

**ORGANIZATION PERFORMANCE IN LABOR PLANNING AND ONE
INTEGRATED SERVICES IN PONTIANAK CITY
(A Study in the Field of Workforce)**

By

FITRIA DETY SARI^{1*}

NIM: E1011151097

Dr. Sukanto, M.Si² , Dr. Pardi M. AB²

*Email: Sari.fitriadety28gmail.com

1. Student of Public Administration Science Prgram Study of Social and Political Sciences Faculty of Tnjungpura University Pontianak
2. Lecturer of Public Administrastration Science Program Study of Social and Political Sciences Faculty of Tanjunfpura University Pontianak

ABSTRACT

The descriptive qualitative study aimed to describe the organizational performance in providing service in the form of resolution of Industrial Relations Disputes (or PHI). The researcher adopted a performance indicator according to AgusDwiyanto consisting of Productivity, service quality, Responsiveness, Responsibility, and Accountability. The result of this study indicate that the performance of the Pontianak city DPMTK and PTSP in the field of workforce is quite good in terms of providing Industrial Relations Disputes (PHI) resolution services. However, there is still a need for improvements in the productivity section because the results have not met the conditioned target and it is not maximal yet. Service quality has also nor been maximal due to the condition of facilities and infrastructure. While the responsiveness aspect in satisfactory where the field of labor provides rapid response and does so in accordance with SOPs and rules. From the aspect of accountability, it also satisfactory as indicated by the existence of a joint agreement that is handled on a stamp 6000 in the settlement of the PHI case. As well as there in an case of access through the official website of DPMTK and PTSP Pontianak city. So, based on the results og this study the researcher suggests the institutions to do such actions as adding the mediator section, increasing sosialisasi related to the formation of workers / laborers, maximizing the social media that has been created, adding space for consultation, mediation, and waiting rooms and providing box of criticism and suggestions.

Keyword : Organizational performance, Industrial Relation Dispute, Pontianak City

**KINERJA ORGANISASI DI DINAS PENANAMAN MODAL TENAGA
KERJA DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
PONTIANAK
(Studi Pada Bidang Tenaga Kerja)**

FITRIA DETY SARI^{1*}

NIM: E1011151097

Dr. Sukamto, M.Si² , Dr. Pardi M. AB²

*Email: Sari.fitriadety28gmail.com

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

ABSTRAK

Skripsi ini bertujuan untuk terdeskripsinya kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan berupa penyelesaian kasus Perselisihan Hubungan Industrial (PHI). Penulis mengadopsi indikator kinerja yang disarankan oleh Agus Dwiyanto, yaitu: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas jenis metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan kinerja organisasi di DPMTK & PTSP Kota Pontianak pada Bidang Tenaga Kerja dalam memberikan pelayanan berupa penyelesaian kasus Perselisihan Hubungan Industrial (PHI) sudah cukup baik namun masih perlu adanya peningkatan. Dari aspek Produktivitas hasilnya belum memenuhi target yang disyaratkan, sehingga bisa dikatakan belum maksimal. Dari aspek kualitas layanan tidak maksimal. Kondisi ini disebabkan oleh sarana dan prasarana. Dari aspek dari responsivitasnya memuaskan, bidang tenaga kerja memberikan respon cepat terhadap pengaduan pekerja. Dari aspek responsibilitas memuaskan, pada bidang tenaga kerja melakukan sesuai SOP dan aturan. Dari aspek akuntabilitas memuaskan. Adanya surat perjanjian bersama yang ditanda tangani materai 6000 dalam penyelesaian kasus Perselisihan Hubungan Industrial (PHI), serta adanya kemudahan mengaksesnya melalui website resmi dari DPMTK & PTSP Kota Pontianak. Saran peneliti dalam penelitian ini adalah menambah bagian mediator, Sosialisasi yang berkaitan dengan pembinaan pekerja/buruh, memaksimalkan media sosial yang telah dibuat, penambahan ruangan untuk konsultasi, mediasi, serta ruang tunggu, serta kotak kritik dan saran.

