

KINERJA PEGAWAI DI KANTOR DINAS SOSIAL DAN TENAGA KERJA KOTA PONTIANAK KALIMANTAN BARAT

Oleh:
FITRIA DEWI ASTUTI
NIM. E01111036

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2017
Email: dewiamir2825@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan ingin menganalisis produktivitas pegawai dan kualitas layanan untuk mengetahui kinerja pegawai di Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Kalimantan Barat. Kinerja merupakan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya tepat waktu untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk menganalisis permasalahan tersebut peneliti menggunakan teori dari Agus Dwiyanto yaitu produktivitas dan kualitas layanan. Hasil penelitian sendiri menunjukkan pegawai belum mampu menyelesaikan tugas-tugas tepat waktu sehingga terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan, karena ada beberapa hambatan dalam penyelesaian tugas di Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Kalimantan Barat. Hambatan tersebut ialah Sumber Daya Manusia yang berkualitas, ruang mediasi, sarana, dan prasarana. Adapun saran dalam penelitian ini adalah diharapkan pegawai tidak hanya berfokus pada target tetapi harus disesuaikan dengan waktu penyelesaian tugas. Pelayanan yang diberikan diharapkan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yakni waktu penyelesaian kasus Perselisihan Hubungan Industrial (PHI) dan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) maksimal 30 hari.

Kata-kata Kunci : Kinerja, Produktivitas pegawai, Kualitas layanan.

EMPLOYEE PERFORMANCE IN THE OFFICE OF SOCIAL DEPARTMENT AND MANPOWER IN PONTIANAK CITY WEST BORNEO

Abstract

This research aims to analyze the productivity of employee and the quality of service in order to find out performance of employee in the office of social department and manpower in Pontianak city, West Borneo. Performance is the capability of employee to fulfill the task and responsibility on time in order to achieve the purpose of the organization. To analyze the problem, the researcher uses the theory of Agus Dwiyanto, namely, the productivity and quality of service. The research findings to show that the employee is not capable to get done the task on time so that causes delay in service process, due to the existence of some obstacles in finishing the task in the office of Social Department and Manpower in Pontianak city, West Borneo. The obstacles are the qualified human resources, meditation room, facility and infrastructure. As for the suggestions of this research, the employee is expected to not focusing only toward the target but also adjusting the time of finishing the task. The given service is expected appropriate with *standard operating procedure* (SOP), that is, time completion to the case of *industrial disputes* (PHI) and *termination of employment* (PHK) in maximum of 30 days.

Keywords: Performance, Employee Productivity, Service Quality.

A. PENDAHULUAN

Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja di Kota Pontianak merupakan unsur pelaksana bidang sosial dan bidang ketenagakerjaan, dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Ketenagakerjaan adalah segala hal yang berhubungan dengan tenaga kerja pada waktu sebelum, selama, dan sesudah masa kerja. Tenaga kerja/buruh merupakan elemen terpenting dalam masyarakat industri karena perkembangan suatu industri sangat terpenting pada kualitas dan kuantitas tenaga kerja atau buruh. Tenaga kerja tidak terlepas dari permasalahan-permasalahan sosial yang menimpa mereka, tidak jarang terjadi pelanggaran-pelanggaran hak mereka sebagai tenaga kerja seperti, tidak diberikan upah selama bekerja, tidak terdaftar sebagai peserta Jamsostek, dan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) tanpa adanya uang pesangon, sehingga perlu ada pengawasan ketenagakerjaan.

Hal ini sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 21 Tahun 2010 Tentang Pengawasan Ketenagakerjaan. Peraturan tersebut sebagai upaya nyata pemerintah sebagai lembaga pengambil kebijakan untuk

memberikan perlindungan hak tenaga kerja/buruh. Seperti instansi-instansi pada umumnya, Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja juga memiliki masalah dengan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Lebih fokus pada masalah kinerja pegawai, Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja di Pontianak memiliki permasalahan pada kinerja pegawai. Kinerja pegawai Dinas Sosial dan Tenaga Kerja pada bidang tenaga kerja secara umum sudah baik, namun disamping itu masih terdapat beberapa kekurangan yang harus diatasi agar kinerjanya dapat ditingkatkan.

Produktivitas kinerja dikatakan tinggi jika hasil yang diperoleh lebih besar dari sumber kerja yang digunakan. Dalam LAKIP (Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah) tahun 2013 pada bidang ketenagakerjaan poin Terlaksananya Pengawasan dan Penegakan Hukum Ketenagakerjaan, dari 9 (sembilan) target kasus yang dapat diselesaikan sebanyak 3 (tiga) kasus. Dalam Daftar Pelayanan Publik Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak tertulis jelas bahwa Penyelesaian Kasus PHI/PHK diselesaikan maksimal 30 hari. Dalam hal ini Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak belum bisa melaksanakan tugasnya tepat pada waktu

yang ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai belum profesional dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Masalah selanjutnya yaitu tempat pelayanan Ketenagakerjaan berada disebalah kanan gedung Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak, tidak adanya petunjuk arah tempat pelayanan tersebut membuat masyarakat sulit untuk menuju tempat pelayanan Ketenagakerjaan sehingga mereka harus bertanya kepada bagian informasi. Namun, petugas bagian informasi tidak ada. Masyarakat harus menunggu sampai ada pegawai atau petugas bagian informasi datang.

