

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM  
PENGELOLAAN PROGRAM KARTU PENCARI KERJA  
(AK-1) DI DINAS KETENAGA KERJAAN KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**GUNAWAN TUA SIHOTANG**

**188520089**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 14/9/22

Access From (repository.uma.ac.id)14/9/22

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM  
PENGLOLAAN PROGRAM KARTU PENCARI KERJA  
(AK-1) DI DINAS KETENAGA KERJAAN KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana di

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Medan Area



**OLEH:**

**GUNAWAN TUA SIHOTANG**

**188520089**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/9/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)14/9/22

## LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Skripsi** : Analisis Manajemen Pelayanan Publik Dalam Pengelolaan  
Program Kartu Pencari Kerja di Dinas Ketenaga Kerjaan  
Kota Medan

**Nama Mahasiswa** : Gunawan Tua Sihotang

**Npm** : 188520089

**Program Studi** : Administrasi Publik

Disetujui Oleh:

Pembimbing 1

Pembimbing 2

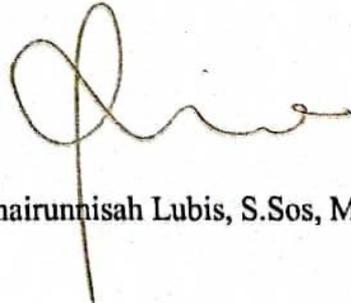
  
Nina Angelia, S.Sos, M.Si

  
Marlina Deliana, S.AB, M.AB

Mengetahui:

  
Dekan  
  
Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si

Ka. Prodi Administrasi Publik

  
Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area merupakan hasil karya ilmiah saya sendiri. beberapa bagian tertentu yang saya kutip dari berbagai sumber, telah dituliskan sumbernya dengan jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan plagiat dalam skripsi ini.

Medan, September 2022



Gunawan Tua Sihotang

188520089

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gunawan Tua Sihotang  
NPM : 188520089  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : Analisis Manajemen Pelayanan Publik Dalam Pengelolaan Program Kartu Pencari Kerja di Dinas Ketenaga Kerjaan Kota Medan. Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan  
Pada tanggal : September 2022

Yang menyatakan



( Gunawan Tua Sihotang)

## ABSTRAK

Manajemen Pelayanan Publik memiliki fungsi yang sangat strategis dalam mengefektifkan usaha organisasi dalam bentuk pelayanan, adapun permasalahan dalam memberikan pelayanan yaitu sebagian besar masyarakat yang mengurus kartu pencari kerja lupa membawa salah satu poin persyaratan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui manajemen pelayanan dalam pengelolaan program kartu pencari kerja dan kendala pelayanan dalam pengelolaan program kartu pencari kerja di dinas ketenagakerjaan kota medan. Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisa data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Hasil penelitian menunjukkan manajemen pelayanan publik dalam pengelolaan program kartu pencari kerja di dinas ketenagakerjaan kota medan dari segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasannya. Peneliti juga menemukan beberapa yang menjadi kendala dalam manajemen pelayanan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan seperti kurangnya sarana dan prasaran kantor dalam pelayanan, minim kedisiplinan aparatur dalam memanejemen waktu, serta banyak masyarakat yang tidak menguasai alat teknologi seperti android sehingga Masih minimnya masyarakat yang menegerti cara mendaftar kartu pencari kerja secara online.

**Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan Publik, Kartu Pencari kerja**

## ABSTRACT

*Public Service Management has a very strategic function in streamlining organizational efforts in the form of services, while the problem in providing services is that most of the people who take care of job seeker cards forget to bring one of the requirements points. The purpose of this study was to determine service management in managing the job seeker card program and service constraints in managing the job seeker card program at the Medan City Manpower Office. The research method used by researchers in this study is descriptive method with qualitative data analysis, namely problem solving procedures investigated by observation by describing the current state of the object of research based on the facts that appear or as they are. The results showed that public service management in the management of the job seeker card program at the Medan City Manpower Office in terms of planning, organizing, implementing, and supervising it. Researchers also found several obstacles in service management at the Medan City Manpower Office such as the lack of office facilities and infrastructure in service, minimal apparatus discipline in time management, and many people who do not master technological tools such as android so that there are still few people who understand how to register a card. online job seekers.*

**Keywords: Management, Public Service, Job Seeker Card**

## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Gunawan Tua Sihotang, anak dari bapak Lohot Sihotang dengan ibu Norita Sitorus, lahir pada tanggal 24 Juni 2000 di Samosir, dua puluh satu tahun yang lalu. Penulis merupakan anak tunggal. Pada tahun 2006 penulis memulai pendidikan di SD Negeri 11 Siparmahan. Selanjutnya pada tahun 2012 melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Harian, Kemudian pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan di SMA St. Mikhael Pangururan, pada tahun 2018 sampai dengan sekarang penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.

Selama mengikuti perkuliahan penulis pernah mengikuti kepanitiaan pada saat upgrading Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik (HIMAP) Di Universitas Medan Area pada tahun 2020 penulis melaksanakan praktek kerja lapangan(PKL) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan.

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjat puji syukur kehadirat tuhan yang maha esa dimana atas berkat karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul **“Analisis Manajemen Pelayanan Publik Dalam Pengelolaan Program Kartu Pencari Kerja(AK-1) di Dinas Ketenaga Kerjaan Kota Medan”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) jurusan administrasi publik

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

- 1) Kedua orang tua saya yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, nasihat dan semuanya. Penulis sangat mencintainya dan berharap menjadi anak yang bisa dibanggakan.
- 2) Bapak Prof. Dr. Ir. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
- 3) Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Di Universitas Medan Area.
- 4) Ibu Nina Angelia, S.Sos, M.Si, selaku dosen pembimbing 1 saya yang telah memberikan arahan dan memberikan waktu selama penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
- 5) Ibu Marlina Deliana, S.AB, M.AB selaku dosen pembimbing 2 saya yang telah memberikan banyak masukan ataupun bantuan berupa arahan serta

waktu selama penyusunan skripsi saya ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

- 6) Bapak Nasrullah Hidayat, S.Pd, M.Sc selaku sekretaris penulisan skripsi ini sekaligus selaku Ka. Prodi Administrasi Publik.
- 7) Bapak dan Ibu Dosen serta staf pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
- 8) Seluruh teman teman saya yang sudah memberikan semangat,dukungan dan doa.
- 9) Semua informan yang telah membantu dalam memberikan informasi yang bermamfaat dalam kesuksesan penelitian saya ini.
- 10) Seluruh mahasiswa Universitas Medan Area khususnya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Penulis juga menyadari bahwa di dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangannya, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kedepan lebih baik lagi. Penulis juga berharap dengan adanya skripsi ini dapat menambah wawasan bagi para pembaca.

Medan, September 2022

Penulis,

Gunawan Tua Sihotang

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1. Analisis .....	6
2.1.1. Pengertian Analisis .....	6
2.1.2. Analisis Kebijakan .....	6
2.2. Manajemen .....	7
2.2.1. Pengertian Manajemen.....	7
2.2.2. Prinsip Prinsip Manajemen.....	8
2.2.3. Fungsi-Fungsi Manajemen.....	11
2.3. Pelayanan Publik .....	16
2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik .....	16
2.3.2. Tujuan Pelayanan Publik .....	19
2.3.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	20
2.4. Manajemen Pelayanan Publik .....	21
2.4.1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik .....	21
2.4.2. Aspek-Aspek Manajemen Pelayanan Publik .....	22
2.5. Pengelolaan .....	23

2.5.1. Pengertian Pengelolaan .....	23
2.5.2. Faktor-Faktor Pengelolaan .....	23
2.5.3. Fungsi-Fungsi Pengelolaan .....	24
2.6. Program .....	25
2.6.1. Pengetian Program .....	25
2.7. Penelitian Terdahulu.....	26
2.8. Kerangka Berpikir .....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	31
3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	31
3.3. Informan Penelitian .....	32
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5. Sumber Data .....	35
3.6. Teknik Analisa Data .....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	38
4.1.1. Sejarah Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan .....	38
4.1.2. Visi Dan Misi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan .....	40
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan .....	41
4.1.4. Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan .....	42
4.2. Pembahasan .....	45
4.2.1. Perencanaan Pelayanan Publik (Planing) .....	46
4.2.2. Pengorganisasian Pelayanan Publik (Organizing) .....	48
4.2.3. Pelaksanaan Pelayanan Publik (Actuating) .....	50
4.2.4. Pengawasan Pelayanan Publik (Controlling).....	52
4.2.5. Kendala Dalam Pengelolaan Program Kartu Pencari Kerja di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan .....	54
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>57</b>
5.1. Kesimpulan .....	57
5.2. Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	32
----------------------------------	----



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	30
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan .....	41



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Wawancara .....	64
Lampiran 2 Dokumentasi.....	66
Lampiran 3 Kartu Pencari Kerja (AK-1) .....	70
Lampiran 4 Surat Riset .....	71
Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian .....	72



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Permasalahan yang ada di Indonesia salah satunya adalah pengangguran. Pengangguran di Indonesia merupakan permasalahan yang serius yang harus dihadapi oleh negara. Hal ini dialami negara Indonesia sebelum adanya pandemi global Covid-19, yang juga melanda negara-negara lain, dapat diperkirakan selama dan beberapa bulan setelah pandemi, angka pengangguran di Indonesia bertambah drastis. Hal ini dikarenakan banyaknya perusahaan-perusahaan yang mengalami kerugian sehingga mengharuskan mereka memulangkan atau mem-PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) karyawannya dan gulung tikar).

