pelaksanaan perijinan pelatihan yang meliputi standarisasi, penyusunan program, uji keterampilan dan sertifikasi, serta akreditasi
7. Pelaksanaan sertifikasi kompetensi
8. Pelaksanaan pengawasan akreditasi lembaga pelatihan kerja
9. Pelaksanaan pembinaan pemagangan tenaga kerja
10. Pelaksanaan program usaha mandiri sektor informal
11. Pelaksanaan penerapan teknologi tepat guna dan padat karya
12. Pelaksanaan fasilitas pendayagunaan Tenaga Kerja Sukarela (TKS) dan Tenaga Kerja Mandiri (TKM)
13. Penyiapan bahan program penciptaan wirausaha baru
14. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi
15. Penyusunan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas

Bidang Pelatihan dan Perluasan Kerja terdiri dari :

1. Seksi Perluasan Kerja

Seksi Perluasan Kerja, mempunyai tugas melaksanakan dan menyiapkan bahan perluasan kerja serta tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Perluasan Kerja dan Transmigarsi.

Seksi Perluasan Kerja, mempunyai fungsi :

- a) Penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan program kerja
- b) Penyiapan bahan untuk menangani program dan kegiatan penempatan tenaga kerja pada sektor informal (di luar hubungan kerja)
- c) Penyiapan bahan pelaksanaan kegiatan penerapan teknologi tepat guna dan padat karya
- d) Penyiapan bahan program penciptaan wirausaha baru untuk masyarakat umum dan eks TKI
- e) Pelaksanaan fasilitas pendayagunaan Tenaga Kerja Sukarela (TKS) dan Tenaga Kerja Mandiri (TKM)

- f) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi
- g) Penyusunan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas

2. Seksi Pelatihan Tenaga Kerja

Seksi Pelatihan Tenaga Kerja, mempunyai tugas memberikan bimbingan, pengurusan pelatihan, pemagangan dan produktivitas tenaga kerja dan kelembagaan serta tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

Seksi Pelatihan dan Tenaga Kerja, mempunyai fungsi :

- a) Penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan program kegiatan
- b) Pelaksanaan pembinaan serta melaksanakan pelatihan, pembinaan pemagangan tenaga kerja serta penyuluhan produktivitas tenaga kerja
- c) Pelaksanaan fasilitas pelaksanaan uji keterampilan/kompetensi tenaga kerja
- d) Pelaksanaan sosialisasi program standarisasi dan sertifikasi tenaga kerja
- e) Penyiapan bahan inventarisasi data izin lembaga pelatihan
- f) Penyiapan bahan pelatihan peningkatan produktivitas Lembaga Penyelenggara Pelatihan
- g) Pemberian fasilitas peningkatan kualitas instruktur Lembaga Pelatihan
- h) Penyiapan bahan fasilitas pelaksanaan akreditasi pemantauan jenjang kelembagaan dan perijinan lembaga pelatihan swasta dan perusahaan
- i) Penyiapan bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan akreditasi dan perijinan lembaga pelatihan swasta
- j) Penyiapan bahan inventarisasi data izin lembaga pelatihan



- k) Penyiapan bahan pelatihan peningkatan produktivitas Lembaga Penyelenggara Pelatihan
- l) Fasilitas peningkatan kualitas instruktur Lembaga Pelatihan
- m) Penyiapan bahan fasilitas pelaksanaan akreditasi pemantauan jenjang kelembagaan dan perijinan lembaga pelatihan swasta dan perusahaan
- n) Penyiapan bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan akreditasi dan perijinan lembaga pelatihan swasta, pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi
- o) Penyusunan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas

**e. Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja**

Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja, mempunyai tugas menyusun dan melaksanakan program kegiatan, menetapkan pedoman pembinaan hubungan industrial, syarat-syarat kerja. Melaksanakan fasilitas dan pengembangan kelembagaan hubungan industrial, pengupahan, jaminan sosial kesejahteraan pekerja/buruh dan penyelesaian perselisihan hubungan industrial (PHI)/Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) dan melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja, mempunyai fungsi :