Kata kunci : Kinerja Organisasi, Perselisihan Hubungan Industrial, Kota Pontianak

PENDAHULUAN

Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak merupakan organisasi pemerintah atau lembaga milik pemerintah, dinas ini memiliki beberapa bidang yaitu, (1) Bidang Pengembangan Pengendalian dan Sistem Informasi, (2) Bidang Pelayanan Perizinan, (3) Bidang Pelayanan Non Perizian, (4) Bidang Tenaga Kerja. Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan PTSP pada Bidang Tenaga Kerja merupakan lembaga resmi milik pemerintah yang tunduk untuk menyelesaikan Perselisihan Hubungan Industrial (PHI). Sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2013 tentang Ketenagakerjaan Bab XI bagian kedelapan tentang Lembaga Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial, Pasal 136 ayat (1) menyatakan bahwa Perselisihan hubungan industrial wajib dilakukan oleh pengusaha dan pekerja/buruh atau serikat pekerja/serikat buruh secara musyawarah untuk mufakat. Penulis

melakukan penelitian pada Bidang Tenaga Kerja mengenai peningkatan pengaduan kasus yang berkaitan dengan Perselisihan Hubungan Industrial (PHI). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (PHI) dalam Bab I, Pasal 1 Ayat (1) mengatakan bahwa pertentangan antara pengusaha atau gabungan pengusaha dengan pekerja/buruh atau serikat pekerja/serikat buruh karena adanya perselisihan kepentingan, perselisihan pemutusan hubungan kerja (PHK) dan perselisihan antar serikat pekerja/serikat buruh dalam satu perusahaan. Dalam sebuah Perselisihan Hubungan Industrial yang dimaksud terdiri dari Perselisihan Hak; Perselisihan Kepentingan; Perselisihan Pemutusan Hubungan Kerja; dan Perselisihan antar Serikat Pekerja/Serikat Buruh. Yang semuanya telah di jelaskan di dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial pada Bab I Pasal 1 Ayat (2), (3), (4), serta (5).

Di dalam Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial di Bidang Tenaga Kerja harus disertai dengan adanya seorang mediator yang dapat menengahi kasus tersebut. Undang-Undang RI Nomor 2 Tahun 2004 Bab I Pasal 1 Ayat (12) mengatakan bahwa Mediator Hubungan Industrial yang selanjutnya disebut mediator adalah pegawai instansi pemerintah yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan yang memenuhi syarat-syarat sebagai mediator yang ditetapkan oleh Menteri untuk bertugas melakukan mediasi dan mempunyai kewajiban memberikan anjuran tertulis kepada para pihak yang berselisih untuk menyelesaikan perselisihan hak, perselisihan kepentingan, perselisihan pemutusan hubungan kerja dan perselisihan antar serikat pekerja/serikat buruh hanya dalam satu perusahaan.

Selanjutnya di dalam Undang-Undang RI Nomor 2 Tahun 2004 Bab I Pasal 3 Ayat (1) mengatakan bahwa perselisihan hubungan industrial wajib di upayakan penyelesaian terlebih dahulu melalui perundingan bipartit secara

musyawarah untuk mencapai mufakat. Pada Ayat (2) mengatakan bahwa penyelesaian perselisihan melalui bipartit sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), harus terselesaikan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak tanggal dimulainya perundingan. Ayat (3) mengatakan bahwa apabila dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) salah satu pihak menolak untuk berunding atau telah dilakukan perundingan tetapi tidak mencapai kesepakatan, maka perundingan bipartit dianggap gagal.

Lalu dalam pasal 4 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 Bab I tentang penyelesaian perselisihan hubungan industrial mengatakan bahwa dalam hal ini perundingan bipartit gagal sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (3), maka salah satu atau kedua belah pihak mencatatkan perselisihannya kepada instansi yang bertanggung jawab dibidang ketenagakerjaan setempat dengan melampirkan bukti bahwa upaya-upaya penyelesaian melalui perundingan bipartit telah dilakukan. Ayat (2) mengatakan bahwa Apabila

bukti-bukti sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tidak dilampirkan, maka instansi yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan mengembalikan berkas untuk dilengkapi paling lambat dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya pengembalian kasus.