Dengan bertambahnya jumlah pengangguran di Indonesia pada masa pandemi Covid-19 ini, maka pemerintah melalui Dinas Ketenagakerjaan , mengeluarkan kartu pencari kerja yang berfungsi membantu masyarakat yang belum mempunyai pekerjaan untuk mendapatkan pekerjaan yang ideal dengan kualitas dan kemampuan yang dimiliki. Kartu yang sering juga disebut sebagai AK-1 ini adalah kartu yang berfungsi sebagai tanda bahwa seseorang tengah mencari pekerjaan. membuat suatu upaya untuk mengurangi pengangguran tersebut. Kartu pencari kerja dikeluarkan secara resmi oleh Dinas Ketenagakerjaan (Disnaker) Kota Medan. Ak-1 ini berisikan data identitas diri pemiliknya mulai dari tahun kelahiran hingga pendidikan terakhir yang ditempuh.

Program ini merupakan kolaborasi antara Pemerintah, Kementerian Ketenagakerjaan dan Kementerian Sosial. yang didesain sedemikian rupa untuk

memberikan nilai kepada pengguna. Hal ini merupakan suatu tanggung jawab dari pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat dalam menjalankan program Kartu Pencari Kerja (ak-1). Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Fenomena ataupun permasalahan yang ada di dinas ketenaga kerjaan Kota Medan ini terdapat beberapa penemuan masalah yang peneliti dapat yang menjadi dasar belum tercapainya manajemen pelayanan yang diharapkan oleh para pencari kerja, salah satunya dalam pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, Sering adanya para pembuat kartu kuning (ak-1) atau kartu tanda pencari kerja yang lupa membawa salah satu poin persyaratan.

Meskipun pembuatan kartu kuning atau kartu tanda pencari kerja bisa dilakukan dengan menggunakan sistem online, namun kendala yang dirasakan adalah minimnya pemahaman masyarakat dalam mendaftar secara online, banyaknya masyarakat yang tidak punya ponsel sebagai alat untuk mendaftar online menggunakan website yang telah dibuat, Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan juga tidak mempunyai komputer sendiri yang khusus bagi masyarakat yang tidak mempunyai ponsel pribadi. Pegawai/pejabatnya masih ada yang tidak bersikap ramah terhadap orang yang ingin membuat kartu kuning atau kartu tanda pencari kerja (ak-1) ini sehingga orang enggan bertanya untuk menerima sebuah informasi

yang akan ditanyakan dan kedisiplinan aparatur masih minim karena pada saat pelayanan istirahat pukul 12.00-13.00 para aparatur bagian pelayanan belum memulai pelayanannya pada pukul 13.00 dan ada beban kerja yang sudah tidak kondusif dan tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur)nya sehingga, tanggung jawab untuk melayani secara maksimal belum tercapai (wawancara). Adapun SOP yang dimaksud disini adalah SOP yang dibuat berdasarkan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Kementerian Ketenagakerjaan.

Berdasarkan informasi yang saya dapat dari dinas ketenagakerjaan Kota Medan program pembuatan kartu pencari kerja (ak-1) ini sudah cukup lama terlaksana kurang lebih sejak tahun 2016 namun walaupun sudah lama tetapi sebagian besar orang pencari kerja belum mengetahui sejauh mana pentingnya kartu kuning ini atau kartu tanda pencari kerja (ak-1), bagi kalangan orang yang susah mendapatkan pekerjaan atau pun orang yang baru lulus menengah akhir atau lulus perkuliahan. Maksud dari AK-1 ini yaitu sebagai tanda bukti bahwa pencari kerja telah mendaftarkan diri pada Dinas Ketenagakerjaan yang bertanggung jawab dibidang tenaga kerja Kota atau Kabupaten.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Timbul Antonius S.H. jumlah yang mengurus kartu pencari kerja selama tiga pekan belakangan ini, sedikitnya tercatat 3.000-an masyarakat yang telah mengurus berkasnya guna mendapatkan kartu kuning sebagai salah satu syarat untuk melamar di instansi pemerintah yang tengah membuka lowongan PNS. Untuk sepekan ini, sudah ada 1.000 lebih warga Medan yang mengurus kartu kuning. Tentunya, angka ini menunjukkan

peningkatan yang cukup tinggi dibanding bulan lalu. Peningkatan warga yang mengurus kartu kuning diduga kuat karena ada beberapa instansi pemerintah yang sedang membuka lowongan kerja, Sedangkan untuk kategori tingkat pendidikan warga yang mengurus, sama rata antara lulusan SMA dan sarjana.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul “Analisis Manajemen Pelayanan Publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam Pengelolaan Program Kartu Pencari Kerja (AK-1)”.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan di latar belakang masalah ini, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana Manajemen Pelayanan Publik dalam pengelolaan program kartu pencari kerja di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan?
2. Apa saja Kendala dalam Pengelolaan Program Kartu Pencari Kerja di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu

1. Untuk mengetahui bagaimana Manajemen Pelayanan Publik dalam pengelolaan program kartu pencari kerja di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.

2. Untuk mengetahui apa saja Kendala kendala dalam pengelolaan program kartu pencari kerja di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Secara Akademis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik terkhusus yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam Pengelolaan Program Kartu Pencari Kerja (AK-1). Dan dapat menambah referensi bagi kalangan penulis yang ingin meneliti hal yang sama.
- b. Secara Teoritis, untuk menambah wawasan atau pengetahuan penulis dan nantinya dapat mengaplikasikan teori-teori yang sudah diperoleh dalam proses perkuliahan.
- c. Secara Praktis, dapat menjadi masukan bagi pemerintah atau lembaga yang membutuhkan serta menjadi acuan dalam melaksanakan Manajemen Pelayanan Publik dalam Pengelolaan Kartu Pencari Kerja.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Analisis**

##### **2.1.1. Pengertian Analisis**

Analisis adalah suatu perbuatan untuk memahami secara cermat suatu objek hingga mengetahui keadaan yang sebenarnya. Daryanto (2008:40), analisis adalah penyelidikan atau penguraian terhadap suatu masalah untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya, proses pemecahan masalah yang dimulai dengan dugaan akan kebenarannya. Dengan demikian proses analisis memiliki langkah yang panjang, yang dimulai dari pra penelitian atau tinjauan awal hingga diperoleh hasil yang sesungguhnya. Orang yang melakukan analisis lazim disebut dengan penganalisisan.

##### **2.1.2. Analisis Kebijakan**

Analisis kebijakan adalah aktivitas menciptakan pengetahuan tentang dan dalam proses pembuatan kebijakan. Untuk menciptakan pengetahuan tentang proses pembuatan kebijakan, maka seorang analisis kebijakan meneliti sebab, akibat, dan kinerja kebijakan dan program publik. Pengetahuan tersebut betapapun tetap tidak lengkap kecuali jika hal tersebut dikerjakan kepada pengambil kebijakan dan publik terhadap siapa para analisis berkewajiban melayaninya.