1. Pelaksanaan penyusunan program kegiatan bidang hubungan industrial dan syarat kerja
2. Pelaksanaan kegiatan bidang hubungan industrial dan syarat kerja
3. Pelaksanaan penerimaan dan penelitian materi pengajuan permohonan pengesahan peraturan perusahaan
4. Pelaksanaan dan penerimaan pencatatan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) antara perusahaan dengan serikat buruh/pekerja yang ada di perusahaan

5. Pelaksanaan penerimaan, penelitian dan pencatatan Perjanjian Kerja antara pengusaha dengan buruh/pekerja yang ada di perusahaan
6. Pelaksanaan pembinaan, pencegahan dan penyelesaian perselisihan hubungan industrial (PHI/PHK), mogok kerja dan penutupan perusahaan (*lock out*)
7. Pelaksanaan pembinaan dan fasilitas pengembangan kelembagaan hubungan industrial
8. Pelaksanaan fasilitas kegiatan Dewan Pengupahan Kabupaten dalam rangka usulan penetapan Upah Minimum Kabupaten (UMK)
9. Pembinaan pemberdayaan organisasi pekerja dan organisasi pengusaha serta pemberdayaan LKS Bipartit dan Tripartit
10. Pelaksanaan dan pembinaan fasilitas kepersertaan jaminan sosial tenaga kerja dan penyelenggaraan kesejahteraan pekerja
11. Pelaksanaan fasilitas penyelesaian perselisihan Hubin PHI/PHK, Pemogokan, *Lock Out* (penutupan perusahaan)
12. Pelaksanaan verifikasi, inventarisasi dan pencatatan, organisasi ketenagakerjaan (pengusaha dan pekerja)
13. Pembinaan syarat-syarat kerja dan pengupahan
14. Pelaksanaan pembinaan terhadap hubungan industrial baik pekerja maupun pengusaha
15. Pelaksanaan pembinaan prosedur penyelesaian hubungan industrial
16. Pelaksanaan hubungan kerja sama dengan lembaga-lembaga swasta dan instansi pemerintah dalam bidang penyelenggaraan usaha kesejahteraan pekerja
17. Pemberian fasilitas pemberian rekomendasi untuk ijin operasional perusahaan penyedia jasa pekerja/buruh dan pendaftaran perjanjian pekerjaan antar perusahaan pemberi kerja dengan perusahaan penyedia jasa pekerja/buruh
18. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi
19. Penyusunan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas

Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja meliputi :

1. Seksi Syarat Kerja dan Kesejahteraan Pekerja

Seksi Syarat Kerja dan Kesejahteraan Pekerja, mempunyai tugas melaksanakan pembinaan kesejahteraan pekerja dan syarat-syarat kerja serta tugas lain yang di berikan oleh Kepala Bidang.

Seksi Syarat Kerja dan Kesejahteraan Pekerja, mempunyai fungsi :

- a) Penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan program kegiatan
- b) Pelaksanaan penyiapan bahan/materi dalam rangka pembinaan kesejahteraan pekerja dan syarat-syarat kerja
- c) Penyiapan bahan materi dalam rangka pelaksanaan syarat-syarat kerja meliputi penelitian materi di dalam perjanjian kerja (PK) antara perusahaan pemberi kerja dengan perusahaan penyedia jasa pekerja, peraturan perusahaan (PP), perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT) dan perjanjian kerja bersama (PKB)
- d) Pelaksanaan fasilitas pemberian rekomendasi syarat-syarat kerja berupa pemberian pengesahan PP, pendaftaran PKB dan PKWT, petunjuk teknis struktur dan skala upah
- e) Pemantauan pelaksanaan syarat-syarat kerja yang meliputi perjanjian kerja (PK), peraturan perusahaan (PP) dan perjanjian kerja bersama (PKB)
- f) Pelaksanaan fasilitas pembinaan kesejahteraan di perusahaan
- g) Pemberian fasilitas kegiatan Dewan Pengupahan Daerah
- h) Pelaksanaan pembinaan dan pemantauan kepesertaan jaminan sosial tenaga kerja
- i) Penyiapan bahan dalam rangka pengusulan upah minimum kabupaten (UMK)
- j) Penyiapan pelaksanaan pemantauan UMK
- k) Penyiapan bahan dalam rangka penyusunan petunjuk teknis struktur dan skala upah