Berdasarkan pemaparan beberapa permasalahan mengenai kinerja pegawai di Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Kalimantan Barat, maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada Kinerja pegawai dilihat dari produktivitas dan kualitas layanan Bidang Tenaga Kerja di Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui produktivitas pegawai dan mengungkapkan kualitas layanan kepada masyarakat di Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak.

Manfaat teoritis dalam penelitian ini hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi mahasiswa

untuk melakukan penelitian selanjutnya, bagi Fakultas penelitian ini dapat menambah khasanah kepustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, dan bagi peneliti selanjutnya penelitian ini dapat menjadi dasar dan menambah pegangan peneliti. Manfaat praktis ialah Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan motivasi kepada instansi pemerintahan khususnya Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak untuk dijadikan bahan pertimbangan oleh pimpinan agar lebih meningkatkan kinerja pegawai, Bagi masyarakat dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang kinerja pegawai Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak, dan bagi pegawai menjadi acuan untuk melihat dan memperbaiki kinerjanya.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja Pegawai

Pegawai memiliki peranan yang sangat penting bagi suatu perusahaan karena pegawai adalah orang yang menjalankan berbagai pekerjaan, bahkan pegawai menentukan berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuan. Ahmad Tohardi mengatakan (2002:5) bahwa sumber

daya manusia (SDM) merupakan faktor yang paling penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Kita dapat melihat pada kenyataannya ada organisasi atau perusahaan yang memiliki Teknologi, Prosedur kerja dan Struktur organisasi yang sama, tetapi dinamika atau mobilitas organisasi atau perusahaan yang satu dengan yang lain berbeda-beda.

Manajemen Kinerja

Mengingat pentingnya proses kinerja untuk menjamin tercapainya tujuan yang diharapkan dan meningkatkan prestasi kerja pegawai, diperlukan pengelolaan terhadap kinerja dengan manajemen kinerja. Menurut Wibowo (2012:9) manajemen kinerja merupakan gaya manajemen dalam mengelola sumber daya yang berorientasi pada kinerja yang melakukan proses komunikasi secara terbuka dan berkelanjutan dengan menciptakan visi bersama dan pendekatan strategis serta terpadu sebagai kekuatan pendorong untuk mencapai tujuan organisasi.

Penilaian Kinerja Pegawai

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2006,p382) penilaian kinerja (Performance appraisal) proses mengevaluasi seberapa baik karyawan

melakukan pekerjaan mereka dibandingkan dengan seperangkat standar, kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut pada karyawan. Dalam hal ini dengan mengukur kinerja pegawai pimpinan dapat mengetahui seberapa jauh kinerja para pegawainya.

Indikator Kinerja Pegawai

Bastian dalam Tangkilisan (2005:175-176) ada tiga indikator yang umumnya digunakan sebagai ukuran sejauh mana kinerja organisasi berorientasi keuntungan, yaitu: Efisiensi, Efektivitas, dan Ekonomis.

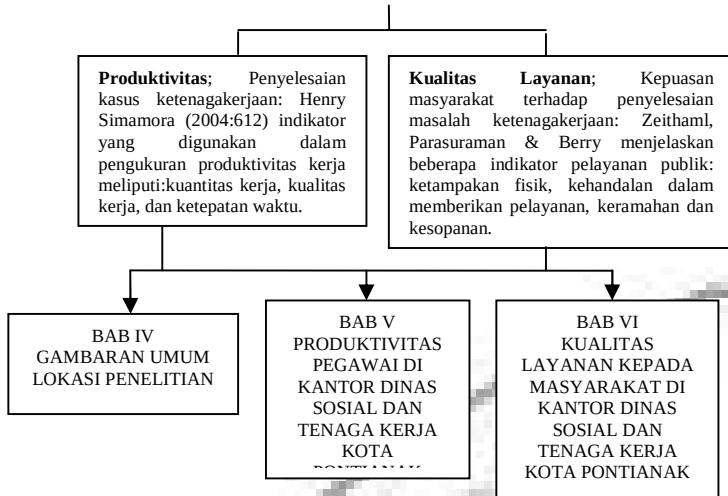
Kemudian Dwiyanto dalam Pasolong (2011:178-180), menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu: 1. Produktifitas, 2. Kualitas layanan, 3. Responsivitas, 4. Responsibilitas dan 5. Akuntabilitas.

Kerangka Pikir Penelitian

Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil Indonesia, dilakukan dengan berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

1. Rendahnya kinerja pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugasnya yang mengakibatkan masalah tidak terselesaikan.
2. Kurangnya kepedulian pegawai dalam mengenali kebutuhan masyarakat seperti Pegawai tidak menanggapi keluhan masyarakat secara maksimal serta tidak adanya pertanggungjawaban atas tugas yang belum terselesaikan.

Dwiyanto dalam Pasolong (2011:178-180), menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu: 1. Produktifitas, 2. Kualitas layanan, 3. Responsivitas, 4. Responsibilitas dan 5. Akuntabilitas.