Suatu deskripsi mengenai analisis kebijakan yang disajikan oleh E.S. Quade (Alm), mantan kepala departemen matematika di perusahaan Rand, menyajikan dasar kebijakan untuk mendefinisikan analisis kebijakan. Beliau

mengatakan analisis kebijakan adalah: suatu bentuk analisis yang menghasilkan dan menyajikan informasi sedemikian rupasehingga dapat memeberikan landasan dari para pembuat kebijakan dalam membuat keputusan.dalam analisis kebijakan kata analisis,kata analisis digunakan dalam pengertian yang paling umum;termasuk penggunaan intuisi dan pengungkapan pendapat dan mencakup tidak hanya pengujian kebijakan dengan memilah-milahnya kedalam sejumlah komponen komponen tetapi juga perancangan dan sintesis alternatif-alternatif baru.kegiatan kegiatan yang tercakup dapat direntangkan mulai dari penelitian untuk menjelaskan atau memberikan pandangan pandangan terhadap isu isu atau masalah masalah yang terantisipasisampai mengevaluasi program yang lengkap.beberapa analisis kebijakan bersifat informal,meliputi tidak lebih dari proses berpikir yang keras dan cermat,sementara lainnya memerlukan pengumpulan data yang ekstensif dan perhitungan yang teliti dengan menggunakan proses matematis yang canggih.

## **2.2. Manajemen**

### **2.2.1. Pengertian Manajemen**

Menurut Andrew F. Sikukula (Dalam Hasibuan, 2009:6), mengemukakan bahwa manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan sebagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.

Menurut Terry dan Laslie (Dalam Manullang, 1985:2) mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan organisasional atau maksud nyata.

Menurut pandangan George R. Terry (Dalam Nawawi, 1998:39) yang mengatakan bahwa manajemen adalah pencapaian tujuan (organisasi) yang sudah ditentukan sebelumnya dengan mempergunakan bantuan orang lain. Pengertian tersebut mengatakan bahwa untuk mencapai tujuan organisasi, terdapat sejumlah manusia yang ikut berperan dan harus diperankan.

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi sebelum mencapai suatu tujuan, yang melibatkan orang lain agar tujuan berjalan secara efektif dan efisien.

### **2.2.2. Prinsip Prinsip Manajemen**

Menurut Henry Fayol dalam Malayu (2002), prinsip-prinsip umum manajemen (*general principles of management*), adalah:

#### **a. Pembagian Kerja**

Prinsip ini sangat penting, karena adanya *limit factors*, artinya adanya keterbatasan-keterbatasan manusia dalam mengerjakan semua pekerjaan, yaitu:

1. Keterbatasan waktu
2. Keterbatasan pengetahuan
3. Keterbatasan kemampuan
4. Keterbatasan perhatian

Keterbatasan-keterbatasan ini mengharuskan diadakannya pembagian pekerjaan. Tujuannya untuk memperoleh efisiensi organisasi dan pembagian kerja yang berdasarkan spesialisasi sangat diperlukan, baik pada bidang teknis maupun pada bidang kepemimpinan. Asas pembagian kerja ini mutlak harus diadakan pada setiap organisasi karena tanpa pembagian kerja berarti tidak ada organisasi dan kerja sama di antara anggotanya. Dengan pembagian kerja maka daya guna dan hasil guna organisasi dapat ditingkatkan demi tercapainya tujuan.

b. Kekuasaan dan Tanggung Jawab

Menurut asas ini perlu adanya pembagian wewenang dan tanggung jawab antara atasan dan bawahan, wewenang harus seimbang dengan tanggung jawab. Misalnya wewenang sebesar X maka tanggung jawab pun sebesar X. sehingga Hak dan kewajiban menyebabkan adanya interaksi atau komunikasi antara atasan dan bawahan.

c. Disiplin

Menurut asal ini, hendaknya semua perjanjian, peraturan yang telah ditetapkan, dan perintah atasan harus dihormati, dipatuhi, serta dilaksanakan sepenuhnya.

d. Kesatuan Arah

Setiap orang (sekelompok) bawahan hanya mempunyai satu rencana, satu tujuan, satu perintah, dan satu atasan, supaya terwujud kesatuan arah, kesatuan gerak, dan kesatuan tindakan menuju sasaran yang sama. *Unity of command* berhubungan dengan karyawan, sedangkan *unity of direction* bersangkutan dengan seluruh perusahaan.

e. Mengutamakan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi

Setiap orang dalam organisasi harus mengutamakan kepentingan bersama (organisasi), di atas kepentingan pribadi. Misalnya pekerjaan kantor sehari-hari harus diutamakan dari pada pekerjaan sendiri.

f. Pusat Wewenang

Setiap organisasi harus mempunyai pusat wewenang, artinya wewenang itu dipusatkan atau dibagi-bagikan tanpa mengabaikan situasi-situasi khas, yang akan memberikan hasil keseluruhan yang memuaskan. *Centralization* ini sifatnya dalam arti relatif, bukan absolut (mutlak).

g. Keadilan

Pemimpin harus berlaku adil terhadap semua karyawan dalam pemberian gaji dan jaminan sosial, pekerjaan dan hukuman. Perlakuan yang adil akan mendorong bawahan mematuhi perintah-perintah atasan dan gairah kerja. Jika tidak adil bawahan akan malas dan cenderung menyepelkan tugas-tugas dan perintah-perintah atasannya.

h. Inisiatif

Menurut asas ini, seorang pimpinan harus memberikan dorongan dan kesempatan kepada bawahannya untuk berinisiatif, dengan memberikan kebebasan agar bawahan secara aktif memikirkan dan menyelesaikan sendiri tugas-tugasnya.

i. Asas Kesatuan

Menurut asas ini, kesatuan kelompok harus dikembangkan dan dibina melalui sistem komunikasi yang baik, sehingga terwujud kekompakan kerja (*team work*) dan timbul keinginan untuk mencapai hasil yang baik. Pimpinan

perusahaan harus membina para bawahannya sedemikian rupa, supaya karyawan merasa ikut memiliki perusahaan itu.

j. Kestabilan Jabatan

Menurut asas ini, pimpinan perusahaan harus berusaha agar mutasi dan keluar masuknya karyawan tidak terlalu sering, karena akan mengakibatkan ketidakstabilan organisasi, biaya-biaya semakin besar, dan perusahaan tidak mendapat karyawan yang berpengalaman. Pimpinan perusahaan harus berusaha, agar setiap karyawan betah bekerja sampai masa pensiunnya. Jika karyawan sering berhenti perlu manajer menyelidiki penyebabnya. Apakah karena gaji terlalu kecil, perlakuan yang kurang baik, dan lain sebagainya.

### 2.2.3. Fungsi-Fungsi Manajemen

Manajemen memiliki peranan yang sangat strategis dalam mengefektifkan usaha organisasi. Terry (1975) mengemukakan “*management provides effectiveness to human efforts. It helps achieve better equipment, plants, offices, products, services and human relations*”. Pendapat ini menjelaskan betapa pentingnya peranan manajemen dalam mencapai efektifitas usaha manusia terutama untuk membantu pencapaian yang lebih baik dalam mendayagunakan peralatan, lahan, kantor, produk, pelayanan dan hubungan manusia dalam organisasi.

George R. Terry, 1958 dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna, 2011: 10) membagi empat fungsi dasar manajemen, yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan) dan *Controlling* (Pengawasan). Keempat fungsi manajemen ini disingkat dengan POAC.

## 1. *Planning* (Perencanaan)

George R. Terry dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna, 2011: 10) mengemukakan tentang *Planning* sebagai berikut, yaitu “*Planning is the selecting and relating of facts and the making and using of assumptions regarding the future in the visualization and formulation to proposed of proposed activation believed necessary to accieve desired result*”.

“Perencanaan adalah memilih fakta dan penghubungan fakta-fakta serta pembuatan dan penggunaan perkiraan-perkiraan atau asumsi-asumsi untuk masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan”.

## 2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian tidak dapat diwujudkan tanpa ada hubungan dengan yang lain dan tanpa menetapkan tugas-tugas tertentu untuk masing-masing unit. George R. Terry dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna, 2011: 38) mengemukakan tentang *organizing* sebagai berikut, yaitu “*Organizing is the determining, grouping and arranging of the various activities needed necessary forthe attainment of the objectives, the assigning of the people to thesen activities, the providing of suitable physical factors of enviroment and the indicating of the relative authority delegated to each respectives activity*. “Pengorganisasian ialah penentuan, pengelompokkan, dan penyusunan macam-macam kegiatan yang dipeelukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang-orang (pegawai), terhadap kegiatan-kegiatan ini, penyediaan faktor-faktor physik yang cocok bagi keperluan kerja dan

penunjukkan hubungan wewenang, yang dilimpahkan terhadap setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkan.