- l) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi
- m) Penyusunan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas

## 2. Seksi Hubungan Industrial

Seksi Hubungan Industrial, mempunyai tugas melaksanakan pembinaan, pengurusan terhadap organisasi pekerja dan pengusaha, penanganan penyelesaian perselisihan hubungan industrial (PHI/PHK) serta tugas lain yang di berikan oleh Kepala Bidang.

Seksi Hubungan Industrial mempunyai fungsi :

- a) Penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan program kegiatan
- b) Penyiapan bahan pembinaan Organisasi Pengusaha/Pekerja
- c) Pelaksanaan bimbingan pembentukan dan pelatihan LKS Bipartit di perusahaan
- d) Pelaksanaan pelayanan pencatatan organisasi pengusaha/pekerja
- e) Pelaksanaan verifikasi terhadap keanggotaan SP/SB
- f) Penyiapan bahan rekomendasi pendaftaran kelembagaan hubungan industrial yang meliputi Bipartit dan Tripartit
- g) Pelaksanaan penyiapan bahan/materi dalam rangka penyelesaian perselisihan hubungan industrial
- h) Pelaksanaan penyiapan bahan/materi dalam rangka penyelesaian PHK, baik perorangan maupun masal
- i) Pelaksanaan penyiapan bahan/materi dalam rangka penyelesaian mogok kerja/unjuk ras ketenagakerjaan dan *Lock Out* serta gejala sosial akibat konflik ketenagakerjaan
- j) Pelaksanaan penyiapan bahan/materi koordinasi dengan lembaga/organisasi/instansi terkait dalam penyelesaian perselisihan hubungan industrial

- k) Pelaksanaan tidak lanjut kasus-kasus pengaduan masyarakat berkaitan dengan masalah hubungan industrial
- l) Pelaksanaan koordinasi dengan organisasi pekerja, organisasi pengusaha dan pihak terkait dalam rangka deteksi diri
- m) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi
- n) Penyusunan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas

**f. UPT**

1. UPT merupakan unsur pelaksana teknis operasional Dinas
2. UPT dipimpin oleh seorang Kepala yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas
3. UPT dibantu oleh Sub Bagian Tata Usaha
4. Sub bagian Tata Usaha dipimpin oleh Kepala Sub Bagian yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala UPT
5. Jumlah, Nomenklatur, Susunan Organisasi dan uraian tugas dan fungsi UPT diatur dengan Peraturan Bupati

**g. Kelompok Jabatan Fungsional**

1. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri atas sejumlah tenaga dalam jenjang jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya
2. Setiap kelompok dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang diangkat oleh Bupati
3. Jenis jenjang dan jumlah jabatan fungsional ditetapkan oleh Bupati berdasarkan kebutuhan dan beban kerja, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

### 3.7 Kegiatan Pokok Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember

Dinas Tenaga Kerja sebagai aparatur Negara memiliki beberapa tugas pokok yang harus dilaksanakan demi kelancaran pekerjaannya dan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Berikut adalah beberapa tugas pokok Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember, antara lain :

- a. Dinas merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah di bidang tenaga kerja dan urusan pemerintah di bidang transmigrasi
- b. Dinas dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah
- c. Dinas mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah di bidang tenaga kerja dan bidang transmigrasi

Adapun fungsi dari Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember, antara lain :