C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Jenis penelitian ini digunakan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi dengan hasil data lapangan yang kemudian dipaparkan dalam bentuk tulisan maupun tabel dan disajikan. Waktu yang digunakan untuk penyusunan laporan dan konsultasi dilakukan dari bulan maret 2015 hingga desember 2016. Subjek dari penelitian ini adalah Kepala bidang tenaga kerja, Kasi Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial dan pegawai di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Kalimantan barat, masyarakat Kota Pontianak

Dalam penelitian ini penulis hanya menggunakan tiga teknik pengumpulan data,

yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam teknik analisis data, penulis menggunakan olahan data secara kualitatif. Teknik analisis yang peneliti gunakan adalah teknik analisis Miles dan Huberman (Sugiyono, 2011:246), mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Untuk menganalisis data-data dan informasi yang ada, peneliti menggunakan tiga tahap analisis data, diantaranya: tahap reduksi data, tahap penyajian data dan tahap verifikasi. Adapun untuk menguji validitas data, penulis menggunakan triangulasi sumber dan teknik yakni peneliti mengecek data yang telah diperoleh dari beberapa sumber atau informan yang diteliti dengan berbagai teknik diantaranya wawancara, observasi dan dokumentasi.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menganalisa Kinerja pegawai di Dinas sosial dan tenaga kerja Kota Pontianak penulis menggunakan teori dari Dwiyanto dalam Pasolong (2011:178-180), menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi

publik, yaitu: 1. Produktifitas, 2. Kualitas layanan, 3. Responsivitas, 4. Responsibilitas dan 5. Akuntabilitas.

Produktivitas Pegawai Kantor Dinas Sosial Dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Kalimantan Barat

a. Peran Tenaga Kerja Dalam Meningkatkan Produktivitas

Sumber daya manusia sebagai penggerak organisasi banyak dipengaruhi oleh perilaku para pesertanya (partisipannya). Keikutsertaan sumber daya manusia dalam organisasi diatur dengan pemberian wewenang dan tanggung jawab. Merumuskan wewenang dan tanggung jawab yang harus dicapai karyawan dengan standar yang telah ditetapkan dan disepakati oleh karyawan dan atasan. Dalam melaksanakan target produktivitas, tenaga kerja memegang peran penting dalam organisasi. Tenaga kerja tersebut berperan sebagai perencana, pelaksana, penggerak, dan pengawas. Produktivitas merupakan hal yang menyangkut secara umum hubungan antara hasil nyata maupun fisik atau perbandingan antara hasil keluaran dan masukan (Sinungan, 2008).

Produktivitas kerja karyawan bagi suatu perusahaan sangat penting sebagai alat

pengukur keberhasilan dalam perusahaan. Untuk mengetahui produktivitas kerja dari setiap karyawan perlu dilakukan sebuah pengukuran produktivitas. Produktivitas dapat digunakan sebagai salah satu kriteria untuk melihat kinerja suatu organisasi yang dalam hal ini adalah Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak. Produktivitas Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak meliputi pencapaian target dan realisasi perencanaan yang telah disusun. Menurut Henry Simamora (2004:612) pengukuran produktivitas kerja meliputi a) kuantitas kerja, b) kualitas kerja, c) ketepatan waktu.

b. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja merupakan hasil yang dicapai oleh karyawan dalam jumlah tertentu dengan perbandingan standar atau yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam hal ini kuantitas kerja dapat dilihat dari target atau rencana kerja dengan realisasi kerja. Kuantitas kerja dapat diperoleh dari hasil pengukuran kerja atau penetapan tujuan partisipatif. Penetapan kuantitas kerja dapat dilakukan melalui pembahasan antara atasan dengan para bawahannya, dimana materi pembahasan mencakup sasaran-sasaran pekerjaan, peranannya dalam hubungan dengan pekerjaan lain, persyaratan-

persyaratan organisasi, dan kebutuhan pegawai.

Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Kalimantan Barat memiliki tujuan yang dapat dilihat dari visi dan misi. Dimana tujuan tersebut dapat dijadikan sebagai acuan oleh pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugas. Hasil kinerja pegawai Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Kalimantan Barat dapat dilihat dari target dan realisasi dalam setiap kegiatan.

Berdasarkan data yang ada dapat diketahui bahwa dalam suatu periode Dinas Sosial dan Tenaga Kerja pada Penyelesaian Kasus PHI dan PHK dapat menyelesaikan capaian target dengan realisasi dengan target 40 kasus. Dalam Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Kalimantan Barat tidak terdapat berapa lama waktu penyelesaian kasus PHI dan PHK dapat diselesaikan. Untuk penyelesaian kasus PHI dan PHK pada tahun 2015 target 73 kasus realisasi 60 kasus, dan pada tahun 2016 target 96 kasus realisasi 62 kasus. Dalam hal ini Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Kalimantan Barat belum mencapai target dalam penyelesaian kasus PHI dan PHK. Melihat target output pekerjaan dan

hasil yang dapat direalisasikan oleh pegawai maka dapat diketahui bahwa setiap pegawai telah menyelesaikan tugas dan pekerjaan dalam jabatannya sesuai dengan target pekerjaan yang telah ditetapkan. Namun, dalam pelaksanaan tugas pegawai belum sepenuhnya menyelesaikan tugas tepat waktu. Sehingga membuat masyarakat mengeluh atas lambatnya pelayanan di Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Kalimantan Barat.