Terry (Sukarna, 2011: 46) juga mengemukakan tentang azas-azas *organizing*, sebagai berikut, yaitu :

1. *The objective* atau tujuan.
2. *Departementation* atau pembagian kerja.
3. *Assign the personel* atau penempatan tenaga kerja.
4. *Authority and Responsibility* atau wewenang dan tanggung jawab.
5. *Delegation of authority* atau pelimpahan wewenang.

### 3. **Actuating (Pelaksanaan /Penggerakan)**

Menurut George R. Terry dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna, 2011: 82) mengatakan bahwa *Actuating is setting all members of the group to want to achieve and to strike to achieve the objective willingly and keeping with the managerial planning and organizing efforts*. “Penggerakan adalah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan.

Definisi diatas terlihat bahwa tercapai atau tidaknya tujuan tergantung kepada bergerak atau tidaknya seluruh anggota kelompok manajemen, mulai dari tingkat atas, menengah sampai kebawah. Segala kegiatan harus terarah kepada sasarannya, mengingat kegiatan yang tidak terarah kepada sasarannya hanyalah merupakan pemborosan terhadap tenaga kerja, uang, waktu dan

materi atau dengan kata lain merupakan pemborosan terhadap *tools of management*. Hal ini sudah barang tentu merupakan *mis-management*.

Tercapainya tujuan bukan hanya tergantung kepada *planning* dan *organizing* yang baik, melainkan juga tergantung pada penggerakan dan pengawasan. Perencanaan dan pengorganisasian hanyalah merupakan landasan yang kuat untuk adanya penggerakan yang terarah kepada sasaran yang dituju. Penggerakan tanpa *planning* tidak akan berjalan efektif karena dalam perencanaan itulah ditentukan tujuan, *budget*, *standard*, metode kerja, prosedur dan program. (Sukarna, 2011: 82-83).

Faktor-faktor yang di perlukan untuk penggerakan yaitu:

1. *Leadership* (Kepemimpinan)
2. *Attitude and morale* (Sikap dan moril)
3. *Communication* (Tatahubungan)
4. *Incentive* (Perangsang)
5. *Supervision* (Supervisi)
6. *Discipline* (Disiplin).

#### **4. Controlling (Pengawasan)**

*Control* mempunyai peranan atau kedudukan yang penting sekali dalam manajemen, mengingat mempunyai fungsi untuk menguji apakah pelaksanaan kerja teratur tertib, terarah atau tidak. Walaupun *planning*, *organizing*, *actuating* baik, tetapi apabila pelaksanaan kerja tidak teratur, tertib dan terarah, maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai. Dengan demikian *control* mempunyai fungsi untuk mengawasi segala kegiatan agar

tertuju kepada sasarannya, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Untuk melengkapi pengertian diatas, menurut George R. Terry (Sukarna, 2011: 110) mengemukakan bahwa *Controlling*, yaitu: *Controlling can be defined as the process of determining what is to accomplished, that is the standard, what is being accomplished. That is the performance, evaluating the performance, and if the necessary applying corrective measure so that performance takes place according to plans, that is conformity with the standard.* “Pengawasan dapat dirumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standard, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan, dan bilaman perlu melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana, yaitu selaras dengan standard (ukuran).

Terry (Sukarna, 2011: 116), mengemukakan proses pengawasan sebagai berikut, yaitu:

1. *Determining the standard or basis for control* (menentukan standard atau dasar bagi pengawasan)
2. *Measuring the performance* (ukuran pelaksanaan)
3. *Comparing performance with the standard and ascerting the difference, it any* (bandingkan pelaksanaan dengan standard dan temukan jika ada perbedaan)
4. *Correcting the deviation by means of remedial action* (perbaiki penyimpangan dengan cara-cara tindakan yang tepat).

## 2.3. Pelayanan Publik

### 2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Lijan Poltak S (2006:5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.

Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari *pubic service*. Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan.

Sedangkan menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Menurut Sumaryadi (2010:70-71) Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar. yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain

sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Menurut Mahmudi (2007: 128) Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut (sinambela 2014: 5) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Moenir (2015: 26) Bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2006) menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.

Menurut Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.

Menurut Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001:51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat.

Menurut fitzsimons dalam sinambela (2006:7) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator Pelayanan publik yaitu:

1. *Reliability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

3. *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Empaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan yang diberikan oleh instansi atau penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan baik atas barang, jasa dan pelayanan administrasi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

### **2.3.2. Tujuan Pelayanan Publik**

Pasal 3 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- a) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan publik.

### 2.3.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Beberapa prinsip pokok menurut Irfan Islamy (1999) yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik, maka prinsip-prinsip dalam pelayanan publik antara lain:

- a) Prinsip Aksestabilitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan).
- b) Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- c) Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan, proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem.
- d) Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
- e) Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

## **2.4. Manajemen Pelayanan Publik**

### **2.4.1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik**

Menurut Winarsih dan Ratminto (2012), manajemen pelayanan publik yaitu, suatu upaya mengelola berbagai aspek (manajemen) dalam proses mempersiapkan, menyediakan atau menyerahkan, barang dan jasa kepada masyarakat, dan suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik.

Manajemen pelayanan umum/publik oleh Moenir (2015:204) didefinisikan sebagai “manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.” Selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan umum/publik harus dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.

Definisi manajemen pelayanan publik tidak dapat diartikan secara universal karena ruang lingkup yang begitu luas, namun sebuah definisi yang cukup kompleks yang dilontarkan oleh James A.F. Stoner (1982) dalam T. Hani Handoko (2000: 8), sebagai berikut: Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumberdaya - sumberdaya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa, manajemen pelayanan publik adalah suatu proses yang dilakukan dengan menggunakan prinsip-prinsip manajemen guna tercapainya tujuan dari pelayanan publik.

#### **2.4.2. Aspek-Aspek Manajemen Pelayanan Publik**

Manajemen pelayanan pada sektor publik adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang secara operasional dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya baik pelayanan yang sifatnya langsung diberikan kepada masyarakat maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu.

Manullang M (1988) menguraikan Aspek-aspek manajemen pelayanan publik yang difokuskan kepada pengembangan kapasitas (capacity building), yaitu:

- a) Peningkatan efektivitas pengorganisasian pelayanan.
- b) Pengembangan prosedur pelayanan yang mudah, cepat dan transparan.
- c) Peningkatan kualitas dan kapabilitas personil penyelenggara pelayanan.
- d) Pengembangan kebijakan yang mendukung skema tindakan peningkatan pelayanan.

## **2.5. Pengelolaan**

### **2.5.1. Pengertian Pengelolaan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengelolaan adalah proses, cara, perbuatan mengelola, proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain, proses yang membantu merumuskan dan tujuan organisasi serta proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan.

Menurut Handoko, (2003:8) pengelolaan atau manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota, organisasi dan penggunaan sumber daya. Sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut Balderton (dalam Adisasmita, 2011:21), istilah pengelolaan sama dengan manajemen yaitu menggerakkan, mengorganisasikan, dan mengarahkan usaha manusia untuk memanfaatkan secara efektif material dan fasilitas untuk mencapai suatu tujuan.

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan adalah suatu cara atau proses yang menggunakan tenaga orang lain sebagai penggerak dalam mencapai suatu tujuan. Dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan dan evaluasi dengan memanfaatkan fasilitas dan material yang ada.

### **2.5.2. Faktor-Faktor Pengelolaan**

Menurut Marryh Parker Follet (1997) ada tiga faktor yang terlibat dalam pengelolaan yaitu:

1. Adanya suatu penggunaan yakni penggunaan sumber daya organisasi, dari penggunaan sumber daya manusia maupun faktor yang dapat meningkatkan organisasi tersebut.
2. Tahapan proses dimulai dari kegiatan perencanaan, pengorganisasian, kemudian pengarahan sampai pengawasan serta penilaian.
3. Adanya seni atau ilmu dalam penyelesaian suatu pekerjaan.