- a. Perumusan kebijakan daerah di bidang tenaga kerja dan transmigrasi
- b. Pelaksana kebijakan daerah di bidang tenaga kerja dan transmigrasi
- c. Pelaksana evaluasi dan pelaporan daerah di bidang tenaga kerja dan transmigrasi
- d. Pelaksana administrasi daerah di bidang tenaga kerja dan transmigrasi
- e. Pelaksana fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan dari hasil Praktek Kerja Nyata (PKN) yang telah saya lakukan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember mulai pada tanggal 03 Maret – 03 April 2017 maka dapat disimpulkan bahwa untuk mengetahui dan memahami bagaimana Prosedur Administrasi Pelayanan Pendaftaran Pencari Kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember harus melalui beberapa tahap, antara lain :

- a. Register atau menyiapkan persyaratan kartu pencari kerja (AK/1), persyaratan ini bertujuan untuk mengumpulkan data diri dari seorang calon pencari kerja untuk menjadi acuan dalam melakukan pendataan.
- b. Mengisi formulir atau daftar isian kartu pencari kerja (AK/1), formulir atau daftar isian kartu pencari kerja ini berisi tentang gambaran atau latar belakang dari calon pencari kerja.
- c. Meregistrasi data pencari kerja pada kartu pencari kerja (AK/1), data dari calon pencari kerja yang sudah diperoleh selanjutnya akan ditulis atau diregistrasi pada kartu pencari kerja (AK/1).
- d. Memberikan informasi tentang ketentuan kartu pencari kerja (AK/1), bertujuan agar para calon pencari kerja mengetahui dan faham betul tentang kartu pencari kerja (AK/1).
- e. Meregistrasi data pencari kerja pada buku agenda kartu pencari kerja (AK/1), ini bertujuan untuk menyimpan data pencari kerja yang digunakan untuk keperluan pendataan tingkat pengangguran dan tingkat angkatan kerja.
- f. Memberikan pengarahan penempatan kerja kepada pencari kerja, yaitu memberikan arahan kepada pencari kerja bagaimana kedepannya mereka harus berbuat. Salah satunya diberikan arahan tentang penempatan kerja.
- g. Memberikan informasi lowongan kerja kepada pencari kerja, bertujuan agar mempermudah para pencari kerja dalam mencari dan mendapatkan pekerjaan yang mereka inginkan.

- h. Melegalisir kartu pencari kerja (AK/1), pembubuhan cap stempel dan tanda tangan asli oleh yang berwenang di atas kartu pencari kerja (AK/1) sebagai pembuktian fotokopi tersebut sesuai dengan kartu pencari kerja (AK/1) yang asli.





**DAFTAR PUSTAKA**

- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta :  
Pembinaan
- Ahmad, Ainur Rohman. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Program  
Sekolah Demokrasi
- Ahmad, Ainur Rohman. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Program  
Sekolah Demokrasi
- Alam, S. 2007. *Ekonomi Untuk SMA dan MA Kelas XI*. Jakarta : Esis
- Ardiyose. 2008. *Kamus Besar Akuntansi*. Jakarta : Grafindo Persada
- Azhar, Susanto. 2007. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta : T. Lingga Jaya
- Fandy, Tjiptono. 2012. *Pemasaran strategik*. Yogyakarta : ANDI
- Fandy, Tjiptono dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*.  
Yogyakarta : Andi
- Harbani, Pasolong. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Ihsan, Fuad. 2005. *Dasar-dasar Kependidikan*. Jakarta : P.T Asdi Mahasatya
- Irfan, Islamy. 2001. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta :  
Bumi Aksara
- Muhammad, Nafarin. 2008. *Penganggaran Perusahaan*. Jakarta : Salemba Empat
- Mulyadi. 2008. *Sistem Akuntansi*. Jakarta : Salemba Empat
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Payaman, Simanjuntak. 2001. *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Jakarta  
: FEUI
- Pius, Partanto. 2001. *Kamus Ilmiah Populer*. Surabaya : Arkola
- Poerwanto. 2006. *New Business Administration*. Jogjakarta : Pustaka Pelajar