Jumlah pegawai harus seimbang dengan jumlah tugas yang harus dikerjakan. Pegawai Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Kalimantan Barat untuk Penyelesaian Kasus PHI dan PHK berjumlah 2 (dua) orang pekerja. Satu pegawai sebagai administrasi dan satu pegawai sebagai mediator untuk penyelesaian kasus PHI dan PHK. Hanya satu pegawai untuk penyelesaian kasus PHI dan PHK sedangkan kasus yang masuk setiap harinya lebih dari 10 (sepuluh) kasus. Ini tidak seimbang dengan jumlah pegawai untuk penyelesaian kasus PHI dan PHK. Hal ini dibenarkan oleh Bapak Affan, SH selaku Kepala Bidang Tenaga Kerja Kota Pontianak sebagai berikut: *“Memang agak kurang berimbang jumlah mediator dengan jumlah kasus yang harus diselesaikan karena memang sangat banyak kasus yang muncul*

mengenai perselisihan hubungan industrial yang harus diselesaikan disini”.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Affan dapat kita ketahui bahwa jumlah mediator di Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak tidak seimbang dengan jumlah kasus yang masuk. Hanya ada satu pegawai yang menangani kasus PHI dan PHK sedangkan banyak kasus yang harus diselesaikan tepat waktu. Untuk penyelesaian kasus PHI dan PHK Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja terbatas pada jumlah pegawai. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu Zuriati R.S, S.Sos selaku Kasi Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial dan sebagai Mediator untuk Penyelesaian Kasus PHI dan PHK sebagai berikut: *“Kita terbatas dengan Sumber Daya Manusia (SDM) kebetulan satu-satunya mediator di Kota Pontianak satu orang saja, saya sendiri, saya kepala seksi, saya juga sebagai admin, saya juga memediasi dan biasanya saya juga yang ngantarin surat”.*

Berdasarkan penjelasan dari ibu Zuriati dapat kita ketahui bahwa jumlah pegawai untuk penyelesaian kasus PHI dan PHK tidak seimbang dengan kasus yang masuk di Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak. Seharusnya ada tambahan pegawai pada bidang administrasi dan tenaga mediator agar penyelesaian kasus

PHI dan PHK cepat terselesaikan tepat waktu sesuai dengan undang-undang Nomor 2 Tahun 2004.

c. Kualitas Kerja

Kualitas pekerjaan ini berhubungan dengan mutu yang dihasilkan oleh para pegawai dari suatu pekerjaan dalam organisasi, dimana kualitas pekerjaan ini mencerminkan tingkat kepuasan dalam penyelesaian pekerjaan dan kesesuaian pekerjaan yang diharapkan oleh organisasi. Kualitas juga bisa diartikan dengan melihat bagaimana pekerjaan dilakukan sesuai dengan yang diperintahkan sehingga pekerjaan yang dilakukan berdasarkan input yang ada akan mencapai target/sasaran kerja yang ditetapkan. Kualitas pelayanan dapat dikatakan optimal bila pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Dengan pelayanan yang baik masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Setiap perusahaan memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berfungsi sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin serta mengarahkan pegawai agar disiplin dalam melaksanakan tugasnya. SOP juga berfungsi untuk memperlancar pekerjaan pegawai karena dengan SOP dapat

mengurangi tingkat kesalahan dalam pekerjaan. Dalam SOP terdapat alur dalam menyelesaikan tugas. Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak menggunakan SOP dalam melaksanakan tugasnya. Seperti yang diungkapkan oleh ibu Zuriati R.S, S.Sos selaku Kasi Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial sebagai berikut: *“Kita sudah berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan standar, misalnya memanggilnya tujuh hari sebelum proses mediasi, namun kita juga memiliki kendala karena kasus yang masuk sudah cukup banyak sekarang saja sudah lebih dari 50 kasus yang masuk”*.

Berdasarkan pernyataan dari ibu Zuriati kita dapat melihat bahwa pegawai sudah berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar. Kasus yang masuk dalam setiap harinya cukup banyak dan tidak semua kasus dapat diselesaikan dengan cepat. Untuk menyelesaikan kasus diperlukan keahlian khusus dan tidak semua pegawai dapat menyelesaikan kasus. Beberapa pengguna layanan Kantor Dinas Sosial dan tenaga Kerja Kota Pontianak juga merasakan lambatnya penyelesaian kasus PHI dan PHK. Seperti yang diungkapkan oleh beberapa pengguna layanan sebagai berikut:

“Kalau menurut saya lama dek, tapi ndak tau lah yang laennye dek”.