### 2.5.3. Fungsi-Fungsi Pengelolaan

Pengertian pengelolaan dalam beberapa literatur disamakan dengan manajemen. Georgy R. Terry (1975) merumuskan fungsi pengelolaan sebagai berikut:

- a. Perencanaan, diartikan sebagai keseluruhan proses pemikiran dan penentuan mengenai apa yang akan dilakukan dalam rangka pencapaian tujuan. Langkah – langkah dalam membuat perencanaan yang baik adalah mempunyai rencana strategis dilengkapi dengan pedoman pelaksanaan, serta dilengkapi dengan tindakan preventif, jika sesuatu yang tidak diinginkan terjadi.
- b. Pengorganisasian, diartikan sebagai fungsi sehingga organisasi memberi kesempatan kepada pengelola untuk membuat organisasi bergerak dinamis, artinya organisasi bergerak dinamis dengan pembagian pekerjaan.
- c. Penggerakkan, diartikan suatu fungsi pembimbingan dan pemberian aturan dan perintah dari pimpinan yang diikuti oleh gerakan orang orang untuk mau bekerja sama.

- d. Pengendalian, diartikan suatu proses dimana pimpinan ingin mengetahui hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan kelompoknya sesuai dengan rencana, perintah, tujuan dan kebijakan yang ditentukan.
- e. Penilaian Kinerja, diartikan sebagai proses pengukuran akan efektifitas strategi yang digunakan dalam upaya mencapai tujuan. Butir penilaian yang sering digunakan adalah apa, mengapa, siapa, kapan, bagaimana, dan dimana.

## **2.6. Program**

### **2.6.1. Pengetian Program**

Menurut Arikunto dan Jabar (2009:3) ada dua pengertian untuk istilah “program”: Program dapat diartikan dalam arti khusus dan program dalam arti umum. Pengertian secara umum program adalah sebuah bentuk rencana yang akan dilakukan. ”Program” apabila dikaitkan langsung dengan evaluasi program, maka program diartikan sebagai unit atau kesatuan kegiatan yang merupakan realisasi atau implementasi dari kebijakan, berlangsung dalam proses yang berkesinambungan dan terjadi dalam suatu organisasi yang melibatkan sekelompok orang.

Menurut Jones (1984) dikutip dari skripsi Budi Brendan Simamora, pengertian program adalah cara yang disahkan untuk mencapai tujuan.

Menurut Sutomo (1985:162) dikutip dari skripsi R. Putri Arini Nasution, program adalah rangkaian aktivitas yang mempunyai saat permulaan yang harus dilaksanakan serta diselesaikan untuk mendapatkan suatu tujuan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa program adalah suatu implementasi dari kebijakan yang telah disahkan dan melibatkan sekelompok orang. Program dibuat guna untuk mewujudkan tujuan-tujuan kebijakan. Sebelum suatu program dilaksanakan, harus diketahui terlebih dahulu mengenai uraian kegiatan yang akan dilakukan. Seperti penyusunan kegiatan secara sistematis, tata cara pelaksanaan, jumlah anggaran yang dibutuhkan dan kapan waktu pelaksanaannya agar program yang direncanakan dapat mencapai target yang diharapkan.

## 2.7. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian yang integral seperti yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah, maka penulis melakukan analisis lebih awal terhadap pustaka atau karya-karya yang lebih terdahulu mempunyai relevansi terhadap topik yang diteliti.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rizky Wiryadi dengan judul penelitian yaitu "Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan AK-1 Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat Pada Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil" dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun hasil dari penelitian menemukan beberapa indikator kualitas pelayanan yang belum terpenuhi dengan baik, hal ini dari hasil wawancara dan pengamatan penelitian di tempat penelitian. penyebabnya kurangnya alokasi anggaran dan alokasi sarana prasarana penunjang pelayanan dari dinas transmigrasi dan tenaga kerja terhadap bidang ketenaga kerjaan yang bertanggung jawab terhadap pelayanan pencatatan ak-1. rekomendasi hasil

penelitian diharapkan dinas transmigrasi dan tenaga kerja membentuk unit pelayanan pencatatan ak-1 yang memiliki sarana dan prasarana sendiri dan memenuhi sumber daya manusia yang terampil dalam bidang pelayanan.

Selanjutnya penelitian dilakukan oleh Alfian Eyan Dika dengan judul “Pembangunan aplikasi pelayanan kartu kuning (AK-1) pada dinas tenaga kerja di kabupaten tasikmalaya berbasis android” Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif dimana memaparkan pengolahan data kependudukan sebagai data pencari kerja dalam pelayanan Kartu Kuning AK.1 berbasis android. Adapun hasil dari penelitian ini untuk menyelesaikan permasalahan tersebut diantaranya Pihak instansi dapat mengaplikasikan pelayanan kartu kuning AK-1 di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Tasikmalaya, Pemeliharaan perangkat lunak.

Adapun Anis Hariana juga melakukan penelitian dengan judul “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Kartu Ak-1 (kartu pencari kerja) Kota Batam” metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. dari hasil penelitian tersebut belum bisa dikatakan baik terlihat dari proses pendaftaran pencari kerja telah terkomputerisasi secara online namun masih belum bisa di print out. hal ini membuktikan bahwa Dinas Ketenagakerjaan kota batam memiliki sistem informasi pembuatan kartu, namun pencari kerja harus dibenahi. Persamaannya sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif.

Selanjutnya penelitian Sukirman, Rosmiati, Nur Alamsyah, Kamal dengan judul “Perancangan sistem informasi kartu kuning(Ak.1) untuk pencari kerja kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar” Objek yang diteliti sama yaitu dinas ketenaga kerjaan, Hasil penelitian ini adalah pelayanan pembuatan kartu kuning (Ak-1) akan lebih efektif dan efisien karena pelayanan pembuatan kartu kuning (Ak-1) dapat dilakukan dimana saja dan kapan pun. sistem informasi ini digunakan oleh tiga entitas yaitu admin, operator dan pencari kerja, lowongan pekerjaan, perusahaan yang disertai dengan grafik pengunjung sistem informasi. untuk operator dan pencari kerja tersedia menu untuk data pencari kerja, data Pendidikan, data pengalaman kerja dan data pelatihan. sistem informasi ini juga disertai dengan pencetakan kartu kuning dan menu perpanjangan masa kartu kuning. dengan adanya sistem informasi ini, pencari kerja cukup mengisi form data diri dan data pengalaman kerja dan dapat dilakukan dirumah menggunakan laptop atau smarphone dan jaringan internet. sistem informasi ini harus memverifikasi akun pencari kerja karena penyimpanan databasenya secara online sehingga membuat pegawai bekerja dengan lebih mudah dan cepat.

Fitri, Hakim Kahar, P Ramadhan Adityo melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning(Ak-1) pada Dinas Tenagakerja Pemuda Dan Olahraga Kota Bengkulu” Metode dalam penelitian ini menggunakan Teknik kualitatif bersifat deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari aspek kehandalan (Reability), tentang kemudahan proses dan kejelasan informasi pembuatan kartu kuning dan prosedur/proses pembuatan kartu kuning (AK.1) mengatakan bahwa proses pembuatan kartu kuning (AK.1) itu mudah dan tanpa adanya prosedur atau proses yang tidak berbelit-belit, transparan