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Riawan, Tjandra. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemda dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan
- Riongga dan Yoga Firdaus. 2007. *Ekonomi Untuk SMA Kelas X*. Jakarta : Phibeta
- Sampara, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press
- Silalahi, Ulber. 2002. *Pemahaman Praktis Asas-asas Manajemen*. Bandung : Mandar Maju
- Sinambela, Lian Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : P.T Bumi Aksara
- Sinambela, Lian Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : P.T Bumi Aksara
- Siswanto, Bejo. 2005. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Penekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta : Bumi aksara
- Sofyan, Syafri Harahap. 2012. *Teori Akuntansi*. Jakarta : Rajawali Pers
- Sondang, P Siagian. 2008. *Filsafat Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Supranto. 2000. *Statistik (Teori dan Aplikasi)*. Jakarta : Erlangga
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Syafaruddin, Alwi. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Strategi Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta : Fakultas Ekonomi
- Terry, George. 2002. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara
- Wahyudi, Kumorotomo. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

## Lampiran 1. Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata (PKN)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jalan Kalimantan No. 37 – Kampus Bumi Tegal Boto  
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150  
Email : fe@unej.ac.id Jember 68121 – Jawa Timur

---

Nomor : 8549/UN.25.1.4/PM/2016 18 November 2016  
 Lampiran : Satu Bendel *1 tanpa proposal*  
 Hal : **Permohonan Tempat PKN**

Yth. Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember  
 Jl. Kartini No.02

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Ekonomi dan Bisnis para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan hal tersebut kami mengharap kesediaan Institusi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1	Anitta Alviyan	140803101025	D3 Manajemen Perusahaan
2	Dyah Ayudya Parwitasari	140803101027	D3 Manajemen Perusahaan
3	Ade Falilah	140803101028	D3 Manajemen Perusahaan
4	Mayang Zella Rina	140803101061	D3 Manajemen Perusahaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : 16 Januari 2017 - 15 Februari 2017  
 Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.



a.n. Dekan  
 Pembantu Dekan I,  
 Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si  
 NIP. 19661020 199002 2 001

Tembusan kepada Yth :  
 1. Yang bersangkutan;  
 2. Arsip

Sumber : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

## Lampiran 2. Surat Rekomendasi Tempat Praktek Kerja Nyata (PKN)



**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
Jalan Letjen S Parman No. 89 ■ 337853 Jember

---

Kepada  
Yth. Sdr. Kepala Dinas Tenaga Kerja dan  
Transmigrasi Kab. Jember  
di -  
T E M P A T

**SURAT REKOMENDASI**  
Nomor : 072/1869/314/2016

Tentang  
**PRAKTEK KERJA NYATA**

Dasar : 1. Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 6 Tahun 2012 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Jember  
2. Peraturan Bupati Jember No. 46 Tahun 2014 tentang Pedoman Penertiban Surat Rekomendasi Penelitian Kabupaten Jember.

Memperhatikan : Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember tanggal 18 Nopember 2016 Nomor : 8549/UN25.1.4/PM/2016 perihal Ijin Permohonan Tempat PKN.

**MEREKOMENDASIKAN**

Nama / NIM. : 1. Anitta Alviyan 3. Ade Falliah  
2. Dyah Ayudya Parwitasari 4. Mayang Zella Rina

Instansi : Prodi D3 Manajemen Perusahaan Fak. Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Alamat : Jl. Kalimantan 37 Kampus Bumi Tegal Boto Jember

Keperluan : Melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata.

Tujuan : Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember

Tanggal : 16-01-2017 s/d 15-02-2017

Apabila tidak bertentangan dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku, diharapkan Saudara memberi bantuan tempat dan atau data seperlunya untuk kegiatan dimaksud.