Selanjutnya penyelesaian kasus perselisihan hubungan industrial melalui mediasi dengan menggunakan orang ketiga yang disebut mediator dari instansi di bidang ketenagakerjaan, sebagaimana di jelaskan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 Bab II tentang Tata Cara Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Bagian Kedua mengenai Penyelesaian Melalui Mediasi terdapat pada Pasal 8 mengatakan bahwa penyelesaian melalui mediasi dilakukan oleh mediator yang berada di setiap kantor instansi yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan Kabupaten/Kota.

Selanjutnya Pasal 9 menyebutkan Mediator sebagaimana di

maksud dalam Pasal 8 harus memenuhi syarat sebagai berikut :

- a. Beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. Warga Negara Indonesia;
- c. Berbadan sehat menurut surat keterangan dokter;
- d. Menguasaiperaturan perundang-undangan di bidang ketenagakerjaan;
- e. Berwibawa, jujur, adil, dan berlaku tidak tercela;
- f. Berpendidikan sekurang-kurangnya Strata Satu (S1); dan
- g. Syarat lainnya yang ditetapkan oleh menteri.

Pada Pasal 10 menyebutkan Dalam waktu selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja setelah menerima pelimpahan penyelesaian perselisihan, mediator harus sudah mengadakan penelitian tentang duduknya perkara dan segera mengadakan sidang mediasi. Berikut jumlah kasus perselisihan hubungan industrial yang tercatat di Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja

dan PTSP Kota Pontianak pada Bidang Tenaga Kerja.

Tabel 1.1
Data Rekapitulasi Daftar
Perselisihan Hubungan Industrial
Tahun 2017 Kota Pontianak Provinsi
Kalimantan Barat Data Bulan Januari
s/d Desember 2017

Bulan	Jumlah Kasus	L	P	Yang Terselaikan dalam waktu 30 hari	Yang tidak Terselaikan dalam waktu 30 hari
Januari	9	7	6	6	3
Februari	7	6	1	5	2
Maret	11	30	2	7	4
April	8	5	3	6	2

Mei	7	38	3	6	1
Juni	12	10	5	9	3
Juli	7	10	-	3	4
Agustus	2	2	-	2	-
September	4	3	1	2	2
Oktober	7	6	1	5	2
November	6	6	-	3	3
Desember	6	20	14	2	4
Jumlah	86	143	36	56	30

Sumber: Rekap Data DMPTK & PTSP Kota Pontianak Tahun 2017

Tabel 1.2

**Rekapitulasi Daftar Perselisihan
 Hubungan Industrial Tahun 2017
 Kota Pontianak Provinsi Kalimantan
 barat Perbulan Januari s/d Desember
 2018**

Bulan	Jumlah Kasus	L	P	Yang terselesaikan dalam waktu 30 hari	Yang tidak terselesaikan dalam waktu 30 hari
Januari	7	9	-	6	1
Februari	5	8	-	2	3
Maret	7	6	1	5	2
April	11	40	1	8	3
Mei	6	4	2	3	3
Juni	3	3	-	3	
Juli	14	7	7	8	6

Agustus	5	9	1	2	3
September	9	17	4	5	4
Oktober	13	10	3	3	10
November	7	5	2	2	5
Desember	8	7	1	2	6
Jumlah	95	122	22	49	46

Sumber: Rekap Data DMPTK & PTSP Kota Pontianak Tahun 2017

Menurut data Rekapitulasi Daftar Perselisihan Hubungan Industrial Tahun 2017 Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat Data Bulan Januari s/d Desember 2017, mencatat adanya jumlah pengaduan kasus Perselisihan Hubungan Industrial (PHI) sebanyak 86 kasus. Dengan kasus yang terselesaikan tepat waktu (30 hari/kasus) sebanyak 56 kasus, sedangkan kasus yang tidak

terselesaikan tepat waktu (30 hari/kasus) sebanyak 30 kasus. Lalu untuk tahun 2018 terjadi peningkatan kasus yang belum terselesaikan dalam jangka waktu 30 hari sebanyak 46. Peningkatan yang terjadi diakibatkan menurunnya kinerja organisasi di Bidang Tenaga Kerja pada Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan PTSP. Menurunnya kinerja organisasi ini juga disebabkan kurangnya Sumber Daya Manusia yang produktif untuk mediator dan pegawai staf di bidang tenaga kerja. Selanjutnya kurangnya pemahaman pekerja buruh yang kurang mengenai proses penyelesaian kasus Perselisihan Hubungan Industrial (PHI) di DPMTK & PTSP Kota Pontianak pada Bidang Tenaga Kerja menyebabkan kasus bertambah juga.

Dalam penyelesaian kasus Perselisihan Hubungan Industrial yang selalu meningkat, jumlah pegawai staf di bidang tenaga kerja berjumlah 1 orang ini menunjukkan bahwa kurangnya pegawai staf untuk membantu mediator dalam menyelesaikan seluruh kasus. Selain itu, sarana dan prasarana dalam

menunjang proses kerja dalam meningkatkan kinerja organisasi di bidang tenaga kerja masih terbilang kurang memadai, seperti tidak adanya ruangan konsultasi yang bersifat privasi, ruang mediasi, serta ruang tunggu pengaduan. Untuk itu perlu di tingkatkan kualitas layanan di Bidang Tenaga Kerja pada Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak. Selanjutnya, latar belakang pendidikan untuk pegawai staf di bidang tenaga kerja terbilang rendah, pegawai staf berlatar belakang Sekolah Menengah Pertama (SMP) dengan kondisi usia 50 tahun keatas. Oleh sebab itu, Sumber Daya Menuasia (SDM) di instansi ini pada bidang tenaga kerja terbilang tidak produktif. Maka dari itu pelayanan pada bidang tenaga kerja terlihat lamban, perlu adanya peningkatan Produktivitas di instansi ini.

Sedangkan pada bidang tenaga kerja memiliki tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan oleh Peraturan Walikota Pontianak Nomor 62 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian

Tugas dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak. Untuk bidang tenaga kerja bagian pelayanan tentang PHI terdapat dibawah kepala seksi Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial yang memiliki tugas pokok dan fungsi pada Pasal 72 mengatakan bahwa Kepala Seksi Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial sebagaimana dimaksud pada Pasal 6 ayat (1) huruf f angka 1 mempunyai tugas pokok merencanakan kegiatan, melaksanakan kegiatan, dan menyusun laporan bidang pembinaan hubungan industrial dan jaminan sosial.

Selanjutnya pada Pasal 73 berbunyi untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada Pasal 72, Kepala Seksi Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial mempunyai fungsi : (a). Penyusunan perencanaan kerja bidang pembinaan hubungan industrial dan jaminan sosial; (b). Penyelenggaraan kegiatan dibidang pembinaan hubungan industrial dan jaminan sosial; (c). Penyusunan bahan

laporan pelaksanaan tugas dibidang pembinaan hubungan industrial dan jaminan sosial; (d). Pelaksanaan monitoring dibidang pembinaan hubungan industrial dan jaminan sosial; (e). Pelaksanaan tugas lain dibidang pembinaan hubungan industrial dan jaminan sosial yang diberikan oleh Kepala Bidang.

Dari latar yang telah dipaparkan maka penulis menemukan masalah untuk diteliti yaitu mengenai Kinerja Organisasi Di Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayana Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak (Studi Pada Bidang Tenaga Kerja) dalam menyelesaikan kasus Perselisihan Hubungan Industrial (PHI).

TINJAUAN PUSTAKA

Kinejra

Dapat dilihat dari definisi atau pengertian di atas kinerja terbagi menjadi dua (2), yaitu kinerja pegawai dan kinerja organisasi. Perbedaan kinerja pegawai dengan kinerja organisasi terletak pada, untuk kinerja pegawai lebih menekankan pada hasil yang

dicapai seorang pegawai, sedangkan sedangkan kinerja organisasi lebih menekankan hasil yang didapat oleh sebuah organisasi yang telah direncanakan sebelumnya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan kinerja organisasi sebagai acuan dalam mendeskripsikan permasalahan dalam penelitian ini.

Konsep Kinerja Organisasi

Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Informasi mengenai kinerja juga penting untuk menciptakan tekanan bagi para pejabat penyelenggara pelayanan untuk melakukan perubahan-perubahan dalam

organisasi menurut Dwiyanto, dkk (2017, 47).

Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi

Dalam Keban (2004, 203) untuk melakukan kajian secara lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penilaian kinerja di Indonesia, maka perlu melihat faktor penting sebagai berikut :

- a. Kejelasan tuntutan hukum atau peraturan perundangan untuk melakukan penilaian secara benar dan tepat. Dalam kenyataannya, orang menilai secara subjektif dan penuh dengan bias tetapi tidak ada suatu hukuman yang mengatur atau mengendalikan perbuatan tersebut.
- b. Manajemen sumber daya manusia yang berlaku memiliki fungsi dan proses yang sangat menentukan efektivitas penilaian kinerja. Aturan main menyangkut siapa yang harus menilai, kapan, menilai, kriteria apa yang digunakan dalam sistem penilaian kinerja sebenarnya diatur dalam manajemen sumber daya

manusia tersebut. Dengan demikian manajemen sumber daya manusia juga merupakan kunci utama keberhasilan sistem penilaian kinerja.

- c. Kesesuaian antara paradigma yang dianut oleh manajemen suatu organisasi dengan tujuan penilaian kinerja. Apakah paradigma yang dianut masih berorientasi pada manajemen klasik, maka penilaian selalu bisa kepada pengukuran tebiat datau karakter pihak yang dinilai, sehingga prestasu yang seharusnya menjadi fokus utama kurang diperhatikan.
- d. Komitmen para pemimpin atau manajer organisasi publik terhadap pentingnya penilaian suatu kinerja. Bila mereka selalu memberikan komitmen yang tinggi terhadap efektivitas penilaian kinerja maka para penilai yang ada dibawah otoritasnya akan selalu berusaha melakukan penilaian secara tepat dan benar.

Penilaian Kinerja

Begitu pentingnya penilaian kinerja bagi kelangsungan organisasi dalam mencapai tujuan, maka adanya indikator-indikator pengukuran kinerja yang dipakai secara tepat dalam organisasi tertentu. Menurut Dwiyanto (2017, 49) penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup dilakukan dengan menggunakan indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi juga harus dilihat dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas.

Indikator Kinerja

Dalam mengukur kinerja organisasi harus bersifat multidimensional. Menurut Dwiyanto dkk. (2017,50) indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik adalah :

1. Produktivitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

Berikut merupakan deskripsi 5 pengukur kinerja yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini :

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office (GOA)* mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting (Dwiyanto dkk. 20017, 50).

2. Kualitas Layanan

Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan

indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan relatif sangat tinggi, maka biasa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik (Dwiyanto dkk, 2017, 50).

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk menganai kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan masyarakat (Dwiyanto dkk. 2017, 50). Menurut Dwiyanto teori respon

berkaitan dengan konsep responsivitas yang diterapkan pada urusan publik dan dikerjakan oleh organisasi birokrasi publik adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan pengembangan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat.

Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula. Selanjutnya konsep respon atau responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta

mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Dwiyanto dkk. 2017, 50-51).

4. Responsibilitas

Menurut Lenvine (dalam Dwiyanto dkk. 2017, 51) responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan pelayanan itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi dalam pelayanan baik implisit maupun eksplisit. Kerenanya responsibilitas bisa saja suatu ketika berbenturan dengan responsivitas, bisa

saja mengorbankan responsibilitas manakala kebijakan dan prosedur administrasi yang ada dalam organisasi ternyata tidak lagi memadai untuk dinamika yang terjadi dalam pelayanan karena seringkali dimana pelayanan lebih cepat dari perubahan organisasi.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banya (Dwiyanto dkk. 2017, 51).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan realitas yang cerma terhadap fenomena

yang terjadi yang digunakan untuk memecahkan masalah-masalah berdasarkan fakta yang nampak. Dalam penelitian ini penulis menggambarkan kinerja organisasi di Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak (Studi pada Bidang Tenaga Kerja) dalam memberikan pelayanan berupa penyelesaian kasus Perselisihan Hubungan Industrial (PHI), dengan menggunakan teori dari Dwiyanto (2017) yang terdiri dari lima (5) indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Dalam melakukan penelitian ini, langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Pra Survey.
2. Penyusunan outline..
3. Penyusunan skripsi.
4. Penelitian lapangan.
5. Penyusunan laporan hasil.

Waktu yang digunakan dalam melaksanakan penelitian ini direncanakan dimulai pada bulan Februari 2019 hingga selesai. Sebelum

melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu melakukan pra survei guna mencari dan memperkuat data awal yang diperoleh oleh peneliti.

Dalam penelitian ini, penentuan subjek penelitian atau informan, peneliti menggunakan teknik *purposive*. Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti. adapun yang akan menjadi informan dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Bidang Tenaga Kerja DPMTK & PTSP Kota Pontianak
- b. Kepala Seksi Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial DPMTK & PTSP Kota Pontianak
- c. Staf Pegawai di Bidang Tenaga Kerja DPMTK & PTSP Kota Pontianak (1 Orang)
- d. Pihak pekerja/buruh yang membuat pengaduan (3 Orang)

Penelitian ini memiliki objek sebagai landasan untuk diteliti yaitu Kinerja Organisasi Di Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak pada Bidang Tenaga Kerja dalam memberikan pelayanan berupa penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (PHI). Objek penelitian ini akan menjadi panduan peneliti dalam menentukan subjek penelitian yang berkompeten dan memiliki pengetahuan mengenai permasalahan terkait. Objek penelitian ini juga sebagai panduan yang digunakan untuk menggali seluruh informasi yang peneliti butuhkan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan cara mengumpulkan data primer dan sekunder yang berkaitan dengan masalah penelitian yang akan dibahas. Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

Instrumen pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

- a. Pedoman Observasi
- b. Pedoman Wawancara
- c. Dokumentasi

Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

- a. Reduksi data (*Data Reduction*)
- b. Penyajian Data (*Data Display*)
- c. Verifikasi (*Verification*)

Dalam penelitian ini, peneliti turut menggunakan Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Triangulasi sumber menurut Patton (dalam Moleong 2017, 330) triangulasi dengan sumber “berarti membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Indikator Produktivitas

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara tersebut, maka dapat diuraikan bahwa produktivitas Dinas Penanaman

Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak pada Bidang Tenaga Kerja dalam memberikan pelayanan berupa penyelesaian kasus Perselisihan Hubungan Industrial (PHI) belum begitu semaksimal dengan masih terjadi peningkatan kasus Perselisihan Hubungan Industrial (PHI) di Bidang Tenaga Kerja pada Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak. Meski demikian DPMTK & PTSP Kota Pontianak pada Bidang Tenaga Kerja telah berusaha secara maksimal guna mengurangi peningkatan kasus Perselisihan Hubungan Industrial (PHI) yang ada di wilayah Kota Pontianak. Dengan berbagai kegiatan yang melibatkan banyak elemen-elemen. Seperti program pencegahan perselisihan hubungan industrial yang dilakukan bersama instansi-instansi maupun lembaga serta perusahaan yang ada di Kota Pontianak.

Indikator Kualitas Layanan

Harus adanya peningkatan pada sarana dan prasarana di Bidang ini, terutama untuk ruang Kepala Seksi, karena

Kepala Seksi Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial tidak bisa di gabung dengan ruangan Kepala Seksi lainnya begitu juga sebaliknya. Pengaduan yang buat oleh pekerja/buruh bersifat pribadi dan rahasia, oleh karena itu perlu adanya peningkatan berupa penambahan ruang tunggu konsultasi, ruang mediasi serta ruang Ka. Seksi, begitu pula dengan kotak kritik dan saran untuk dapat mengukur tingkat kepuasan dari masyarakat.

Indikator Responsiivitas

Hasil observasi yang telah dilakukan peneliti juga menunjukkan bahwa staf dan mediator di Bidang Tenaga Kerja pada DPMTK & PTSP Kota Pontianak sudah bersikap baik dengan pekerja/buruh yang datang. Hasil observasi yang telah dilakukan peneliti juga menunjukkan bahwa di DPMTK & PTSP Kota Pontianak pada Bidang Tenaga Kerja memberikan pelayanan berupa penyelesaian kasus Perselisihan Hubungan Industrial (PHI) sudah terbilang cepat dalam menangani kasus. Menyikapi hal mengenai pelayanan yang

tepat DPMTK & PTSP Kota Pontianak pada Bidang Tenaga Kerja belum sepenuhnya dapat memberikan pelayanan sesuai keinginan masyarakat karena terlihat dari kurangnya mediator yang ada di DPMTK & PTSP Kota Pontianak pada Bidang Tenaga Kerja. Banyaknya masyarakat yang membutuhkan pembinaan mengenai hubungan industrial dan penyelesaian kasus Perselisihan Hubungan Industrial (PHI).

Indikator Responsibilitas

Pelaksanaan pemberian pelayanan berupa penyelesaian kasus Perselisihan Hubungan Industrial (PHI) oleh DPMTK & PTSP Kota Pontianak pada Bidang Tenaga Kerja telah sesuai dengan SOP serta kebijakan yang ada. Walaupun pelaksanaan Pelayanan yang dilakukan oleh DPMTK & PTSP Kota Pontianak pada Bidang Tenaga Kerja belum maksimal. Namun responsibilitas DPMTK & PTSP Kota Pontianak pada Bidang Tenaga Kerja sudah cukup baik. Hal ini terbukti dari pelaksanaan kegiatan yang selalu mengacu pada SOP serta kebijakan organisasi.

Indikator Akuntabilitas

Akuntabilitas DPMTK & PTSP Kota Pontianak dapat dikatakan cukup baik. Hal ini terbukti dengan adanya transparansi tata cara penyelesaian kasus oleh DPMTK & PTSP Kota Pontianak pada Bidang Tenaga Kerja, serta adanya kemudahan untuk mengetahuinya melalui website resminya dari DPMTK & PTSP Kota Pontianak pada Bidang Tenaga Kerja.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Produktivitas Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak pada Bidang Tenaga Kerja dalam memberikan pelayanan berupa penyelesaian kasus Perselisihan Hubungan Industrial (PHI) dapat dikatakan belum maksimal dengan masih banyak kasus yang terselesaikan lewat dari 30hari, dan kekurangan Sumber Daya Manusia pada bagian Mediator dan staf. Berbagai macam kegiatan dilakukan diantaranya program pencegahan perselisihan

hubungan industrial, sosialisasi ke Sekolah Menengah Atas tentang penyuluhan penyebarluasan berbagai peraturan pelaksanaan tentang ketenagakerjaan serta kerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan dalam mengcover kegiatannya walaupun hasil yang didapat masih belum maksimal dikarenakan kasus Perselisihan Hubungan Industrial (PHI) masih meningkat setiap bulannya.

2. Kualitas Layanan yang telah dilakukan tidak adanya pengukuran tingkat kepuasan masyarakat berupa kotak kritik dan saran, serta kurangnya sarana dan prasarana dalam bentuk ruangan mediasi, konsultasi dan ruang tunggu. Hal tersebut dikarenakan kurangnya jumlah tenaga untuk bagian mediator dan staf yang dimiliki Bidang Tenaga Kerja pada Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak, sehingga berpengaruh pada kurang optimalnya pelayanan berupa penyelesaian kasus Perselisihan

Hubungan Industrial (PHI) yang diberikan DPMTK & PTSP Kota Pontianak pada Bidang Tenaga Kerja.

3. Responsivitas yang dilakukan oleh DPMTK & PTSP Kota Pontianak pada Bidang Tenaga Kerja dalam memberi pelayanan berupa penyelesaian kasus Perselisihan Hubungan Industrial (PHI) sudah cukup baik.
4. Responsibilitas DPMTK & PTSP Kota Pontianak pada Bidang Tenaga Kerja dalam memberi pelayanan berupa penyelesaian kasus Perselisihan Hubungan Industrial (PHI) dapat dikatakan cukup baik.
5. Akuntabilitas DPMTK & PTSP Kota Pontianak pada Bidang Tenaga Kerja dalam memberi pelayanan berupa penyelesaian kasus Perselisihan Hubungan Industrial (PHI) dapat dikatakan cukup baik.

Saran

Dari hasil penelitsn dan pembahasan serta dukungan data yang telah dipaparkan di atas. Saran yang dapat diberikan sebagai sumbangan

penulisan untuk meningkatkan kinerja DPMTK & PTSP Kota Pontianak pada Bidang Tenaga Kerja dalam memberikan pelayanan berupa penyelesaian kasus Perselisihan Hubungan Industrial (PHI). Berikut merupakan saran yang dapat diberikan oleh penulis :

1. Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak diharapkan dapat menambah bagian mediator agar kepala seksi tidak berperan multifungsi dalam menangani seluruh pelayanan, serta penambahan staf juga untuk membantu Kepala Seksi Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial.
2. Melakukan kegiatan Sosialisasi yang berkaitan dengan pembinaan pekerja/buruh mengenai proses penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial yang bersifat formal atau pun tidak formal.
3. Memaksimalkan media sosial yang telah dibuat, khusus mensosialisasikan pentingnya pembinaan hubungan industrial serta menangani tanggapan dari pengguna pelayanan di media sosial.

4. Melakukan penambahan ruangan untuk konsultasi, mediasi, serta ruang tunggu agar pekerja/buruh yang akan menerima pelayanan dapat merasakan pelayanan yang telah diberikan dengan baik.
1. Perlu adakan pengukuran tingkat kepuasan dari masyarakat berupa kotak kritik dan saran, agar kedepannya pada Bidang Tenaga Kerja dapat meningkatkan kinerja pelayanan mana yang kurang memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

- Achamad. 2002. *Kinerja Organisasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Universitas Press.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2017. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada Universitas Press.
- Faisal, Sanapiah. 2002. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: RajaGrafindo Prasada.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Meia.
- Mangkunegara, Anwar Prabu A.A. 2012. *Evaluasi Kinerja SDM. Cetakan ke Enam*. Bandung: Refika Aditama.
- Moenir. 2006. *Manajemen Palayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Graha Indonesia.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Roskdakarya.
- Siagian, Sondang P. 2002. *Kepemimpinan Organisasi dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Penerbit Gunung Agung.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negara Sipil*. Bandung: Refika Aditama.

Soehartono, Irwan. 2008. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.

Sugioyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.

-----, 2017. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. Bandung: CV Alfabeta.

Supratikno, Hendrawan., John JOI Ihalauw., Sugiarto., Anton Wachidin Wijdjaja., dan Darmadi Durianto. 2006. *Manajemen Kinerja Untuk Menciptakan Keunggulan Bersaing*. Yogyakarta: Ghara Ilmu.

Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.

Wibowo. 2007. *Edisi Kelima: Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.