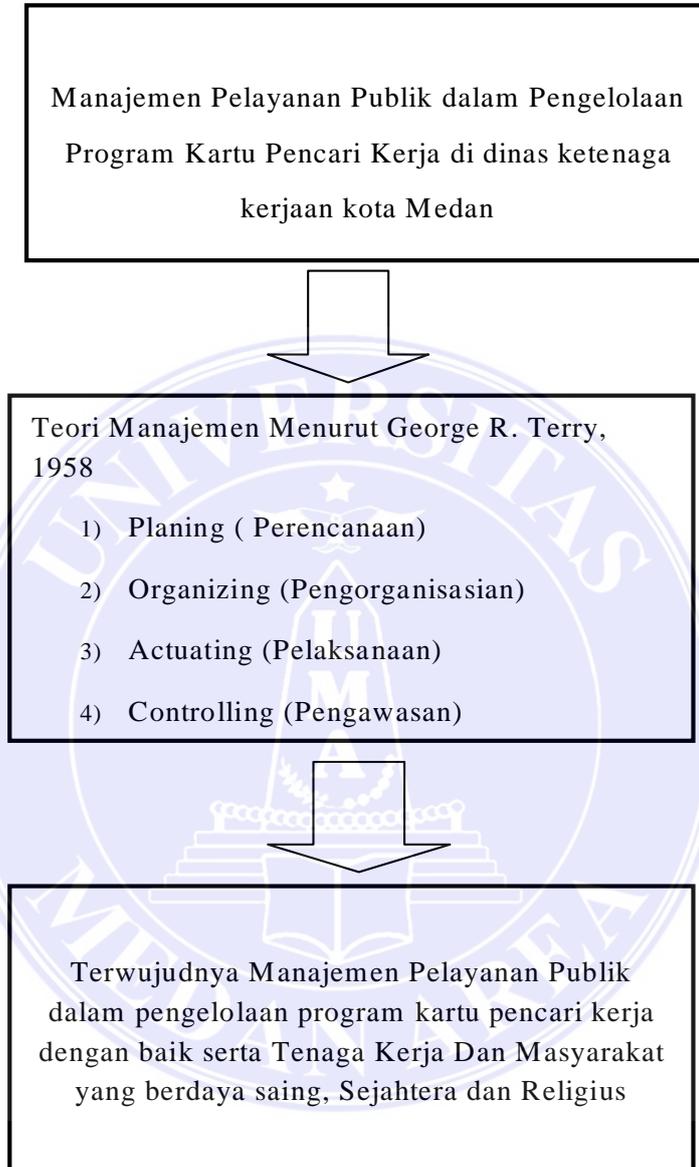
prosedur dan biaya pembuatan kartu kuning (AK.1) tidak transparan atau tidak sesuai dengan peraturan dan persyaratan yang telah ada. Aspek daya tanggap (responsiveness) yaitu ketepatan waktu pelayanan yang tidak menunggu lama, sudah sesuai dengan aturan yang ada. Jaminan (assurance) yaitu tentang merespon secara sopan dan ramah dalam pelayanan kartu kuning (AK.1) sudah sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan. Tentang keadilan dalam pemberian pelayanan dengan tidak membeda-bedakan dalam pembuatan kartu kuning (AK.1) dengan tidak membeda-bedakan perlakuan yang sama dari petugas atau pegawai lakukan. Empati (Empathy) ketanggapan pegawai dalam menanggapi keluhan pencari kerja dalam mengetahui informasi / bursa kerja, mereka beranggapan pegawai atau petugas sudah baik dan cepat tanggap dalam membantu dan mendengar serta berkelakuan ramah terhadap mereka. Perbedaannya kalau penelitian yang saya teliti lebih berfokus kepada manajemen pelayanannya sedangkan penelitian yang ini berfokus pada pelayanannya saja.

## **2.8. Kerangka Berpikir**

Menurut sugiyono (2017:60) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah manajemen pelayanan publik dalam pengelolaan program kartu pencari kerja

**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisa data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Menurut Sugiono (2006:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain.

Analisis kualitatif yaitu mengolah data dengan cara menyaring informasi kejadian yang ada, kemudian menghubungkannya serta menabulasikannya melalui teknik analisis kualitatif dengan teknik pengumpulan data secara studi kepustakaan dan studi lapangan.

#### **3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. berada di Jl. K.H. Wahid Hasyim No.14, Kecamatan Medan Baru, Provinsi Sumatera Utara 20154. Dengan waktu penelitian dimulai pada tanggal 20 Oktober 2021 sampai dengan tanggal 08 Juli 2022

**Tabel 3.1 Waktu Penelitian**

No	Uraian Kegiatan	2021			2022							
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags
1	Penyusunan Proposal	■	■									
2	Seminar Proposal				■							
3	Perbaikan Proposal					■						
4	Penelitian						■					
5	Penyusunan Skripsi							■				
6	Seminar Hasil								■			
7	Perbaikan Skripsi									■	■	
8	Meja Hijau											■

### 3.3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan, atau data-data yang dapat membantu dalam memahami permasalahan yang akan diteliti. Untuk itu adapun yang menjadi informan pada Penelitian ini yaitu:

#### 1. Informan kunci

Menurut Sugiyono (2019: 25), Informan kunci merupakan para ahli yang sangat memahami dan dapat memberikan penjelasan berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian dan tidak dibatasi dengan wilayah tempat tinggal, tokoh masyarakat maupun akademisi. yang menjadi Informan Kunci dalam penelitian saya ini adalah Kepala bidang penempatan tenaga kerja di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan yaitu Bapak Timbul Antonius, S.H.

## 2. Informan Utama

Menurut Sugiyono (2019: 25) Informan utama merupakan orang yang mengetahui secara teknis dan detail dengan masalah penelitian yang akan dipelajari. informan utama dalam penelitian saya ini yaitu seksi pengelola informasi pasar kerja yaitu ibu Baikuni W.A. Pasaribu, S.E.

## 3. Informan Tambahan

Menurut Sugiyono (2019: 25) Informan tambahan yaitu siapa saja yang ditentukan di wilayah penelitian yang diduga dapat memberikan informasi tentang masalah yang diteliti. Informan Tambahan dalam penelitian ini yaitu masyarakat yaitu ibu Regina Tasya Maharani, ST, dan ibu Yunita Mulya Dewi, dimana masyarakat yang dimaksud disini adalah penduduk yang sedang mencari pekerjaan khususnya penduduk Kota Medan yang tergolong dalam usia pencari kerja yang mana minimal usia 18 tahun (sudah memiliki kartu tanda penduduk/KTP), seperti penduduk yang sudah tamat SMA, SMK, D3, dan S1. sesuai dengan pasal 68 UU No.13 Th.2013.

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data diperlukan untuk pengadaan dan penelitian. Seperti yang dikemukakan oleh Ali (1997:1998) bahwa teknik pengumpulan data yang tepat untuk mendapatkan data kualitatif pada umumnya agak berbeda dengan pengumpulan data melalui data kuantitatif. Oleh karena itu pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

## 1. Observasi

Observasi adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindera mata sebagai alat bantu utama, selain panca indera lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit. Dari observasi atau pemahaman yang dimaksud metode observasi adalah penelitian melalui pengamatan dan penginderaan (Bungin, 2017:118).

Dalam observasi berperan serta, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang di gunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang di kerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang di peroleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak (Sugiyono, 2014:310).

## 2. Wawancara (*interview*)

Secara umum, wawancara adalah kegiatan tanya jawab untuk memperoleh informasi atau data. Wawancara digunakan dalam penelitian lapangan karena memiliki sejumlah kelebihan, antara lain: dapat digunakan oleh peneliti untuk lebih cepat memperoleh informasi yang di butuhkan, lebih meyakinkan peneliti bahwa responden menapsirkan pertanyaan dengan benar, memberi kemungkinan besar atas keluwesan dalam proses pengajuan pertanyaan, informasi dapat lebih siap diperiksa kesahihannya atas dasar isyarat nonverbal (Widodo, 2017:74).

### 3. Dokumentasi

Pada intinya metode dokumenter adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Sebagian data yang digunakan adalah berbentuk surat-surat, catatan harian, cenderamata, laporan, dan sebagainya (Bungin, 2017: 124-125).

Dokumen berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2015:239).

#### 3.5. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ialah subjek darimana data ditemukan (Arikunto, 2010:172). Sumber data yang utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya ialah data tambahan seperti dokumen dan literature lain (Moleong, 2005:157). Peneliti menggunakan dua sumber data dalam memperoleh dan mengumpulkan sumber data dalam penelitian ini antara lain:

##### 1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012: 139). Peneliti mencari dan menemukan data kepada informan melalui wawancara atau pengamatan langsung ke lapangan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan

penelitian. Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh dengan cara menggali sumber asli langsung dari responden, pencatatan sumber data. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti nantinya akan bisamenjawab beberapa pertanyaan daritujunapenelitian. Hasil wawancara inilah yang akan disesuaikan oleh peneliti terkait tujuan penelitianutama melalui wawancara atau pengamatan diperoleh melalui hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengarkan dan bertanya.

## 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari, dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen (Sugiyono, 2012: 141). Sumber data dalam penelitian ini tidak hanya berupa kata-kata, bahasa, dan tindakan-tindakan dari informan melainkan melalui studi kepustakaan dengan media buku dan media internet dalam mendukung analisis dan pembahasan. Selain itu juga akan mengambil data dari arsip-arsip dan foto-foto dalam penelitian berlangsung. Supaya penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan, maka sumber data menjadi sangat penting sehingga akan diperoleh hasil penelitian secara detail.