1. Kegiatan dimaksud benar-benar untuk kepentingan Pendidikan
2. Tidak dibenarkan melakukan aktivitas politik
3. Apabila situasi dan kondisi wilayah tidak memungkinkan akan dilakukan penghentian kegiatan.

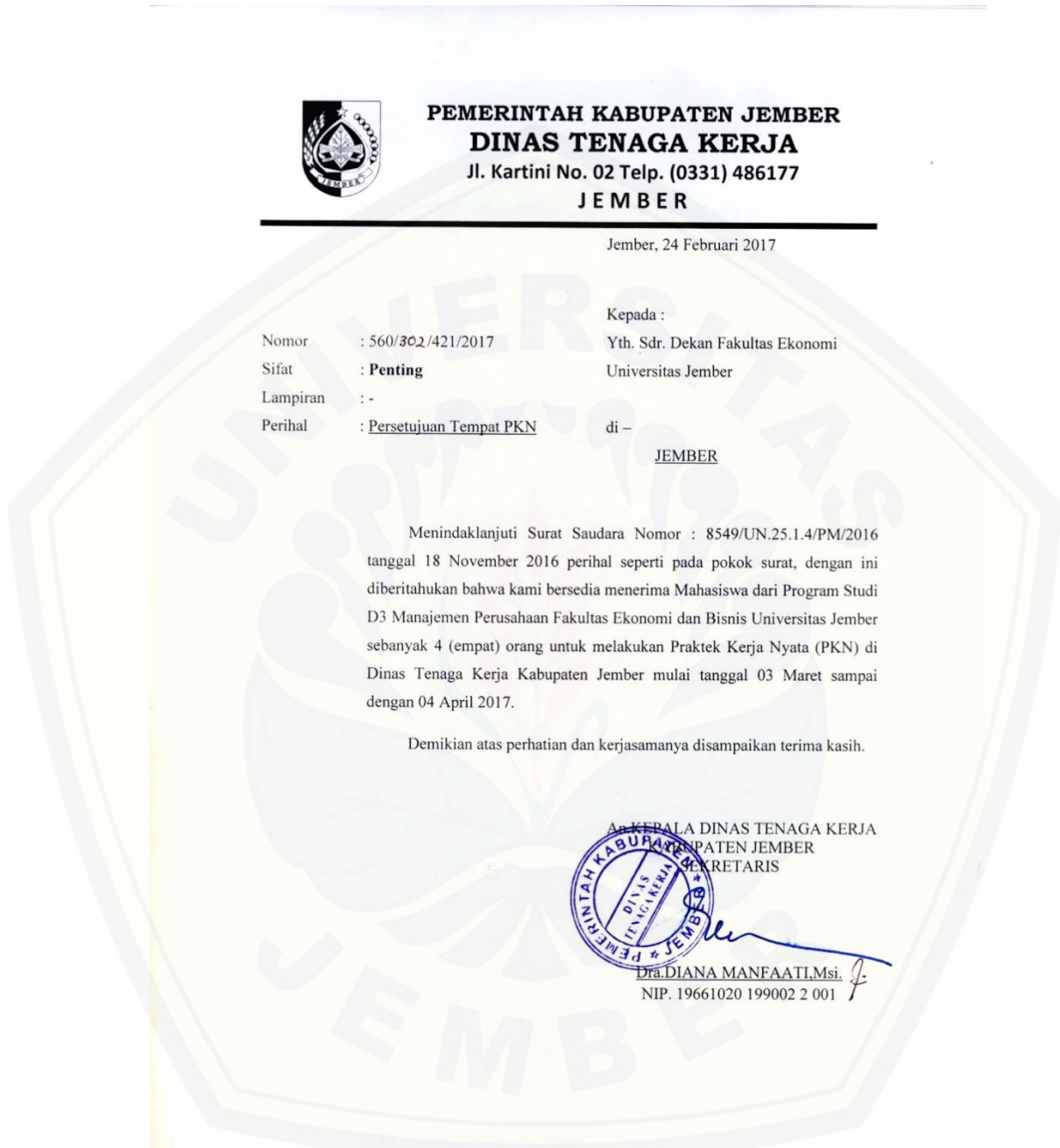
Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ditetapkan di : Jember  
Tanggal : 22-11-2016  
An. KEPALA BAKESBANG DAN POLITIK  
KABUPATEN JEMBER  
Kapus Kajian Strategis & Politik  
  