Berdasarkan ungkapan dari beberapa pengguna layanan kita dapat melihat bahwa penyelesaian kasus PHI dan PHK lambat dan tidak tepat waktu. Hal ini di karenakan kurangnya jumlah pegawai yang menangani kasus PHI dan PHK. Waktu mediasi harus sesuai dengan jadwal yang telah disusun sebelumnya jika dari pihak pekerja atau pihak perusahaan ingin menunda, memajukan atau memundurkan jadwal mediasi maka pihak yang bersangkutan harus sabar menunggu untuk pembuatan jadwal selanjutnya. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu Zuriati R.S, S.Sos selaku Kasi Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial sebagai berikut: *“Apalagi kalau ada yang minta diundurkan seperti ini, kami tidak bisa langsung membuat jadwalnya tanggal berapa, karna ya untuk kedepanya itu sudah ada jadwalnya sendiri-sendiri. Jadi saya gak bisa langsung tentukan tanggal sekian gitu. Karana kan saya juga tidak mungkin menukar jadwal dengan yang lain. Nanti marah yang lainnya”*.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti banyak masyarakat yang mengeluh atas mutu pelayanan yang diberikan oleh pegawai bidang tenaga kerja Kantor Dinas

Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Kalimantan Barat. Masyarakat menganggap bahwa pegawai sangat lambat dalam melaksanakan tugasnya. Pegawai menanggapi keluhan masyarakat dengan memberikan penjelasan dan alasan mengapa kasus para pekerja tersebut belum selesai. Selain banyaknya tugas pegawai dengan penyelesaian kasus PHI dan PHK pegawai juga harus mengerjakan tugas lain yang sama pentingnya bagi Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Kalimantan Barat.

Peneliti juga menemukan beberapa perusahaan yang merasa tidak terima atas pengaduan yang diberikan pegawainya kepada pihak Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Kalimantan Barat. Hal ini karena perusahaan tersebut tidak memberikan Jaminan Kesehatan atau Jamsostek kepada pekerjanya setelah sekian lama berdiri. Selain itu peralatan dan kendaraan yang digunakan sudah tidak layak untuk beroperasi. Dengan demikian, pihak bagian pengawasan ketenagakerjaan akan datang dan memeriksa hal tersebut sesuai dengan pengaduan yang diberikan oleh pekerja.

d. Ketepatan Waktu

Suatu organisasi atau perusahaan dituntut untuk memiliki sikap disiplin untuk meningkatkan produktivitas pegawai. Pada dasarnya setiap pegawai menyadari bahwa disiplin kerja merupakan kunci keberhasilan yang harus diterapkan dan harus dilaksanakan oleh masing-masing individu karena dengan disiplin kerja yang baik akan memberikan kelancaran dalam proses menjalankan pekerjaan dan akan mencapai hasil kerja yang maksimal dalam perusahaan.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, pegawai Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak datang tepat waktu yakni sebelum pukul 08.00 WIB. Namun, beberapa pegawai tidak pulang tepat waktu khususnya pegawai bidang tenaga kerja. Beberapa pegawai bidang tenaga kerja yang tidak kembali ke kantor setelah jam istirahat selesai. Hal ini juga disampaikan oleh ibu Zuriati R.S, S.Sos selaku Kasi Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial sebagai berikut: *“Rekan kerja saya yang disini tidak kembali lagi setelah istirahat, sampai pulang pun tidak ada, jadi setelah jam istirahat saya sendiri disini. Saya mediasi saya juga melayani bagian administrasi”*.

Dari penjelasan ibu Zuriati dapat dilihat bahwa pegawai belum disiplin dalam penggunaan waktu penyelesaian tugas dan pegawai juga belum mematuhi aturan yang telah ditetapkan. Setiap instansi pemerintah memiliki dasar hukum atau aturan dalam melaksanakan tugasnya. Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Bidang Ketenagakerjaan khususnya penyelesaian kasus Perselisihan Hubungan Industrial (PHI) dan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK). Dalam menyelesaikan kasus PHI atau PHK Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak memiliki target waktu untuk menyelesaikan kasus PHI atau PHK. Seperti yang di ungkapkan oleh bapak Affan, SH selaku Kepala Bidang Tenaga Kerja Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak sebagai berikut: *“Berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Perselisihan Hubungan Industrial (PHI) dan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) itu rentang waktu penyelesaiannya paling lama satu bulan”*.

Dari pernyataan bapak Affan kita dapat melihat waktu penyelesaian kasus maksimal selama 30 hari. Banyaknya kasus yang masuk di Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak membuat pegawai belum optimal dalam menjalankan tugas sesuai dengan undang-undang Nomor 2

Tahun 2004 sebagai dasar dalam penyelesaian kasus. Hal ini dikarenakan masih ada kasus yang selesai lebih dari 30 hari.

Kualitas Layanan Kepada Masyarakat Di Kantor Dinas Sosial Dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Kalimantan Barat

a. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Kepuasan masyarakat merupakan kesesuaian antara hasil kerja penyedia layanan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Secara umum, ada dua pola utama yang digunakan untuk memperoleh aspirasi pengguna pelayanan. Pola pertama

adalah pernyataan kepuasan pengguna pelayanan terhadap kinerja pelayanan itu sendiri. Pola kedua adalah pernyataan ketidakpuasan pengguna pelayanan terhadap kinerja pelayanan. Pernyataan ketidakpuasan diungkapkan dalam bentuk keluhan (pengaduan) dari pengguna pelayanan. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak pada masyarakat harus dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimalisasikan masalah. Untuk mengukur kualitas pelayanan di Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2013:175-176) meliputi Ketampakan Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Jaminan (Assurance).

b. Ketampakan Fisik (*tangibles*)

Sarana dan prasarana instansi pemerintah serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Kondisi

lingkungan kantor yang bersih dan rapi dapat mempengaruhi semangat kerja pegawai. Selain itu fasilitas kantor yang memadai juga dapat meningkatkan kualitas kinerja pegawai. Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Bidang Tenaga Kerja sebagai lembaga pelayanan tentu berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (pelanggan). Dalam hal ini Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Bidang Tenaga Kerja harus dapat tanggap terhadap kebutuhan pelayanan, dan juga tanggap terhadap kebutuhan masyarakat atas pelayanan lain yang lebih baik dan atas keluhan yang disampaikannya.

Fasilitas fisik (Tangibles) dari Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Bidang Tenaga Kerja terlihat dari bagaimana Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak dalam memberikan atau menyediakan kebutuhan pelayanan. Kebutuhan pelayanan disini mencakup segala sarana atau peralatan yang digunakan oleh pegawai Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja untuk melayani pelanggan. Oleh karena itu Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja dituntut agar mempunyai fasilitas kerja yang memadai agar dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Khususnya pada Bidang Tenaga Kerja terhadap Penyelesaian Kasus Perselisihan Hubungan Industrial (PHI) dan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) agar dapat menyelesaikan kasus tepat waktu. Sarana dan prasarana yang dibutuhkan seperti ruang mediasi, komputer, meja, kursi serta jaringan internet. Sarana dan prasarana yang sangat dibutuhkan untuk penyelesaian kasus PHI dan PHK adalah ruang mediasi. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu Zuriati R.S, S.Sos selaku Kasi Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial serta sebagai Mediator Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak sebagai berikut: *“Kalau fasilitas sudah cukup memadai komputer sudah ada, hanya yang tidak ada ruang mediasi, berarti fasilitasnya masih kurang kan. Karena mediasi itu perlu ketenangan jadi ruang mediasi itu harus tertutup dan tidak terkontaminasi dengan suara-suara diluar karena kita harus fokus dalam menangani kasus”*.

Berdasarkan penjelasan dari ibu Zuriati dapat kita ketahui bahwa fasilitas Bidang Tenaga Kerja dalam penyelesaian kasus PHI dan PHK sangat penting, terutama ruang mediasi. Dalam mediasi penyelesaian kasus PHI dan PHK mediator mempertemukan pekerja dengan pemilik perusahaan atau yang mewakili. Proses mediasi memerlukan

keadaan yang tenang dan seharusnya tidak dapat diganggu. Namun, pada kenyataannya di Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak saat mediasi ruang yang digunakan hanya ruangan kantor administrasi. Hal ini menyebabkan proses mediasi menjadi terganggu dengan adanya masyarakat yang ingin melakukan konsultasi dan pengurusan administrasi lainnya. Beberapa pengguna jasa membenarkan penjelasan yang disampaikan oleh ibu Zuriati, sebagai berikut: *“Saya membuat pengaduan diruang administrasi, lalu mediasinya juga diruangan yang sama dek. Sebenarnya terganggu juga sih waktu saya lagi mediasi ada yang minta tanda tangan dan cap”*.

Berdasarkan data yang ada kita dapat melihat bahwa tidak terdapat Ruang Mediasi di Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak. Hal ini membuktikan sarana dan prasarana yang digunakan pegawai untuk melaksanakan tugasnya masih belum optimal. Selain fasilitas kantor tata ruang kantor juga sangat penting untuk diperhatikan. Tata ruang kantor yang rapi akan menambah semangat kerja pegawai.

c. Kehandalan

Keterampilan dan pengetahuan pegawai untuk menyelesaikan kasus sangat penting

untuk kelancaran dalam penyelesaian kasus Perselisihan Hubungan Industrial dan Pemutusan Hubungan Kerja (PHI dan PHK). Mengingat sulitnya menyelesaikan kasus sehingga pegawai yang menangani kasus PHI dan PHK harus memiliki pengetahuan khusus dan harus lulus Diklat Mediator Hubungan Industrial. Dengan demikian, tidak semua pegawai dapat menyelesaikan kasus PHI dan PHK. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Zuriati R.S, S.Sos selaku Kasi Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial sebagai berikut: *“Jadi kalau yang khusus untuk menangani kasus ini pertama dia harus lulus dulu, lulus mengikuti Mediator Hubungan Industrial, dia harus di Diklat selama tiga bulan. Dia harus menyelesaikan 25 kasus dulu, lalu dia harus mendapatkan SK dari Menteri Tenaga Kerja. Setelah mendapatkan SK dia baru boleh menangani kasus, jadi tidak semua orang boleh menangani kasus”*.

Selain memiliki keterampilan dan pengetahuan khusus pegawai juga harus memiliki kemampuan menggunakan teknologi untuk mempermudah proses pelayanan. Kehandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan. Keandalan (reliability) meliputi kecepatan, kelancaran dan kemampuan pegawai dalam melayani

pengguna jasa. Kecepatan dan kelancaran pelayanan dari Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak dilihat dari jangka waktu penyelesaian pekerjaan. Pelayanan dikatakan lancar apabila para pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Hal ini berarti bahwa mereka tidak menunda-nunda pekerjaannya, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lancar.

Tanggapan masyarakat mengenai kelancaran dan kecepatan pelayanan dapat dilihat dari hasil wawancara berikut, diantaranya disampaikan oleh Ibu Zuriati R.S, S.Sos selaku Kasi Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial dan beberapa pekerja yang membuat surat pengaduan ke Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Bidang Tenaga Kerja sebagai berikut: *“Saya sudah berusaha untuk menyelesaikan kasus sesuai dengan aturan dan ketentuan. Kita tidak bisa lari dari ketentuan yang sudah ada”*.

Kemudian berikut adalah ungkapan dari salah satu pembuat surat pengaduan, yakni sebagai berikut: *“Pertama membuat surat pengaduan saya ditanya-tanya dulu sama pegawainya, mulai dari kapan mulai kerja, berapa gaji yang saya terima, ada tidaknya jaminan kesehatannya, lalu alasan saya diberhentikan. Kalau udah jelas baru*

disuruh isi formulir surat pengaduannya, lalu disuruh tunggu sampai dihubungi buat ambil surat panggilan. Satu minggu lebih saya baru dapat surat panggilan pertama”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna jasa Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak kita dapat melihat bahwa pegawai cukup handal dalam melaksanakan tugasnya. Dalam menyelesaikan tugasnya pegawai tetap berpegang pada aturan yang berlaku. Pegawai telah berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. Jika masih ada kekurangan dalam proses pelayanan yang berlangsung hal tersebut karena banyaknya tugas yang harus diselesaikan, sedangkan jumlah pegawai untuk penyelesaian kasus PHI dan PHK hanya memiliki satu tenaga mediator yang juga merangkap sebagai tenaga administrasi. Hal ini sangat tidak seimbang antara jumlah pegawai dengan jumlah tugas.

d. Jaminan (assurance)

Jaminan (Assurance) merupakan kemampuan, kesopanan, keramahan, keamanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai untuk membantu para pelanggan. Semakin tinggi jaminan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat. Hal ini terjadi karena

pelanggan merasa bahwa pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan harapannya. Pegawai juga dituntut untuk memiliki sikap keramahan dan kesopanan dalam melayani pelanggan. Setiap penyelenggara pelayanan harus memiliki sikap ramah dan sopan terhadap pelanggan atau pengguna jasa. Jika penyelenggara pelayanan bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan maka pelanggan merasa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan. Seperti yang diungkapkan oleh beberapa pengguna jasa Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak sebagai berikut: *“Ibunya ramah, tegas walaupun cara bicaranya seperti orang marah tapi ibu tu sebenarnya baik. Pegawai yang lain juga ramah-ramah”.*

Berdasarkan ungkapan dari beberapa pengguna jasa kita dapat melihat bahwa pegawai sudah cukup ramah dan sopan kepada pengguna jasa. Di Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak untuk Penyelesaian Kasus Hubungan Industrial (PHI) dan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) tidak ada biaya yang harus diberikan oleh penerima layanan. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Zuriati R.S, S,Sos selaku Kasi Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial sebagai

berikut: *“Kita disini tidak ada biaya mbak, semuanya gratis mbak”*

Berdasarkan penjelasan dari ibu Zuriati kita dapat melihat bahwa pelayanan yang diberikan tidak ada biaya yang ditentukan semua pelayanan yang diterima pengguna jasa gratis. Hal ini juga di jelaskan dalam Standar Pelayanan Publik Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak.

e. Keadilan (*equity*)

Semua pelayanan publik dalam negara demokrasi harus memiliki nilai-nilai kemanusiaan dan keadilan. Keadilan yang dimaksud disini ialah keadilan dalam mendapatkan pelayanan. Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani. Dalam memberikan pelayanan publik tidak boleh membeda-bedakan warga negara atas dasar gender, umur, ras, etnisitas, budaya, agama, bahasa, cacat fisik dan mental, pendidikan, jabatan, profesi, dan status sosial. Artinya dalam pelayanan publik setiap orang berhak mendapatkan keadilan dalam pelayanan, berhak diperlakukan secara etis dan terhormat. Pihak penyedia pelayanan tidak boleh mengukur pelayanan publik dari ukuran besaran uang yang dimiliki seseorang, tapi harus diukur dari

besaran keadilan dan kesetaraan dalam sopan santun pelayanan publik yang berkualitas.

Pegawai Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Kalimantan Barat bersikap ramah dan sopan kepada setiap pengguna layanan tanpa membedakan status sosial. Setiap pengguna layanan yang datang disambut baik oleh pegawai dengan menayakan keperluan pengguna layanan datang ke Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Kalimantan Barat. Sikap ramah dan sopan pegawai sangat mempengaruhi kepuasan pengguna layanan. Bila pegawai bersikap ramah dan sopan kepada pengguna layanan maka pengguna layanan akan merasa nyaman dan mudah dalam memperoleh informasi. Sehingga pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena pelayanan yang diperoleh sesuai dengan apa yang diharapkan.

Pelayanan yang diberikan pegawai bidang tenaga kerja pada penyelesaian kasus Perselisihan Hubungan Industrial (PHI) dan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) di Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Kalimantan Barat harus adil dan tidak berpihak kepada pekerja atau kepada perusahaan.

E. KESIMPULAN

1. Produktivitas Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Kalimantan Barat telah mencapai target. Dilihat dari perbandingan antara target yang telah ditentukan oleh Kantor Dinas terkait dalam rencana kerja dengan hasil yang dicapai. Jumlah sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas pada Bidang tenaga kerja tidak seimbang dengan jumlah tugas yang diberikan kepada pegawai. Kualitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan belum optimal. Pegawai belum mampu menyelesaikan tugas tepat waktu.
2. Fasilitas yang diberikan kepada pegawai belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari tidak ada ruang mediasi untuk penyelesaian kasus Perselisihan Hubungan Industrial (PHI) dan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) serta kurangnya meja, kursi dan komputer. Pegawai belum mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Ada beberapa pegawai tidak dapat mengoperasikan komputer. Pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan pegawai bersikap adil kepada semua pengguna layanan. Selain itu tidak ada

jaminan keamanan di Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak.

F. SARAN

1. Pada penentuan target dalam rencana kerja Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Kalimantan Barat diharapkan pegawai tidak hanya berfokus pada target tetapi harus disesuaikan dengan waktu penyelesaian tugas. Untuk jumlah sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas diharapkan dapat disesuaikan dengan jumlah tugas agar penyelesaian tugas dapat selesai tepat waktu. Pelayanan yang diberikan diharapkan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yakni waktu penyelesaian kasus Perselisihan Hubungan Industrial (PHI) dan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) maksimal 30 hari.
2. Untuk Bidang Tenaga Kerja diharapkan menambah sarana dan prasarana kerja seperti ruang mediasi untuk penyelesaian kasus Perselisihan Hubungan Industrial (PHI) dan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), komputer, meja, dan kursi. Pegawai yang tidak dapat mengoperasikan

computer diharapkan diberikan pelatihan khusus komputer.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

G. REFERENSI

1. Buku

Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Fisipol UGM

Dharma, Surya. 2011. *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Gibson, James L. 1990. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga

Keban, Yermias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.

Koentjaraningrat. 1997. *Metode-Metode Penelitian dalam masyarakat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum

Moleong, J. Lexy. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik* Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Robbins, P. Stephen. 1994. *Teori Organisasi: Struktur, Disain, & Aplikasi*. Jakarta: Arcan.

Robbins, P. Stephen. 2010. *Manajemen*. Jakarta: Erlangga

Sadarmayati. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Refika Aditama

Sudriamunawar, Haryono. 2006. *Kepemimpinan Peran Serta dan Produktivitas*. Bandung: Mandar Maju

Saksono, Slamet. 1999. *Administrasi Kepegawaian*. Yogyakarta: Kanisus

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

-----, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

-----, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

-----, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

-----, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Stoner, James.A.F, Freeman, R Edward, Gilbert JF, Daniel R. 1996. *Manajemen*. Jakarta: PT. Prenhallindo

Sulistiyani, Ambar Teguh & Rosidah. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.

Tulus, Moh. Agus. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia bekerja sama dengan Pustaka Utama.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Pegawai (LAKIP) Tahun 2013

Tohardi, Ahmad. 2002. *Pemahaman Praktis Sumber Daya Manusia*. Bandung: Mandar Maju

Widodo, Joko. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jakarta: Bayumedai Publishing.

Winardi, 2000. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta

Wibowo, 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

2. Koran

Pontianak Post, 15 November 2014. *Kecewa Pelayanan Disnaker Pontianak*.

3. Rujukan Elektronik

www.sjdih.depkeu.go.id

<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/8351/MUHAMMAD%20NUR%20ALIM%20E21109992.pdf?sequence=1>

<http://eprints.undip.ac.id/39988/1/MURBIJANTO.pdf> Googleweblight.com

www.pontianakkota.com.adaddanuarta.blogspot.com

<http://m.wikipedia.org>

4. Dokumen Kantor Dinas Sosial Dan Tenaga Kerja Kota Pontianak

Laporan Akuntabilitas Kinerja Pegawai (LAKIP) Tahun 2012



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Fitri Dewi Astuti
NIM / Periode lulus : 20111036 /
Tanggal Lulus : 16 Desember 2016
Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
E-mail address/ HP : dewi10mr2025@gmail.com /
0852-5297-6879

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1),
menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa*) pada Program
Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas
Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

Kinerja pegawai di Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja
Kota Pontianak Kalimantan Barat

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola
Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data
(database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

☒ Secara fulltex

☒ content artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama
saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk
tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.



Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 9 April 2017

Fitri Dewi Astuti
NIM. 20111036

Catatan :

*tuliskan nama jurnal sesuai prodi masing-masing
(Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan
dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission
author)