### 3.6. Teknik Analisa Data

Analisis data menurut Moleong (2003:103), adalah proses mengatur urusan data. Dalam penelitian kualitatif, analisis dilakukan sepanjang penelitian berlangsung sejak pengumpulan data dimulai, analisis data dilangsungkan secara terus menerus hingga pembuatan laporan penelitian. Adapun teknik analisa data yang penulis ambil yaitu:

### 1. Reduksi Data

Data yang diperoleh di lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu dilakukannya analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya serta menghilangkan yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

### 2. Penyajian Data (data display)

Data yang disusun dari hasil reduksi, kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data bisa berbentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dari penyajian data ini diharapkan peneliti mampu memahami yang terjadi, sehingga dapat menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Menurut Miles dan Huberman (2007), penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dimulai dengan mencari arti benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan hal yang belum ada sebelumnya. Temuan dapat berupa gambaran objek, yang awalnya tidak jelas menjadi jelas, berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Pada bab ini, penulis mencoba untuk mengambil beberapa kesimpulan berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, analisis data, hasil penelitian serta pembahasan, dapat disimpulkan bahwa :

1. Manajemen Pelayanan Publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam Pengelolaan Program Kartu Pencari Kerja, mengenai perencanaan pelayanan publik yang dilakukan Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan terhadap Program Kartu Pencari Kerja berdasarkan dengan kebijakan dari pusat, tidak ada membuat perencanaan sebelumnya terkait Program Kartu Pencari Kerja tersebut. Pengkoordinasian pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan terhadap Program Kartu Pra-Kerja juga telah dilakukan dengan baik serta sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. dari segi pelaksanaan manajemen pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam pengelolaan Program Kartu Pencari Kerja, belum bisa dikatakan baik dan sempurna. Masih banyak masyarakat yang bingung pada saat mendaftar Program Kartu Pencari Kerja, belum merasakan pelayanan pelaksanaan program langsung dari pihak dinas dan masih banyak masyarakat yang belum mempersiapkan persyaratan untuk mengikuti Program Kartu Pencari Kerja tersebut. Dari segi pengawasan pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam Pengelolaan

Program Kartu Pencari Kerja terkhusus pengawasan pelayanan publik sudah terlaksana dengan baik.

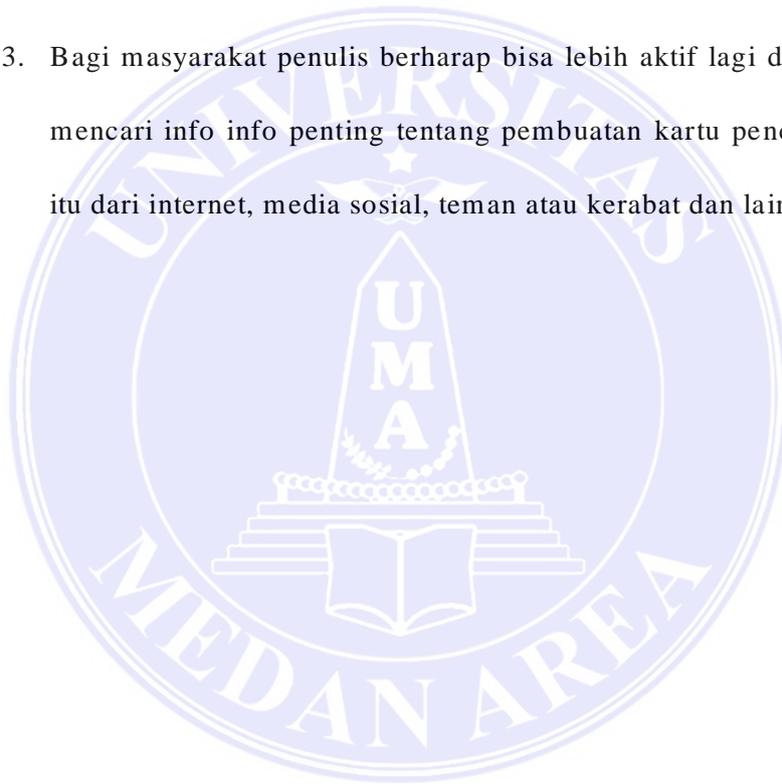
2. Kendala dalam pengelolaan program kartu pencari kerja yaitu pelayanan kepada masyarakat pada saat mendaftar Program Kartu Pencari kerja secara online, masih banyak masyarakat yang tidak mengerti cara mendaftar kartu pencari Kerja secara online, kemudian masih banyak masyarakat yang tidak mempersiapkan persyaratan sesuai dengan ketentuan Dinas Ketenagakerjaan, kurangnya perlengkapan seperti komputer khusus pendaftaran bagi sebagian masyarakat yang tidak mempunyai handphone android, minimnya kedisiplinan para pejabat dan pegawai di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.

## 5.2. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai manajemen pelayanan publik dalam pengelolaan kartu pencari kerja di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Penulis berharap Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan khususnya dibidang pengelolaan program kartu pencari kerja dapat lebih mengembangkan system manajemen pelayanan yang baik agar seluruh masyarakat Kota Medan mengetahui sistem pelayanan apa saja yang dilakukan. Misalnya kemudahan untuk mendapatkan info, selanjutnya lebih tepat waktu dalam melakukan pelayanan sehingga masyarakat yang mengurus tidak terlalu lama untuk menunggu.

2. Perlu disediakan sebuah komputer khusus bagi masyarakat yang tidak mempunyai android sendiri, mempublikasikan segala persyaratan dalam mengurus kartu pencari kerja di website resmi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan agar masyarakat yang ingin mengurusnya lebih mudah dalam mempersiapkan persyaratan sehingga tidak menjadi kendala pada saat pembuatan maupun pendaftaran online.
3. Bagi masyarakat penulis berharap bisa lebih aktif lagi dalam bertanya mencari info penting tentang pembuatan kartu pencari kerja baik itu dari internet, media sosial, teman atau kerabat dan lain lain.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdussamad, Zuchri. 2021. *Mengukut Kepuasan Masyarakat Dengan Pelayanan Publik*, Selayo: Cv Insan Cendekia Mandiri.
- Anggito, Albi. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat:Cv Jejak.
- Arikunto, Suharsimi. 2017. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Daft, Rizhard L. 2012. *Era Baru Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hasibuan, Malayu. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hery. 2018. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Grasindo.
- Husaina, Fira. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Husni, Lalu. 2017. *Pengantar Hukum Ketenagakerjaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Jamaluddin, I. I. (2016). Manajemen Pelayanan Publik (Studi Kasus Rumah Susun Sederhana Sewa Di Kelurahan Ujuna Kecamatan Palu Barat, Kota Palu). *Katalogis*, 4(9).
- Kadji, Yulianto. 2016. *Metode Penelitian Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Malik, Nazaruddin. 2016. *Dinamika Pasar Tenaga Kerja Indonesia*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Mindarti, Lely Indah. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik (Menuju Tata Kelola Yang Baik)*. Malang: UB Press.
- Moenir, H. A. S. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Muda, Indra dan Beby Mashito Batubara. 2019 *Analisis Manajemen*. LP2M : Universitas Medan Area .
- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

- Mulyadi, Dedy. 2016. *Administrasi publik untuk pelayanan publik (konsep dan praktik administrasi dalam penyusunan SOP, standart pelayanan, etika pelayanan, inovasi untuk kinerja birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Pongantung, Henny dan Asrijal Bakri. 2019. *Pedoman Penulisan Skripsi*, Surakarta: CV OASE GROUP.
- Pratama, Rheza. 2020. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Cv Budi Utama.
- Rahmadana, Muhammad Fitri. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan : Yayasan Kita Penulis.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Revida Erika, dkk. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan kita menulis.
- Rudin. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing
- Sadi, Muhammad dan Sobandi. 2020 *Hukum Ketenagakerjaan Di Indonesia*, Jakarta: Kencana
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Informasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Malang: Aditiya Publising.
- Saggap, Said. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. Makassar: Cv Sah Media.
- Simbolon, Maringan Masry. 2004. *Dasar Dasar Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Solihin, Ismail. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Sugiono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sumarsono, Sonny. 2003. *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Ketenagakerjaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Suryandono, Widodo. 2017. *Tenaga Kerja Asing:Analsisis Politik Hukum*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Taufan, Sonny dan Swisca Yolanda. 2015 *Ketenagakerjaan Indonesia*. Bandung: Cv. Rasi Terbit
- Taufiqurokhman dan Evi Satispi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang: UMJ Press.

## Jurnal

- Afrizal, Dedy dan Chalid Sahuri. 2012. *Analisis Manajemen Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Pembangunan*. 1(1): 47- 48. (Diakses pada tanggal 29 November 2021).

- Dika, Alfian Eyan. 2019. *Pembangunan Aplikasi Pelayanan Kartu Kuning Pada Dinas Tenaga Kerja Di Kabupaten Tasikmalaya Berbasis Android* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia). (diakses pada 12 Januari 2022).
- Fitri, Hakim Kahar, P Ramdhan Aditya. 2014. *Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK. 1) Pada Dinas Tenaga Kerja Pemuda Dan Olahraga Kota Bengkulu* (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UNIB). (diakses pada 12 Januari 2022).
- Hariana, Anis. 2018. *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Kartu Ak-1 (Kartu Pencari Kerja) Di Dinas Tenaga Kerja Kota Batam*. Zona Komputer: Program Studi Sistem Informasi Universitas Batam, 8(2). (diakses pada 12 Januari 2022).
- Sukirman, Rosmiati, Alamsyah, Nur, & Kamal. 2019. *Perancangan Sistem Informasi Kartu Kuning (Ak. 1) Untuk Pencari Kerja Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar*. ILTEK, 14(2), 2067-2072. (diakses pada 12 Januari 2022).
- Wiryadi, Rizky, Sihombing, Marlon, & Isnaini. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK 1 dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil*. Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik, 2(1), 48-58. (diakses pada 12 Januari 2022).
- Yuniarti, Retno Ayu. *Pelayanan Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda*. Jurnal Administrasi Negara, 2 (1). (diakses pada tanggal 29 November 2021).

## Undang-Undang

- Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 2002 tentang Konvensi ILO Nomor 88 Mengenai Lembaga Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja.
- Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Kementerian Ketenagakerjaan.
- Peraturan Wali Kota Medan Nomor 62 Tahun 2017 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2013 Tentang Ketenaga Kerjaan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### Sumber Lain

<http://disnaker.pemkomedan.go.id/website>

<http://repository.uin-suska.ac.id/17119/7/7.%20BAB%20II%20%281%29.pdf>

<https://disnaker.sumutprov.go.id>

<https://glosarium.org/arti-pencari-kerja-di-ekonomi>

<https://www.hestanto.web.id/teori-manajemen-menurut-george-r-terry/>



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Wawancara

Perencanaan	
Bagaimana proses perencanaan pelayanan publik di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan?	Bapak Timbul Antonius, S.H
Apakah perencanaan pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan? Apakah sistem perencanaan pelayanan publik didinas ketenaga kerjaan Kota Medan sudah dapat dikatakan baik atau belum ?	Ibu Baikuni W.A Pasaribu, S.E
Siapakah yang menjadi perencana dalam pelayanan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan?	Bapak Timbul Antonius, S.H
Pengorganisasian	
Bagaimana proses pengorganisasian pelayanan publik di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan?	Bapak Timbul Antonius, S.H
Apakah pengorganisasian pelayanan publik diDinas Ketenagakerjaan Kota Medan ini sudah dapat dikatakan baik atau belum?	Ibu Baikuni W.A Pasaribu, S.E
Pelaksanaan	
Apakah manajemen pelaksanaan pelayanan publik di Dinas	Bapak Timbul Antonius, S.H

Ketenagakerjaan Kota Medan sudah berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat?	
Apa saja yang perlu dilakukan dalam pelaksanaan Program Kartu Pencari Kerja?	Ibu Baikuni W.A Pasaribu, S.E
<b>Pengawasan</b>	
Bagaimana proses pengawasan pelayanan publik di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan?	Bapak Timbul Antonius, S.H
Apakah sistem pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan terhadap Program Kartu Pencari Kerja sudah berjalan dengan baik?	Ibu Baikuni W.A Pasaribu, S.E
Apakah tujuan dari dibuatnya pengawasan pelayanan publik ini?	Bapak Timbul Antonius, S.H

## Lampiran 2 Dokumentasi



Gambar 1.1. Foto Dokumentasi Gedung Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan (18 Februari 2022)



Gambar 1.2. Foto Dokumentasi Bersama Pejabat dan Pegawai dibagian Penempatan tenaga kerja di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

(18 Februari 2022)



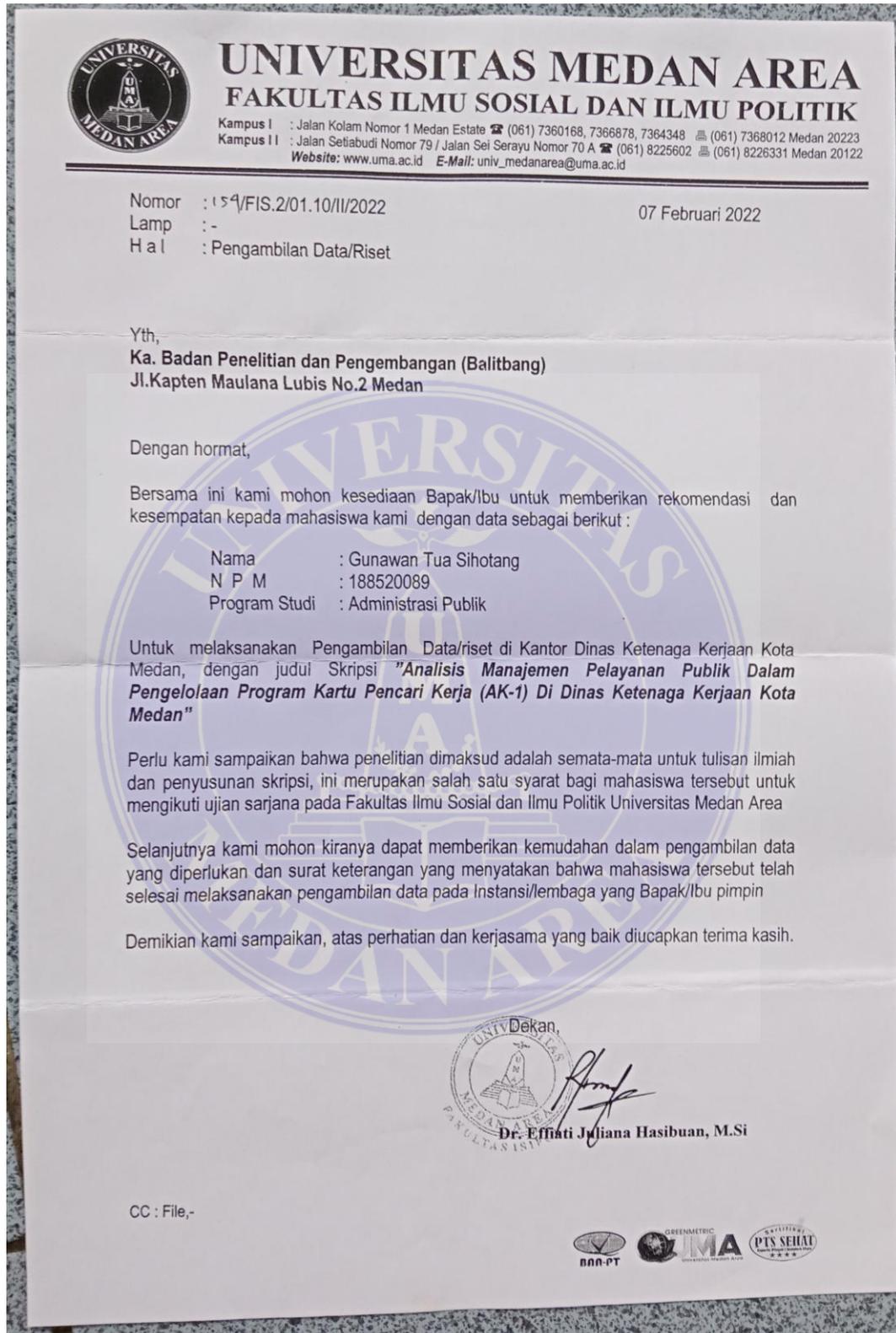
Gambar 1.3. foto dokumentasi wawancara dengan informan (15 Februari 2022)



Gambar 1.4. foto dokumentasi kegiatan pelayanan dalam pengelolaan program kartu pencairi kerja (18 Februari 2022)



## Lampiran 4 Surat Riset



Gambar 1.6 foto dokumentasi surat pengantar riset dari Universitas Medan Area  
(18 Februari 2022)

### Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian



Gambar 1.7 foto dokumentasi surat pengantar telah selesai riset dari Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan (18 Februari 2022)