Drs. SLAMET WIJOKO, M.Si.  
Pembina  
NIP. 19631212-198606 1004

Tembusan :  
Yth. Sdr. : 1. Yang Bersangkutan;  
2. Arsip.

Sumber : Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember

## Lampiran 3. Surat Persetujuan Tempat Praktek Kerja Nyata (PKN)




Sumber : Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember

## Lampiran 4. Surat Permohonan Nilai

	<b>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI</b> <b>UNIVERSITAS JEMBER</b> <b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b> Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150 Jember 68121
Nomor	: 1206/UN25.1.4/KR/2017
Lampiran	: 1 (satu) lembar
Perihal	: <b>Permohonan Nilai PKN</b>
Yth. Pimpinan DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN JEMBER	
di – Jember	
<p>Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.</p> <p>Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.</p>	
 Dr. Isti Fadah, M.Si. NIP 19661020 199002 2 001	

Sumber : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

## Lampiran 5. Surat Nilai Praktek Kerja Nyata (PKN)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto  
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150  
Jember 68121

---

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER**


NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	94	
2.	Ketertiban	93	
3.	Prestasi Kerja	95	
4.	Kesopanan	94	
5.	Tanggung Jawab	95	

**IDENTITAS MAHASISWA :**

Nama : Ade Falillah  
N I M : 140803101028  
Program Studi : Manajemen Perusahaan

**IDENTITAS PEMBERI NILAI :**

Nama : EMI SRI WINARNI, S.Sos  
Jabatan : KASUBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN.  
Institusi : DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN JEMBER

Tanda Tangan dan Stempel Lembar : 

**PEDOMAN PENILAIAN**

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik

Sumber : Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember

Lampiran 6. Daftar Absensi

DAFTAR HADIR PROGRAM PRAKTEK KERJA NYATA  
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
 UNIVERSITAS JEMBER  
 TAHUN ANGGKATAN 2014/2015  
 PADA TANGGAL 3 MARET – 3 APRIL 2017

NO.	H A R I	P A G I				S I A N G			
		M A S U K		K E L U A R		M A S U K		K E L U A R	
		JAM	P R F	JAM	P R F	JAM	P R F	JAM	P R F
1	Hari ke-1	7:00	ada	12:00	ada	13:00	ada	15:00	ada
2	Hari ke-2	7:00	ada	12:00	ada	13:00	ada	15:00	ada
3	Hari ke-3	7:00	ada	12:00	ada	13:00	ada	15:00	ada
4	Hari ke-4	7:00	ada	12:00	ada	13:00	ada	15:00	ada
5	Hari ke-5	7:00	ada	12:00	ada	13:00	ada	15:00	ada
6	Hari ke-6	7:00	ada	12:00	ada	13:00	ada	15:00	ada
7	Hari ke-7	7:00	ada	12:00	ada	13:00	ada	15:00	ada
8	Hari ke-8	7:00	ada	12:00	ada	13:00	ada	15:00	ada
9	Hari ke-9	7:00	ada	12:00	ada	13:00	ada	15:00	ada
10	Hari ke-10	7:00	ada	12:00	ada	13:00	ada	15:00	ada
11	Hari ke-11	7:00	ada	12:00	ada	13:00	ada	15:00	ada
12	Hari ke-12	7:00	ada	12:00	ada	13:00	ada	15:00	ada
13	Hari ke-13	7:00	ada	12:00	ada	13:00	ada	15:00	ada
14	Hari ke-14	7:00	ada	12:00	ada	13:00	ada	15:00	ada
15	Hari ke-15	7:00	ada	12:00	ada	13:00	ada	15:00	ada
16	Hari ke-16	7:00	ada	12:00	ada	13:00	ada	15:00	ada
17	Hari ke-17	7:00	ada	12:00	ada	13:00	ada	15:00	ada
18	Hari ke-18	7:00	ada	12:00	ada	13:00	ada	15:00	ada
19	Hari ke-19	7:00	ada	12:00	ada	13:00	ada	15:00	ada
20	Hari ke-20	7:00	ada	12:00	ada	13:00	ada	15:00	ada
21	Hari ke-21	7:00	ada	12:00	ada	13:00	ada	15:00	ada
22	Hari ke-22	7:00	ada	12:00	ada	13:00	ada	15:00	ada
23	Hari ke-23	7:00	ada	12:00	ada	13:00	ada	15:00	ada
24	Hari ke-24	7:00	ada	12:00	ada	13:00	ada	15:00	ada

Jember, 03 Maret 2017

Tenaga kerja Kabupaten Jember  
 Dinas Kepegawaian  
  
 Winarni, S.Sos  
 NIP. 19671021 199403 2 006

Sumber : Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember



## Lampiran 7. Kartu Persetujuan Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121  
Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150  
Email : [feb@unej.ac.id](mailto:feb@unej.ac.id)

PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

Menerangkan bahwa :

Nama : Ade Falilah  
N I M : 140803101028  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen Perusahaan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :  
PROSEDUR ADMINITRASI PELAYANAN PENDAFTARAN PENCAIRI KERJA PADA  
DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN JEMBER  
(Revisi)

Dosen pembimbing :

Nama	N I P	Tanda Tangan
Dra. Sudarsih, M.Si.	19621212 199201 2 001	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 17 Februari 2017 s.d 17 Juli 2017. Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan **perpanjangan** selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali.

Jember, 17 Februari 2017  
Kaprodi. Manajemen Perusahaan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ

Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D  
NIP. 19660408 199103 1 001

**CATATAN :**

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk;
2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
  - 1) Ketua Program Studi;
  - 2) Dosen Pembimbing;
  - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0).
3. (\*) coret yang tidak sesuai

Sumber : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Lampiran 8. Kartu Konsultasi



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
 UNIVERSITAS JEMBER  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121  
 Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150  
 Email : feb@unej.ac.id

**KARTU KONSULTASI**

BIMBINGAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) PROGRAM STUDI DIPLOMA 3  
 FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

Nama : Ade Falilah  
 NIM : 140803101028  
 Program Studi : Manajemen Perusahaan  
 Judul Laporan PKN : PROSEDUR ADMINITRASI PELAYANAN PENDAFTARAN PENCARI KERJA PADA DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN JEMBER

---

Dosen Pembimbing : Dra. Sudarsih, M.Si.  
 TMT\_Persetujuan : 17 Februari 2017 s/d 17 Juli 2017  
 Perpanjangan : 17 Juli 2017 s/d 17 September 2017

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	1/3 2017	Paraboli bab 5 s.d vii	1.
2.	1/3	semai saran	2. ....
3.	4/3 2017	lampiran ke bab	3.
4.	4/3	berikutnya	4. ....
5.	15/3 2017	perbaiki bab vii sesuai saran	5.
6.	22/3 2017	daftar : daftar pustaka	6. ....
7.	5	Ace daftar g	7.
8.		daftar isi ket	8. ....
9.	5/4 2017	Ace bingkisan	9.
10.			10. ....
11.			11. ....
12.			12. ....
13.			13. ....
14.			14. ....
15.			15. ....

Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ybs. disetujui untuk diujikan:

Mengetahui,  
 Ketua Program Studi

Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D  
 NIP. 19660408 199103 1 001

Jember, 5 April 2017  
 Dosen Pembimbing

Dra. Sudarsih, M.Si.  
 NIP. 19621212 199201 2 001

Sumber : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember