

**PERAN DINAS TENAGA KERJA DALAM  
MENINGKATKAN KOMPETENSI  
TENAGA KERJA DI  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Yoshi Trianesha  
141010013**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2018**

**PERAN DINAS TENAGA KERJADALAM  
MENINGKATKAN KOMPETENSI  
TENAGA KERJA DI  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Yoshi Trianesha  
141010013**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2018**

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Yoshi Trianesha  
NPM/NIP : 141010013  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

### **Peran Dinas Tenaga Kerja Dalam Meningkatkan Kompetensi Tenaga Kerja di Kota Batam**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 10 Agustus 2018

Materai 6000

**Yoshi Trianesha**

**PERAN DINAS TENAGA KERJA DALAM  
MENINGKATKAN KOMPETENSI  
TENAGA KERJA DI  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:  
Yoshi Trianesha  
141010013**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 10 Agustus 2018**

**Bobby Mandala Putra, S.IP., M.Si.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Kota Batam dikenal sebagai kawasan industri yang berbergerak diberbagai sektor. Setiap industri tersebut membutuhkan tenaga kerja yang mampu mencapai target kinerja. Hal ini menciptakan daya saing tenaga kerja yang semakin meningkat. Dalam hal ini pemerintah Kota Batam yaitu Dinas Tenaga Kerja berperan penting dalam menciptakan tenaga kerja terampil dan berkompeten agar mampu menciptakan daya saing tenaga kerja dan di harapkan mampu menekan angka pengangguran. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana peran Dinas Tenaga Kerja Kota Batam dalam meningkatkan kompetensi tenaga kerja serta mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan peningkatan kompetensi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa peran Dinas Tenaga Kerja Kota Batam dalam meningkatkan kompetensi tenaga kerja adalah sebagai perumusan kebijakan peningkatan kompetensi tenaga kerja yang meliputi perumusan masalah kebijakan dan pelaksanaan kebijakan peningkatan kompetensi tenaga kerjadengan cara memberikan pelatihan dan sertifikasi kompetensi kepada tenaga kerja. Dari hasil penelitian tersebut peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan peran Dinas Tenaga Kerja Kota Batam dalam perumusan kebijakan peningkatan kompetensi telah menghasilkan program dan kegiatan peningkatan kompetensi tenaga kerja seperti sertifikasi kompetensi yang diharapkan dapat menjadi bekal daya saing tenaga kerja di Kota Batam. Namun pelaksanaan program dan kegiatan tersebut belum mampu menyerap tenaga kerja secara maksimal karena terbatasnya anggaran. Dalam hal pemerataan pelaksanaan kompetensi tenaga kerja diharapkan pemerintah menyediakan anggaran sesuai dengan jumlah tenaga kerja di Kota Batam agar Dinas Tenaga Kerja Kota Batam dapat memberikan kesempatan lebih banyak tenaga kerja untuk ikut serta dalam pelatihan sertifikasi kompetensi.

**Kata Kunci:** Dinas Tenaga Kerja Kota Batam, Tenaga Kerja, Kompetensi Tenaga Kerja

## **ABSTRACT**

*Batam City is known as an industrial area with various sectors. Each of these industries requires workers who are able to increase performance targets. This creates an increasingly competitive workforce. In this case, the Batam City Government, Department of Labor in particular, plays an important role in creating skilled and competent workers in order to be able to create labor competitiveness and is expected to reduce underemployed. The purpose of this study is to find out how the role of Department of Labor is in improving the competence of the workforce and knowing the inhibiting factors in implementing these competency improvements. This study uses a qualitative descriptive approach. Data sources used are primary and secondary data. The results of this study explain that the role of Department of Labor in improving the competence of the workforce is as the formulation of policies to increase workforce competency which includes formulating policy issues and implementing policies to increase workforce competency by providing training and competency certification to workers. From the results of the study, the researcher concluded that the implementation of the role of Department of Labor in the formulation of competency improvement policies has resulted in programs and activities to improve labor competencies such as competency certification which is expected to be a provision for labor competitiveness in Batam City. However, the implementation of these programs and activities has not been able to absorb labor optimally because of the limited budget. In terms of equal distribution of workforce competencies, the government is expected to provide a budget in accordance with the number of workers in Batam City so that the Department of Labor can provide more workforce opportunities to participate in competency certification training.*

**Keywords:** *Department of Labor of Batam City, Labor, Labor Competence*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom.,M.SI selaku Rektor Universitas Putera Batam yang berperan sebagai pimpinan dan penanggung jawab utama terhadap roda kehidupan di Universitas Putera Batam.
2. Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam Bapak Bobby Mandala Putra S.IP., M.Si.
3. Bapak Bobby Mandala Putra S.IP., M.Si. selaku pembimbing akademik dan pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, motivasi serta dukungan kepada penullis sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
4. Bapak/Ibu Penguji yang memberikan saran dan kritik yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak/Ibu Dosen Universitas Putera Batam, yang telah membuka wawasan penulis dengan berbagi ilmu pengetahuan, pengalaman, dan motivasinya.

6. Kepada Bapak Maryulis, SE, MM selaku Kepala Bidang Pembinaan Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja Kota Batam yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di Dinas Tenaga Kerja Kota Batam
7. Kepada Bapak Syamsurizal, SE selaku Kepala Seksi Bidang Pembinaan Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja Kota Batam yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi kepada peneliti
8. Kepada Ibu Suryati selaku staff Seksi Pelatihan Dinas Tenaga Kerja Kota Batam yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menemani peneliti pada saat melakukan observasi
9. Kepada Bapak Rudi Riyanto selaku staff Seksi Pelatihan Dinas Tenaga Kerja Kota Batam yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan data-data yang peneliti butuhkan
10. Kepada kedua orang tua serta keluarga tercinta yang selalu memberikan motivasi, dukungan, serta doa yang tiada henti untuk penulis
11. Kepada Alvian yang selalu memberikan semangat dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
12. Untuk teman-teman seperjuangan, Maya Fabiola, Nona Issandra, Endar Kurniawasih dan Farhana Dewi yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

13. Rekan-rekan mahasiswa/i Universitas Putera Batam program studi Administrasi Negara angkatan 2014 yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
14. Serta seluruh pihak yang telah memberikan masukan dan bantuan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan pada penyusunan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, Amin,

Batam, 10 Agustus 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1. Peran Pemerintah.....	11
2.1.1 Peran Pemerintah Dalam Pembangunan Nasional .....	16
2.1.2 Peran Pemerintah Dalam Perumusan Kebijakan Publik .....	17
2.1.3 Pemerintah Daerah .....	18
2.2. Kebijakan Publik .....	21
2.2.1 Formulasi Kebijakan Publik .....	22
2.2.2 Implementasi Kebijakan .....	24
2.2.3 Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan Publik .....	25
2.2. Pelayanan Publik .....	27
2.3 Ketenagakerjaan dan Tenaga Kerja.....	39
2.3.1 Klasifikasi Tenaga Kerja .....	40
2.3.2 Peraturan Pemerintah tentang Ketenagakerjaan .....	43
2.3.3 Kompetensi Tenaga Kerja .....	44
2.3.4 Manfaat Penggunaan Kompetensi.....	46
2.3.5 Sertifikasi Kompetensi .....	47
2.4 Penelitian Terdahulu.....	48
2.5 Kerangka Pemikiran .....	52
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>53</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	53
3.2. Fokus Penelitian .....	53
3.3. Sumber Data.....	54
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.5. Metode Analisis Data .....	57
3.6. Keabsahan Data.....	57
3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	59

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>60</b>
<b>4.1. Hasil Penelitian .....</b>	<b>60</b>
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Tenaga Kerja Kota Batam .....	60
4.1.2 Peran Dinas Tenaga Kerja Kota Batam Perumusan Kebijakan Peningkatan Kompetensi Tenaga Kerja .....	63
4.1.3 Faktor Penghambatan Pelaksanaan Peningkatan Kompetensi Tenaga Kerja di Kota Batam .....	84
<b>4.2. Pembahasan .....</b>	<b>85</b>
4.2.1 Peran Dinas Tenaga Kerja Kota Batam Sebagai Perumusan Kebijakan Peningkatan Kompetensi Tenaga Kerja .....	85
4.2.2 Faktor Pengambatan Pelaksanaan Peningkatan Kompetensi Tenaga Kerja di Kota Batam .....	93
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>95</b>
5.1. Kesimpulan .....	95
5.2. Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>97</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>101</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Penduduk Kota Batam .....	4
Gambar 1.2 Jumlah Tenaga Kerja di Kota Batam.....	5
Gambar 2.1 Klasifikasi Tenaga Kerja .....	41
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	52
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Kota Batam.....	62
Gambar 4.2 Visi dan Misi Dinas Tenaga Kerja Kota Batam .....	63
Gambar 4.3 Mekanisme Proses Kegiatan Pelatihan .....	69
Gambar 4.4 Suasana Pendaftaran Pelatihan Peningkatan Kompetensi .....	72

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 3.1</b> Jadwal Penelitian .....	59
<b>Table 4. 1</b> Kegiatan Pelatihan .....	74

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Menurut UU No. 13 tahun 2003 pasal 1 ayat 2 disebutkan bahwa tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat. Tenaga kerja dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu tenaga kerja dan bukan tenaga kerja. Penduduk tergolong tenaga kerja jika penduduk tersebut telah memasuki usia kerja. Batas usia kerja yang berlaku di Indonesia adalah berumur 15 tahun – 64 tahun.

Indonesia merupakan Negara berkembang yang masuk dalam posisi ke 4 besar penduduk terbanyak di dunia. BPS mencatat pada Juli 2017 Indonesia sudah mencapai lebih dari 262 juta jiwa. Namun ketidaksesuaian antara besarnya jumlah penduduk dan keterbasan lapangan kerja yang ada menimbulkan masalah ketenagakerjaan yang mengindikasikan angkatan kerja di Indonesia masih belum terserap secara maksimal yang salah satu faktornya adalah kurangnya kompetensi tenaga kerja yang belum mampu bersaing dengan tenaga kerja lainnya. Hal ini dinyatakan oleh Praktisi pendidikan Syahrial Yusuf dalam Koran Tribunnews.com yang mengatakakan bahwa lemahnya kompetensi tenaga kerja Indonesia merupakan persoalan serius yang mendesak dan perlu dibenahi. Menurut beliau sertifikasi dan uji kompetensi dapat menjadikan pekerja lebih fokus dan memiliki bukti keahlian tertentu (Gunawan, 2016).

UU No. 13 tahun 2003 mengatakan bahwa dalam pelaksanaan pembangunan nasional, tenaga kerja mempunyai peranan dan kedudukan yang sangat penting sebagai pelaku dan tujuan pembangunan. Mengacu pada pada UUD 1945 pasal 27 ayat (2) yang berbunyi “bahwa setiap warga negara Indonesia berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan” namun pada kenyataannya masih banyak tenaga kerja yang belum mendapatkan pekerjaan yang disebabkan oleh rendahnya kualitas tenaga kerja itu sendiri.

Tenaga kerja memiliki peran penting dalam proses pembangunan ekonomi. Bersama-sama dengan infrastruktur dan governance, tenaga kerja menjadi faktor kunci yang dapat mendorong dan mempercepat naik-turunnya daya saing suatu perekonomian (World Bank, 2010a; OECD, 2015; APO, 2015). Beberapa studi empiris (termasuk Uzik dan Vokorokosova, 2007; Emsina, 2014) memang menunjukkan terdapat korelasi yang cukup kuat antara daya saing tenaga kerja dengan daya saing perekonomian. Semakin tinggi daya saing tenaga kerja di suatu negara, semakin tinggi juga daya saing perekonomian negara itu, atau sebaliknya. (Adam, 2016).

Permasalahan tenaga kerja harus mendapat perhatian khusus oleh pemerintah. Khususnya bagi kementerian ketenagakerjaan dan kementerian pendidikan yang memiliki tanggung jawab besar dalam mengatasi masalah ketenagakerjaan. Kementerian Ketenagakerjaan mempunyai tugas untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Salah satu fungsi kementerian ketenagakerjaan adalah “Perumusan, penetapan, dan

pelaksanaan kebijakan di bidang peningkatan daya saing tenaga kerja dan produktivitas, peningkatan penempatan tenaga kerja dan perluasan kesempatan kerja, peningkatan peran hubungan industrial dan jaminan sosial tenaga kerja, pembinaan pengawasan ketenagakerjaan serta keselamatan dan kesehatan kerja” fokus pada pelaksanaan kebijakan di bidang tenaga peningkatan daya saing tenaga kerja dan produktivitas yang maksudnya adalah menciptakan tenaga kerja yang handal dan berkualitas dan memiliki bekal agar mampu berdaya saing dengan tenaga tenaga kerja lainnya. Tenaga kerja tanpa memiliki daya saing terindikasi akan mudah digeser dengan tenaga kerja yang memiliki daya saing.

Masalah ketenagakerjaan biasa terjadi kota-kota besar yang salah satunya adalah kota Batam. Batam dikenal sebagai kota industri yang hampir disetiap sudut kota Batam terdapat kawasan-kawasan industri. Hal ini menjadi salah satu daya tarik Tenaga Kerja Asing datang ke Batam untuk mencari pekerjaan yang berimbang kepada laju nya pertumbuhan penduduk kota Batam. Kedatangan Tenaga Kerja Asing menimbulkan banyak kekhawatiran, karena dapat menjadi ancaman bagi para pekerja lokal dalam hal daya saing tenaga kerja. Karena itulah tenaga kerja dituntut untuk memiliki kompetensi yang lebih.

Lajunya pertumbuhan penduduk dan pengangguran di Batam dapat dilihat dari data sebagai berikut :



Sumber: Badan Pusat Statistik

**Gambar 1** Jumlah Penduduk Kota Batam

Pada gambar diatas terdapat jumlah penduduk Kota Batam yang semakin meningkat terlebih lagi dari tahun 2015 ke tahun 2016 kenaikan jumlah penduduk mencapai 199.12 jiwa. Hal ini akan menjadi kekhawatiran bagi pemerintah Kota Batam jika penduduk yang semakin bertambah tersebut tidak memiliki kompetensi untuk berdaya saing terhadap dunia kerja dan akan berdampak pada pengangguran yang semakin meningkat.

Dilihat dari segi Sumber Daya Kota Batam Seharusnya pengangguran di kota-kota Industri seperti Kota Batam bukan lagi masalah yang kompleks. Pemerintah seharusnya mendukung penuh Dinas Tenaga Kerja Kota Batam dalam menciptakan program pelatihan tenaga kerja serta memperhatikan hal-hal yang menunjang pencapaian pembangunan ekonomi salah satunya dengan memberikan fasilitas dan pendanaan yang sesuai dengan kebutuhan mewujudkan agar terciptanya Sumber Daya Manusia yang berkualitas, berkompeten dan mampu berdaya saing dengan Tenaga Kerja Asing. Pentingnya peningkatan kompetensi dan kualitas tenaga kerja terutama melalui pendidikan dan pelatihan salah satu syarat agar Sumber Daya Manusia yang satu mampu bersaing dengan

Sumber Daya Manusia lainnya. Namun sayangnya di Kota Batam masih banyak tenaga kerja yang belum tersertifikasi. Hal itu dapat dilihat dari data berikut ini:

JUMLAH TENAGA KERJA BERDASARKAN PERUSAHAAN TERDAFTAR DIKOTA BATAM						
NO	SEKTOR	JUMLAH PERUSAHAAN	JUMLAH TENAGA KERJA			
			WNI		WNA	
			L	P	L	P
1	Pertanian, Kehutanan, Perikanan	50	1,573	206	1,105	-
2	Pertambangan	33	737	60	26	1
3	Industri	2,269	102,917	88,927	2,650	204
4	Listrik, Gas, Air	25	1,033	199	13	-
5	Bangunan	910	32,406	7,626	598	10
6	Perdagangan, Perhotelan	1,676	33,429	15,229	1,007	68
7	Angkutan, Pergudangan, Komunikasi	230	4,794	1,034	47	11
8	Keuangan, Asuransi	539	15,370	10,598	154	6
9	Jasa	1,164	33,068	26,424	337	119
10	Lain-lain	7	103	11	1	-
JUMLAH		6,903	225,430	150,314	5,938	419
<b>TOTAL TENAGA KERJA</b>						<b>382,101</b>

Sumber: Dinas Tenaga Kerja Kota Batam

### Gambar 2 Jumlah Tenaga Kerja di Kota Batam

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa tenaga kerja di Kota Batam berjumlah 382.101 orang sedangkan pada data Dinas Tenaga Kerja Kota Batam terkait tenaga kerja yang sudah di sertifikasi dari 52 jenis pelatihan berjumlah 1.899. Jika dihitung persentasinya hanya 0.49% tenaga kerja yang tersertifikasi. Hal ini terindikasi dapat berdampak pada kurangnya daya saing tenaga kerja di Kota Batam. Dengan demikian menjadi perhatian khusus terhadap pemerintah Kota Batam agar dapat menciptakan tenaga kerja terampil yang berkualitas serta berkompeten agar dapat bersaing di pasar kerja dan tenaga kerja lokal dituntut untuk memiliki kompetensi yang lebih baik agar dapat bersaing dengan tenaga kerja yang berasal dari luar atau bahkan dari luar Negeri.

Dalam tujuan menciptakan tenaga kerja yang handal dan berkualitas serta mampu memiliki daya saing, mengacu pada Dalam Undang-Undang Republik

Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan Pasal 11 pasal yang berbunyi “Setiap tenaga kerja berhak untuk memperoleh dan/atau meningkatkan dan/atau mengembangkan kompetensi kerja sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuannya melalui pelatihan kerja” pemerintah dapat membuat kebijakan dengan cara meningkatkan kompetensi pendidikan dan pelatihan seperti yang dijelaskan dalam UU No 3 Tahun 2013 tentang Ketenagakerjaan yaitu “Pelatihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan atau pekerjaan”.

Hal tersebut berarti bahwa sudah kewajiban dari pemerintah Ketenagakerjaan untuk melakukan pelatihan guna meningkatkan kompetensi tenaga kerja dengan cara memberikan pelatihan dan sertifikasi kepada tenaga kerja. Sertifikasi kompetensi adalah proses pemberian sertifikat kompetensi yang dilakukan secara sistematis dan obyektif melalui uji kompetensi yang mengacu pada standar kompetensi kerja baik yang bersifat nasional maupun internasional. Dengan memiliki sertifikat kompetensi suatu bidang pekerjaan maka seseorang akan mendapatkan bukti pengakuan tertulis atas kompetensi yang dikuasainya berupa sertifikat kompetensi kerja.

Dari permasalahan Ketenagakerjaan yang telah peneliti jelaskan diatas, merupakan tugas dari Kementerian Ketenagakerjaan untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang Ketenagakerjaan untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan. Di Kota Batam, Dinas Tenaga Kota

Batam yang menerima pelimpahan wewenang untuk menyelenggarakan urusan ketenagakerjaan di Kota Batam. Maka dalam menghadapi masalah ketenagakerjaan seperti yang sudah dijelaskan diatas, Dinas Tenaga Kerja fokus pada kebijakan di bidang tenaga peningkatan daya saing tenaga kerja untuk menciptakan tenaga kerja yang handal, berkualitas dan memiliki keterampilan yang memadai agar mampu bersaing di dunia kerja.

Terkait dengan Peran Dinas Tenaga Kerja dalam hal ketenagakerjaan, setiap Dinas Tenaga Kerja memiliki latar belakang masalah yang berbeda dalam menjalankan perannya. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini berupaperan Dinas Tenaga Kerja Kota Batam dalam meningkatkan kompetensi tenaga kerjamenjadi pokok penelitian yang mendasari kajian literatur penulis.

Adapun penelitian terdahulu tersebut adalah Jurnal Empowerment yang berjudul Peran Dinas Tenaga Kerja Dalam Meningkatkan Pendapatan Industri Kreatif Berbasis Pangan Lokal Melalui Pelatihan Kewirausahaan Di Kecamatan Arjasari Kabupaten Bandung. Jurnal tersebut di tulis oleh (Suparman, 2013), STKIP Siliwangi. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui dampak dari kontribusi dari peran Dinas Tenaga Kerja dalam meningkatkan pendapatan industri kreatif berbasis pangan lokal melalui pelatihan kewirausahaan di Kecamatan Arjasari Kabupaten Bandung. Adapun teknik analisa yang digunakan penelitian Deskriptif, dengan teknik pengumplan data. wawancara, observasi, dokumentasi dan studi literatur. Hasil dari penelitian adalah peran Dinas Tenaga Kerja dalam meningkatkan pendapatan industri kreatif berbasis pangan lokal

melalui pelatihan kewirausahaan dengan melaksanakan beberapa tahap yaitu Penyusunan Perencanaan Pelatihan, Pelaksanaan pelatihan, Evaluasi Pelatihan, dan dampak daripada peran tersebut. Hal ini berarti bahwa peran Dinas Tenaga Kerja dalam hal ketenagakerjaan tidak sama dalam pengimplementasiannya.

Adapun perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini berupa fokus kepada peran Dinas Tenaga Kerja terhadap kompetensi yang dihasilkan dari dalam diri tenaga kerja agar dapat meningkatkan daya saing melalui program pelatihan sedangkan penelitian terdahulu berfokus pada peran Dinas Tenaga Kerja yang dapat meningkatkan pendapatan melalui pelatihan kewirausahaan. Dari penjelasan singkat mengenai penelitian terdahulu diatas peneliti tidak menemukan adanya peran Dinas Tenaga Kerja Kota dalam meningkatkan kompetensi tenaga kerja yang bertujuan menciptakan tenaga kerja yang berkualitas berdaya saing di dunia kerja. Dari kondisi dan keadaan yang demikian penulis merasa perlu melakukan penelitian terhadap permasalahan tersebut dengan judul **“PERAN DINAS TENAGA KERJA KOTA BATAM DALAM MENINGKATKAN KOMPETENSI TENAGA KERJA DI KOTA BATAM”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah-masalah apa saja yang akan diteliti, yaitu:

1. Bagaimanakah peran Dinas Tenaga Kerja dalam meningkatkan kompetensi tenaga kerja di Kota Batam?
2. Faktor apa saja yang menghambat Dinas Tenaga Kerja Kota Batam dalam meningkatkan kompetensi tenaga kerja di Kota Batam?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana peran Dinas Tenaga Kerja Kota Batam Kota Batam dalam meningkatkan kompetensi tenaga kerja di Kota Batam
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menghambat Dinas Tenaga Kerja Kota Batam Kota Batam dalam meningkatkan kompetensi tenaga kerja di Kota Batam

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka studi ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang baik secara akademis maupun praktis. Adapun manfaat sederhana dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis, manfaat penelitian secara teoritis di harapkan dapat memberikan sumbangan informasi ilmiah mengenai peningkatan kompetensi tenaga kerja serta dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai peningkatan kompetensi tenaga kerja.
2. Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan di instansi-instansi terkait serta dapat menarik perhatian pemerintah dalam

mewujudkan tenaga kerja yang berkompeten di kota Batam serta dapat menjadi acuan dalam menciptakan program-program guna menciptakan tenaga kerja handal di Kota Batam.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Peran Pemerintah**

Peran adalah status yang berupa tindakan atau perilaku yang dilaksanakan oleh orang atau lembaga yang menempati atau memangku posisi dalam suatu posisi dalam suatu sistem sosial dengan memenuhi hak dan kewajibannya. Peranan suatu organisasi berkaitan erat dengan tugas dan fungsi yang harus dijalankan oleh organisasi tersebut dalam mencapai tujuan dan sasarannya. (Wio Kresensius, 2016). Sedangkan peran menurut Bruce J.Cohen dalam bukunya sosiologi suatu pengantar adalah “Suatu perilaku yang diharapkan oleh orang lain dari seseorang yang menduduki status tertentu”. (T. G. Putra, 2015). Kemudian pengertian peran menurut Gunawan (dalam Rivai, 2009:369) mengatakan bahwa peran adalah sesuatu yang jadi bagian satu yang memegang pemimpin yang terutama dalam terjadinya hal atau peristiwa. Peran merupakan aspek dinamis dari kedudukan yaitu seseorang yang melaksanakan hak-hak dan kewajiban. Artinya apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka seseorang tersebut telah menjalankan suatu peran. (Isnai, 2014)

Peran serta dapat pula dikenali dari keterlibatan, bentuk kontribusi, organisasi kerja, penetapan tujuan, dan peran. Parwoto mengemukakan bahwa peran serta mempunyai ciri-ciri:

1. Keterlibatan dalam keputusan: mengambil dan menjalankan keputusan.

2. Bentuk kontribusi: seperti gagasan, tenaga, materi dan lain-lain.
3. Organisasi kerja: bersama setara (berbagi peran).
4. Penetapan tujuan: ditetapkan kelompok bersama pihak lain.
5. Peran masyarakat: sebagai subyek.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa peran merupakan suatu tindakan atau perilaku yang dilakukan seseorang/organisasi yang menyangkut status sosial untuk mencapai tujuan. Peran suatu organisasi sangat dibutuhkan agar mencapai tujuan organisasi tersebut. Untuk mengetahui besar ataupun kecilnya peranan suatu organisasi dapat diukur dengan tingkat keberhasilannya dalam mewujudkan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan (Isnai, 2014).

Menurut Suhady dalam Riawan Pemerintah (government) ditinjau dari pengertiannya adalah *the authoritative direction and administration of the affairs of men/women in a nation state, city, ect.* Dalam bahasa Indonesia sebagai pengarah dan administrasi yang berwenang atas kegiatan masyarakat dalam sebuah negara, kota dan sebagainya (T. G. Putra, 2015)). Pemerintahan dapat juga diartikan sebagai *the governing body of a nation, state, city, etc* yaitu lembaga atau badan yang menyelenggarakan pemerintahan Negara, Negara bagian, atau kota dan sebagainya. Pengertian pemerintah dilihat dari sifatnya yaitu pemerintah dalam arti luas meliputi seluruh kekuasaan yaitu kekuasaan legislatif, kekuasaan eksekutif, dan kekuasaan yudikatif. Sedangkan pemerintah dalam arti sempit hanya meliputi cabang kekuasaan eksekutif saja. (T. G. Putra, 2015).

Secara etimologi kata pemerintah berasal dari kata "perintah" yang kemudian mendapat imbuhan awalan "pe" menjadi kata "pemerintahan" berarti badan atau organ elit yang melakukan pekerjaan mengurus suatu Negara. Sedangkan akhiran "an" menjadi kata "pemerintahan" berarti perihal, cara, perbuatan atau urusan dari badan yang berkuasa dan memiliki legitimasi. Didalam kata dasar "perintah" paling sedikit ada empat unsur penting yang terkandung didalamnya, Thomas dalam Labolo (2011: 25), yaitu sebagai berikut:

1. Ada dua pihak yaitu yang memerintah disebut pemerintah dan pihak yang diperintah disebut rakyat.
2. Pihak yang memerintah memiliki kewenangan dan legitimasi untuk mengatur dan mengurus rakyatnya.
3. Hak yang diperintah memiliki keharusan untuk taat kepada pemerintah yang sah.
4. Antar pihak yang memerintah dengan yang diperintah terdapat hubungan timbal balik secara vertikal maupun horizontal. (Tahir, 2012)

Menurut Strong dalam Syafii (2009:5), mengemukakan pemerintah dalam arti luas mempunyai kewenangan untuk memelihara kedamaian dan keamanan Negara, kedalam dan keluar. Oleh karena itu pertama harus mempunyai kekuatan militer atau kemampuan untuk mengendalikan angkatan perang, yang kedua harus mempunyai kekuatan militer atau kemampuan untuk mengendalikan angkatan perang, yang ketiga harus mempunyai kekuatan legislatif atau dalam arti pembuatan undang-undang, yang keempat harus mempunyai kekuatan finansial atau kemampuan untuk mencukupi keuangan

masyarakat dalam rangka membiayai ongkos keberadaan Negara dalam penyelenggaraan peraturan, hal tersebut dalam rangka penyelenggaraan kepentingan Negara (M. Tahir, 2012)

Menurut Ndraha dalam Mustafa (2013:86), melalui pendekatan kelembagaan dan pendekatan produk (output) dapat diidentifikasi beberapa pengertian Pemerintah sebagai berikut:

1. Pemerintah adalah badan publik, yaitu semua badan/institusi yang bertanggungjawab dalam sebagian atau seluruh proses penyediaan (providing) suatu jasa atau layanan melalui otorisasi atau privatisasi.
2. Pemerintah dalam arti terluas adalah semua lembaga Negara seperti diatur di dalam UUD (konstitusi) suatu Negara
3. Pemerintah dalam Luas adalah semua lembaga Negara yang oleh konstitusi Negara yang bersangkutan disebut sebagai pemegang kekuasaan pemerintahan.
4. Pemerintah dalam arti sempit yaitu lembaga Negara yang memegang kekuasaan eksekutif saja.
5. Pemerintah dalam arti tersempit, yaitu lembaga Negara yang memegang fungsi birokrasi. Birokrasi adalah aparatur pemerintah yang diangkat atau ditunjuk dan bukan yang dipilih atau terpilih melalui pemilihan oleh lembaga perwakilan. Birokrasi dapat dianggap setara dengan pemerintah, tetapi lebih luas ketimbang pabrik pada perusahaan.

6. Pemerintah dalam arti pelayan, diambil dari konsep civil servant. Di sini pemerintah di anggap sebagai sebuah warung atau toko dan pemerintah adalah pelayan yang melayani konsumen atau pelanggan (pembeli).
7. Pemerintah dalam konsep Pemerintah Pusat, yaitu pengguna kekuasaan negara pada tingkat pusat (tertinggi) pada umumnya dihadapkan pada konsep pemerintah daerah.
8. Pemerintah dalam konsep Pemerintah Daerah. Berbeda dengan pemerintah pusat yang dianggap mewakili Negara, pemerintah daerah dianggap mewakili masyarakat, karena daerah adalah masyarakat hukum yang tertentu batas wilayahnya.
9. Pemerintah dalam konsep Pemerintah Wilayah. Pemerintah dalam arti ini dikenal dalam Negara yang menggunakan asas desentralisasi dan dekonsentrasi, contohnya Indonesia di bawah Undang-undang nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan di Daerah. Penyelenggaraan kekuasaan (urusan/kewenangan) pusat di Daerah dikelola oleh pemerintah wilayah.
10. Pemerintah dalam konsep Pemerintah Dalam Negeri, yang berasal dari tradisi Pemerintah Belanda (binnenlandsbestuur) yang dikenal dengan sebutan pamong praja.
11. Pemerintah dalam konteks ilmu pemerintah adalah semua lembaga yang dianggap mampu (normatif) atau secara empirik memproses jasa-publik dan layanan civil. (M. Tahir, 2012)

### **2.1.1 Peran Pemerintah Dalam Pembangunan Nasional**

Pemerintah merupakan aparat yang menyelenggarakan tugas dan kewenangan Negara. Dalam hal ini pemerintah berperan atas nama Negara dan menyelenggarakan kekuasaan dalam Negara Secara lebih jelas dan detail, peran pemerintah dalam pembangunan nasional dikemukakan oleh Siagian yaitu apabila dikaitkan dengan pembangunan nasional maka pemerintah memiliki beberapa fungsi-fungsi yaitu:

1. Pemerintah selaku stabilisator, baik dalam menjaga stabilitas politik, stabilitas ekonomi maupun stabilitas sosial budaya
2. Pemerintah sebagai innovator baik dalam bidang administrasi Negara/pemerintah; inovasi konsepsionil dalam ide-ide mengenai pembangunan; serta inovasi dalam system, prosedur serta tenaga kerja.
3. Pemerintah sebagai pelopor dalam berbagai aspek kehidupan bangsa. Dengan adanya kepeloporan dalam satu bidang maka akan mempunyai pengaruh yang positif terhadap bidang-bidang lain. (Fitri & Lestari, 2013)

Pada umumnya pemerintah menjalankan 2 fungsi umum, yaitu: fungsi pengaturan (regulation) yang mengatur kehidupan politik, sosial, ketertiban pertahanan, keamanan termasuk kependudukan; fungsi penyedia layanan masyarakat dalam arti luas seperti kesehatan, pendidikan, pos, telekomunikasi, dsb. Fungsi ini merupakan monopoli pemerintah, melainkan terbuka juga kesempatan bagi pihak swasta untuk melakukannya.(Fitri & Lestari, 2013)

Peranan pemerintah daerah dalam perencanaan pembangunan daerah merupakan pemerintah yang mempunyai kewenangan yang sangat strategis dan kedudukan yang strategis hal ini berkaitan dengan fungsinya selaku “pelayanan publik” guna meningkatkan kesejahteraan, kemakmuran, keamanan, keadilan dan ketenteraman bagi masyarakat. (Soares, Nurpratiwi, & Makmur, 2015).

### **2.1.2 Peran Pemerintah Dalam Perumusan Kebijakan Publik**

Peran pemerintah sebagai formulasi kebijakan Menurut Islamy (Anggara, 2014) memaparkan tahap-tahap perumusan kebijakan publik yaitu sebagai berikut:

1. Tahap I, perumusan permasalahan kebijakan publik. Tahap ini adalah tahap ketika masalah diangkat, kemudian para pembuat kebijakan mencari dan menentukan identitas masalah kebijakan serta merumuskannya.
2. Tahap II, Penyusunan agenda pemerintah. Dari sekian banyak masalah umum, hanya sedikit yang memperoleh perhatian dari pembuat kebijakan terhadap sejumlah kecil masalah umum menyebabkan timbulnya agenda kebijakan
3. Tahap III, Perumusan usulan kebijakan publik. Kegiatan menyusun dan mengembangkan serangkaian tindakan yang perlu untuk memecahkan masalah.

4. Tahap IV, Pengesahan kebijakan publik adalah proses penyesuaian dan penerimaan secara bersama terhadap prinsip-prinsip yang diakui dan ukuran yang diterima
5. Tahap V, Pelaksanaan kebijakan publik yaitu usulan kebijakan yang telah diterima dan di sahkan oleh pihak yang berwenang, kemudian keputusan kebijakan itu siap diimplemetasikan. (Fitri & Lestari, 2013)

Menurut Tachjan dalam (Tahir, 2011:84) mengemukakan bahwa Implementasi kebijakan publik selain sebagai salah satu aktivitas dari administrasi publik dan juga sabagai institusi kebijakan publik dapat pula di pahami sebagai salah satu kajian studi administrasi publik sebagai ilmu, dari pandangan tersebut dapat diartikan bahwa sebuah produk yang akan diimplementasikan harus mengedepankan sebuah pemahaman tentang kebijakan publik baik berupa prospektif politik maupun prospektif administrasi.

Teori ini peneliti gunakan dalam memecahkan masalah terkait dengan peran pemerintah dalam meningkatkan kompetensi tenaga kerja di Kota Batam yang akan peneliti bahas di bab IV.

### **2.1.3 Pemerintah Daerah**

Pemerintah daerah dianggap mewakili masyarakat, karena daerah adalah masyarakat hukum yang tertentu batas wilayahnya. Menurut Rasyid (2000:13), peran pemerintahan adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, lebih menekankan upaya mendahulukan kepentingan umum,mempermudah urusan

publik dan memberikan kepuasan kepada publik, sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kekuasaan power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Rasyid memaparkan enam tugas umum pemerintah antara lain menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar, dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan dari dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan, memelihara ketertiban dan menjamin agar perubahan apapun yang terjadi di dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai, menjamin diterapkannya perlakuan yang adil kepada setiap warga masyarakat, melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial, menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas, dan menerapkan kebijakan untuk memelihara sumber daya alam dan lingkungan.

Secara umum peran pemerintah mencakup tiga peran pokok yang seharusnya dijalankan oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah H. Nurul dalam (M. Tahir, 2012) yaitu:

1. Peran Pengaturan, peran ini dilaksanakan pemerintahan dengan membuat peraturan perundang-undangan untuk mengatur hubungan manusia dalam masyarakat. Pemerintah adalah pihak yang mampu menerapkan peraturan agar kehidupan dapat berjalan secara baik dan dinamis. Seperti halnya peran pemerintah pusat, pemerintah daerah juga mempunyai peran pengaturan terhadap masyarakat yang ada di daerahnya. Perbedaannya, yang diatur oleh pemerintah daerah lebih khusus, yaitu urusan yang telah di serahkan kepada

daerah. Untuk mengatur urusan tersebut diperlukan peraturan daerah yang dibuat bersama antara DPRD dengan eksekutif.

2. Peran pelayan umum (public service), peran pelaksanaan yang dilakukan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terletak pada kewenangan masing-masing. Kewenangan Pemerintah Pusat mencakup urusan pertahanan Keamanan, Agama, Hubungan Luar Negeri, Moneter, dan Peradilan Secara umum pelayan pemerintahan mencakup pelayanan publik (Public Service) dan pelayanan sipil (Civil Service) yang menghargai kesetaraan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah Pasal 9, Dinas Daerah Kabupaten/Kota merupakan unsur pelaksana Pemerintah Kabupaten/Kota dipimpin oleh seorang Kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Wali Kota melalui Sekertaris Daerah. Lebih lanjut di jelaskan bahwa pada Dinas Daerah Kabupaten/Kota, untuk melaksanakan sebagian tugas Dinas yang mempunyai wilayah kerja satu atau beberapa Kecamatan. Unit pelaksana teknis Dinas daerah Kabupaten/Kota dipimpin oleh seorang Kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas dan secara operasional di koordinasikan oleh camat. (Wio Kresensius, 2016).

Dalam melaksanakan tugas dan wewenang pemerintah daerah sebagai perumusan kebijakan tentang otonomi daerah, memberikan otonomi yang sangat luas kepada daerah, khususnya kota dan kabupaten. Pemberian dan wewenang dan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam undang-undang tersebut, harus diimbangi dengan pembagian sumber-sumber pendapatan yang memadai yang

mampu dan mendukung pelaksanaan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan.

Dalam rangka melaksanakan otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, bahwa pemberian otonomi kepada daerah kota/kabupaten didasarkan atas asas desentralisasi dalam wujud otonomi yang luas, nyata, dan bertanggung jawab. Pemberian kewenangan atas dasar asas desentralisasi tersebut, menyebabkan semua bidang pemerintahan yang diserahkan kepada daerah dalam rangka pelaksanaan suatu otonomi pada dasarnya menjadi wewenang dan tanggung jawab pemerintah daerah kota dan kabupaten sepenuhnya, baik yang menyangkut penentuan kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian, dan evaluasi. (Habibi, 1999)

## **2.2. Kebijakan Publik**

Thomas Dye (Subarsono, 2012:2) mengungkapkan bahwa kebijakan publik adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan (*publik policy is whatever governments choose to do or not to do*). Adapun konsep tersebut mengandung sebuah makna bahwa :

- a. Kebijakan publik tersebut dibuat oleh pemerintah, bukan organisasi swasta.
- b. Kebijakan publik menyangkut pilihan yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh badan pemerintah.

Anderson (Tahir, 2011:40) mengartikan bahwa kebijakan adalah suatu tindakan yang mempunyai tujuan yang dilakukan seseorang dalam membuat kebijakan untuk memecahkan suatu masalah. Anderson juga mengartikan kebijakan menjadi dua arti, pertama sebagai substantif adalah sebuah kebijakan yang dikerjakan oleh pemerintah, sedangkan yang kedua sebagai prosedural yaitu tentang siapa dan bagaimana kebijakan tersebut dalam dijalankan. Berarti kesimpulan dari pengertian kebijakan menurut Anderson, bahwa kebijakan publik adalah kebijakan yang dikembangkan oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah dalam menentukan sebuah kebijakan dan dijalankan sesuai dengan prosedur yang telah ada.

(Dailiti, 2017) Ada beberapa di antara faktor-faktor yang berpengaruh terhadap proses penyusunan agenda kebijakan publik adalah:

1. Perkembangan sistem pemerintahan yang demokratis
2. Sikap pemerintah dalam proses penyusunan agenda
3. Bentuk pemerintahan atau realisasi otonomi daerah
4. Partisipasi masyarakat

### **2.2.1 Formulasi Kebijakan Publik**

Perumusan kebijakan merupakan merupakan salah satu tahap yang penting dalam pembentukan kebijakan publik. Seperti yang ditulis oleh Charles Lindblom dan beberapa ahli yang lain, dalam memahami proses perumusan kebijakan kita perlu memahami aktor – aktor yang terlibat atau pemeran serta

dalam proses pembentukan kebijakan tersebut, baik aktor – aktor yang resmi maupun aktor – aktor yang tidak resmi.

Perumusan masalah menurut William Dunn dalam (Antik, 2016), akan sangat membantu para analis kebijakan untuk menemukan asumsi–asumsi yang tersembunyi, mendiagnosis penyebab–penyebab masalah publik, memetakan tujuan–tujuan yang memungkinkan, memadukan pandangan–pandangan yang berseberangan/bertentangan, dan merancang peluang – peluang kebijakan yang baru. Formulasi kebijakan memiliki beberapa tahapan diantaranya:

1. Perumusan Masalah

Mengenali dan merumuskan masalah merupakan langkah yang paling fundamental dalam perumusan kebijakan.

2. Agenda Kebijakan

Tidak semua masalah publik akan masuk ke dalam agenda kebijakan. Masalah–masalah tersebut saling berkompetisi antara satu dengan yang lain.

3. Pemilihan Alternatif Kebijakan untuk Memecahkan Masalah

Setelah masalah–masalah publik didefinisikan dengan baik dan para perumus kebijakan sepakat untuk memasukkan masalah tersebut ke dalam agenda kebijakan, maka langkah selanjutnya adalah membuat pemecahan masalah.

4. Tahap Penetapan Kebijakan

Setelah salah satu dari sekian alternatif kebijakan diputuskan diambil sebagai cara untuk memecahkan masalah kebijakan, maka tahap paling akhir dalam pembentukan kebijakan adalah menetapkan kebijakan yang dipilih tersebut sehingga mempunyai kekuatan hukum yang mengikat.

### **2.2.2 Implementasi Kebijakan**

Implementasi kebijakan publik merupakan salah satu aktivitas dalam proses kebijakan publik yang menentukan apakah sebuah kebijakan itu bersentuhan dengan kepentingan publik serta dapat diterima oleh publik. Wahab dalam (Tahir, 2011:87) mengatakan bahwa implementasi kebijakan adalah Pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk Undang-Undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan dan sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstruktur atau mengatur proses implementasinya.

Adapun menurut Anderson (Tahir, 2011:89) menyatakan bahwa dalam mengimplementasikan suatu kebijakan ada empat aspek yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Siapa yang dilibatkan dalam implementasi,
2. Hakikat proses administrasi,
3. Kepatuhan atas suatu kebijakan, dan

#### 4. Efek atau dampak dari implementasi.

Pendekatan implementasi kebijakan publik merupakan pendekatan ilmiah. Oleh karena itu, dalam pendekatan implementasi kebijakan perlu memperhatikan ciri-ciri yang ditunjukkan dalam pendekatan ilmiah sebagaimana dikemukakan oleh Abidin dalam (Aneta, 2010), bahwa dalam pendekatan ilmiah terdapat beberapa hal-hal yang perlu diperhatikan:

1. Pengumpulan data dan analisis bersifat objektif atau tidak bias. Dalam pendekatan ilmiah, analisis dilakukan setelah memperoleh data secara objektif. Dengan demikian, diharapkan dapat diperoleh informasi tentang kepastian dalam pelaksanaan sesuatu kebijakan yang siap diimplementasikan.
2. Pengumpulan data secara terarah. Untuk kepentingan implementasi kebijakan dibutuhkan data yang akurat dan terarah agar setiap produk kebijakan dapat diimplementasikan sesuai dengan substansi dari produk kebijakan tersebut.
3. Penggunaan ukuran atau kriteria yang relevan
4. Rumusan kebijakan yang jelas.

### **2.2.3 Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan Publik**

Dalam implementasi kebijakan terdapat berbagai hambatan, menurut Gow dan Morss (2011:73) mengungkapkan beberapa hambatan implementasi kebijakan publik antara lain :

1. Hambatan Politik ekonomi dan lingkungan
2. Kelemahan Institusi
3. Ketidakmampuan SDM di bidang teknis administratif
4. Kekurangan dalam bantuan teknis
5. Kurangnya desentralisasi dan partisipasi
6. Pengaturan waktu (*timming*)
7. Sistem informasi yang kurang mendukung
8. Perbedaan agenda tujuan antara faktor
9. Dukungan yang berkesinambungan (Torya, 2016)

Turner dan Hulme (2010:87) hambatan dalam implementasi kebijakan dibedakan atas hambatan dari dalam dan luar. Hambatan dari dalam dapat dilihat dari ketersediaan dan kualitas input yang digunakan seperti Sumber Daya Manusia, dana, struktur organisasi, informasi, sarana dan fasilitas yang dimiliki, serta aturan, sistem dan prosedur yang harus digunakan, dan hambatan dari luar dapat dibedakan atas semua kekuatan yang berpengaruh langsung ataupun tidak langsung kepada proses implementasi itu sendiri, seperti peraturan atau kebijakan pemerintah, kelompok sasaran, kecenderungan ekonomi, politik, kondisi sosial budaya dan sebagainya (Torya, 2016). Teori ini juga peneliti gunakan dalam memecahkan masalah terkait dengan peran pemerintah dalam meningkatkan kompetensi tenaga kerja di Kota Batam.

### **2.3. Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pelayanan 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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. (Riyanda, 2017)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Pada Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. (Abdurahman, Irawanto, 2017).

Pada penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi

Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja atau satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Asas dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik menurut Ratminto dan Winarsih (Maryam, 2016) terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
3. Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.

5. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan)
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers. Hak-hak dan kewajiban kewajiban bagi providers maupun customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik. (Maryam, 2016)

Sementara itu berbeda dengan Asas-asas pelayanan publik pada Keputusan Menteri PAN No 63 tahun 2003 yaitu: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban.

#### 1. Transparansi

Transparansi dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki sikap terbuka, dan dapat diakses serta disediakan secara memadai dan mudah di mengerti.

#### 2. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai denganketentuan peraturan perundang-undangan.

#### 3. Kondisional

Kondisional dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pelayanan harussesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengantetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Efisiensi adalah satupengertian tentang perhubungan optimal antara pendapatan dan pengeluaran,bekerja keras dan hasil-hasilnya, modal dan keuntungan, biaya dan kenikmatan,yang ada kalanya juga disamakan dengan ketepatan atau dapat juga dirumuskansebagai perbandingan terbaik antara pengeluaran dan penghasilan, antara suatuusaha kerja dengan hasilnya. Sedangkan Efektivitas adalah pemanfaatan sumberdaya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkansebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yangdijalankannya.

#### 4. Partisipatif

Partisipatif dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pelayanandiharapkan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapanmasyarakat

#### 5. Kesamaan Hak

Kesamaan hak dalam pelayanan menghendaki bahwa pemerintah jika memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Hal ini dapat terlaksana apabila dalam pelayanan aparat memperhatikan kesamaan hak dalam pelayanan, karena dengan pelayanan sesuai dengan kesamaan hak maka masyarakat akan merasa tidak dibeda-bedakan dalam pemberian pelayanan

#### 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pemerintah jika meberikan pelayanan harus berdasarkan keseimbangan hak dan kewajiban dari masyarakat, dan pemerintah. Bahwa pemberi danpenerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak. Untuk memaksimalkannya pihak Kecamatan Sepaku harus memperhatikanhal-hal yang berkaitan dengan keseimbangan hak dan kewajiban, agar pelayananpublik dapat mewujudkan pelayanan yang prima(Maryam, 2016)

Menurut Pasal 4 UU No.25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

##### 1. Kepentingan Umum

2. Kepastian Hukum
3. Kesamaan Hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perbaikan khusus bagi kelompok rentan
11. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. (Maryam, 2016)

Prinsip-prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian Waktu
4. Akurasi
5. Kejujuran
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan
10. Keamanan dan kenyamanan

11. Kecermatan

12. Tidak diskriminatif

Bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan yaitu:

1. Pelayanan Administrasi Pelayanan yang hasilnya berupa berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, seperti status kewarganegaraan dan kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumentasi tersebut diantaranya adalah Kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta pernikahan, buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB), surat tanda kendaraan bermotor (STNK), Surat izin mengemudi (SIM), izin mendirikan bangunan (IMB), Sertifikasi kepemilikan/penguasaan tanah, paspor, dan sebagainya.
2. Pelayanan Barang Pelayanan yang hasilnya berupa berbagai bentuk atau jenis barang yang dipakai oleh publik, seperti penyediaan tenaga listrik, air bersih, jaringan telepon, dan sebagainya.
3. Pelayanan Jasa Pelayanan yang hasilnya berupa berbagai jasa yang diperlukan oleh publik, seperti penyelenggaraan transportasi, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan pendidikan, juga penyelenggaraan fasilitas-fasilitas umum lainnya. (Kumayza, 2013)

Tujuan Pelayanan Publik adalah memuaskan dan bisa sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Untuk mencapai hal itu diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik setidaknya mengandung sendi-sendi:

1. Kesederhanaan, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, proses, dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain. (Maryam, 2016)

Dimensi pelayanan prima menurut Gaspersz (Niswah & Fanida, 2015) menyatakan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan mutu pelayanan yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan. Hal-hal yang perlu diperhatikan disini terkait dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan. Berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan pelayanan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Terutama bagi mereka yang berinteraksi dengan masyarakat eksternal seperti operator telepon, petugas keamanan (satpam), pengemudi, staf administrasi, kasir, petugas penerima tamu, perawat, dan lain-lain.
4. Tanggung jawab. Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari masyarakat eksternal.

5. Kelengkapan. Berkaitan dengan lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung.
6. Variasi model pelayanan. Berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.
7. Pelayanan pribadi. Berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan-permintaan khusus, dan lain-lain.
8. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan lain-lain.
9. Atribut pendukung pelayanan lainnya. Seperti lingkungan, kebersihan ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dan lain-lain.

Tujuan pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

Standard Pelayanan Publik dalam Undang-Undang Nomor 25 pasal 1 tahun 2009 mengatakan bahwa Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanaan, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu yang ditetapkan sejak ditetapkan saat pengajuan permohonan sama dengan waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan lamanya waktu layanan masing-masing.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian dalam proses pemberian pelayanan, haruslah dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku.

4. Produk layanan

Hasil layanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.

5. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, ruang tunggu,

tempat beribadah, toilet, dan lain-lain. Serta adanya kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh suatu pelayanan.

6. Kompetensi petugas pemberian pelayanan

Kompetensi petugas memberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan, dalam memberikan pelayanan. (Wahyudi, 2014)

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil inter-aksi dari tiga aspek, yaitu sistem pelayanan yang di-bangun organisasi penyedia layanan, sumberdaya manusia pemberi pelayanan, strategi pelayanan, serta pelanggan atau pengguna layanan Ketiga aspek tersebut saling terkait serta berinteraksi satu dengan yang lainnya dan direkatkan oleh suatu budaya organisasi yang diarahkan kepada kebutuhan pelanggan.

Selanjutnya, jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :

1. Kinerja (performance)
2. Keandalan (reliability)
3. Mudah dalam penggunaan (easy of use)
4. Estetika (esthetics), dan sebagainya

(Sancoko, 2010) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

#### **2.4. Ketenagakerjaan dan Tenaga Kerja**

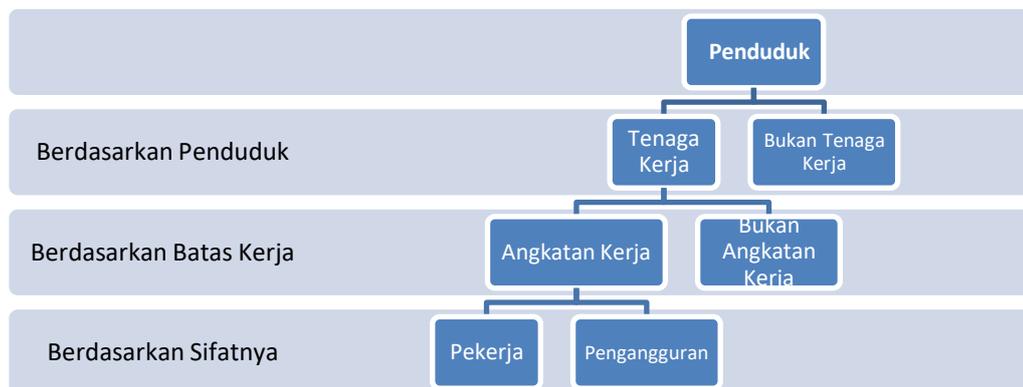
Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 dijelaskan bahwa Ketenagakerjaan adalah segala hal yang berhubungan dengan tenaga kerja pada waktu sebelum, selama, dan sesudah masa kerja. Sedangkan Tenaga Kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat. Tenaga

kerja adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu Negara yang dapat memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka, dan jika mereka mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut.

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 0013 Tentang Ketenagakerjaan menimbang bahwa: Pertama, dalam pelaksanaan pembangunan nasional, tenaga kerja mempunyai peranan dan kedudukan yang sangat penting sebagai pelaku dan tujuan pembangunan; kedua, sesuai dengan peranan dan kedudukan tenaga kerja, diperlukan pembangunan ketenagakerjaan untuk meningkatkan kualitas tenaga kerja dan peran sertanya dalam pembangunan serta peningkatan perlindungan tenaga kerja dan keluarganya sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan.

#### **2.4.1 Klasifikasi Tenaga Kerja**

(Maghfirah, 2016) Ernest Cushing Richardson juga menjelaskan Klasifikasi adalah kegiatan mengelompokkan dan menempatkan barang-barang. Sedangkan dalam Harrolds Librarians Glossary menyebutkan bahwa klasifikasi adalah pengelompokkan benda secara logis menurut ciri-ciri kesamaannya. Klasifikasi tenaga kerja adalah pengelompokan akan ketenagakerjaan yang sudah tersusun berdasarkan kriteria yang sudah ditentukan. Berikut penjelasannya:



Sumber : Hasil Penelitian tahun 2018

**Gambar 3** Klasifikasi Tenaga Kerja

1. Berdasarkan penduduknya
  - a. Tenaga kerja : Tenaga kerja adalah seluruh jumlah penduduk yang dianggap dapat bekerja dan sanggup bekerja jika tidak ada permintaan kerja. Menurut Undang-Undang Tenaga Kerja, mereka yang dikelompokkan sebagai tenaga kerja yaitu mereka yang berusia antara 15 tahun sampai dengan 64 tahun.
  - b. Bukan tenaga kerja : Bukan tenaga kerja adalah mereka yang dianggap tidak mampu dan tidak mau bekerja, meskipun ada permintaan bekerja. Menurut Undang-Undang Tenaga Kerja No. 13 Tahun 2003, mereka adalah penduduk di luar usia, yaitu mereka yang berusia di bawah 15 tahun dan berusia di atas 64 tahun. Contoh kelompok ini adalah para pensiunan, para lansia (lanjut usia) dan anak-anak.
2. Berdasarkan batas kerja
  - a. Angkatan kerja : Angkatan kerja adalah penduduk usia produktif yang berusia 15-64 tahun yang sudah mempunyai pekerjaan tetapi

sementara tidak bekerja, maupun yang sedang aktif mencari pekerjaan.

- b. Bukan angkatan kerja : Bukan angkatan kerja adalah mereka yang berumur 10 tahun ke atas yang kegiatannya hanya bersekolah, mengurus rumah tangga dan sebagainya. Contoh kelompok ini adalah: anak sekolah dan mahasiswa, para ibu rumah tangga dan orang cacat, dan para pengangguran sukarela.
3. Berdasarkan kualitasnya
    - a. Tenaga kerja terdidik : Tenaga kerja terdidik adalah tenaga kerja yang memiliki suatu keahlian atau kemahiran dalam bidang tertentu dengan cara sekolah atau pendidikan formal dan nonformal. Contohnya: pengacara, dokter, guru, dan lain-lain
    - b. Tenaga kerja terlatih : Tenaga kerja terlatih adalah tenaga kerja yang memiliki keahlian dalam bidang tertentu dengan melalui pengalaman kerja. Tenaga kerja terampil ini dibutuhkan latihan secara berulang-ulang sehingga mampu menguasai pekerjaan tersebut. Contohnya: apoteker, ahli bedah, mekanik, dan lain-lain.
    - c. Tenaga kerja tidak terdidik dan tidak terlatih : Tenaga kerja tidak terdidik dan tidak terlatih adalah tenaga kerja kasar yang hanya mengandalkan tenaga saja. Contoh: kuli, buruh angkut, pembantu rumah tangga, dan sebagainya. (Maghfirah, 2016)

#### **2.4.2 Peraturan Pemerintah tentang Ketenagakerjaan**

Berdasar Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan yang disebut sebagai tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan sendiri ataupun masyarakat. Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan menyebutkan bahwa ketenagakerjaan adalah hal yang berhubungan dengan tenaga kerja pada waktu sebelum, selama dan sesudah masa kerja.

Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Pasal IV Ayat 7 menyatakan bahwa:

1. Dalam rangka pembangunan ketenagakerjaan, pemerintah menetapkan kebijakan dan menyusun perencanaan tenaga kerja.
2. Perencanaan tenaga kerja meliputi: perencanaan tenaga kerja makro; dan perencanaan tenaga kerja mikro.
3. Dalam penyusunan kebijakan, strategi, dan pelaksanaan program pembangunan.

Adapun perencanaan yang dimaksud terdapat pada Ayat 7 ayat (1) Perencanaan tenaga kerja disusun atas dasar informasi ketenagakerjaan yang antara lain meliputi: penduduk dan tenaga kerja; kesempatan kerja; pelatihan kerja termasuk kompetensi kerja; produktivitas tenaga kerja; hubungan industrial; kondisi lingkungan kerja; pengupahan dan kesejahteraan tenaga kerja; dan jaminan sosial tenaga kerja.

### 2.4.3 Kompetensi Tenaga Kerja

Menurut Shermom kompetensi individu adalah karakteristik dasar dari seseorang, yang memungkinkan untuk menghasilkan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran atau situasi yang diberikan. (Ananda, Sukmawati, & Syamsun, 2016). Kompetensi adalah suatu bentuk keahlian/kemampuan yang dimiliki seseorang untuk dijadikan dasar dalam melaksanakan tanggung jawab untuk melakukan sesuatu pekerjaan. Secara harfiah (terjemahan) berasal dari kata *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan, dan wewenang. Adapun secara etimologi (asal-usul kata), kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf yang mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik. (Ananda et al., 2016).

Kompetensi merupakan pola pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, perilaku dan karakteristik lain dapat diukur seseorang dengan yang dibutuhkan oleh seseorang untuk melakukan peran pekerjaan atau fungsi pekerjaan dengan baik (Jackson et. al, 2010:205). Menurut Hutapea dan thoha (2008:5) dalam (Mokhtar, 2017) kompetensi sebagai “pengetahuan, ketrampilan atau kemampuan dari setiap individu yang diperagakan disebut sebagai kompetensi. Selanjutnya menurut Menurut Hutapea dan thoha (2008:28) mengungkapkan bahwa ada tiga komponen utama pembentukan kompetensi yaitu sebagai berikut:

1. Pengetahuan (*Knowledge*) Informasi yang dimiliki seseorang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai bidang yang digelutinya(tertentu), misalnya bahasa komputer.Pengetahuan karyawan

turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, karyawan yang mempunyai pengetahuan yang cukup meningkatkan efisiensi perusahaan.

## 2. Keterampilan (*Skill*)

Suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada seseorang karyawan dengan baik dan maksimal, misalnya seorang programmer komputer. Disamping pengetahuan dan kemampuan karyawan, hal yang paling perlu diperhatikan adalah sikap perilaku karyawan.

## 3. Sikap (*Attitude*)

Pola tingkah laku seseorang karyawan di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perusahaan. apabila karyawan mempunyai sikap mendukung pencapaian organisasi, maka secara otomatis segala tugas dibebankan kepadanya akan dilaksanakan sebaik-baiknya. Kompetensi pengetahuan, keterampilan dan sikap cenderung lebih nyata dan relative berada di permukaan sebagai karakteristik yang dimiliki manusia.

Untuk mengukur kompetensi tersebut dilaksanakan Uji Kompetensi oleh pihak berwenang untuk mengetahui seberapa besar kompetensi yang dimiliki tenaga kerja. Uji kompetensi adalah proses pengujian dan penilaian yang dilakukan oleh penguji uji kompetensi untuk mengukur tingkat pencapaian kompetensi hasil belajar peserta didik kursus dan satuan pendidikan nonformal

lainnya, serta warga masyarakat yang belajar mandiri pada suatu jenis dan tingkat pendidikan tertentu.(Suharto, 2015)

#### **2.4.4 Manfaat Penggunaan Kompetensi**

Dalam (Yudhy & Setiadiputra, 2017) mengatakan manfaat kompetensi adalah:

1. Prediktor kesuksesan kerja: Model kompetensi yang akurat akan dapat menentukan dengan tepat pengetahuan serta keterampilan apa saja yang dibutuhkan untuk berhasil dalam suatu pekerjaan. Jika seseorang yang memiliki posisi dapat memiliki kompetensi yang dijadikan syarat pada posisinya maka dia dapat diprediksikan akan sukses.
2. Merekrut karyawan yang andal: Apabila telah berhasil ditentukan kompetensi apa saja yang diperlukan suatu posisi tertentu, maka dengan mudah untuk menjadi kriteria dasar dalam rekrutmen karyawan baru.
3. Menjadi dasar dalam penilaian dan pengembangan karyawan: Identifikasi kompetensi pekerjaan yang akurat dapat digunakan sebagai tolak ukur kemampuan seseorang. Berdasarkan sistem kompetensi ini dapat diketahui apakah seseorang telah mengembangkannya, dengan pelatihan dan pembinaan atau perlu dimutasikan kebagian lain.

Ruky dalam Sutrisno (2010) mengemukakan konsep kompetensi menjadi semakin terkenal dan sudah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar dengan manfaat atau alasan berikut:

1. Menjadikan jelas standar kerja dan harapan yang akan dicapai
2. Sebagai alat seleksi karyawan
3. Produktivitas menjadi maksimal
4. Menjadikan mudah adaptasi terhadap perubahan
5. Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi

#### **2.4.5 Sertifikasi Kompetensi**

Peraturan Pemerintah (PP) No. 23 Tahun 2004, tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) menjelaskan tentang sertifikasi kompetensi kerja sebagai suatu proses pemberian sertifikat kompetensi yang dilakukan secara sistematis dan objektif melalui uji kompetensi yang mengacu kepada standar kompetensi kerja nasional Indonesia dan atau Internasional. (Hapsari, 2016)

BNSP memiliki tugas melaksanakan sertifikasi kompetensi dan fungsinya sebagai berikut, yaitu fungsi regulatif yaitu dengan membuat berbagai kebijakan berupa pedoman, panduan tentang pelaksanaan sertifikasi kompetensi. Fungsi pemberdayaan, yaitu mendorong berbagai pihak yang terkait dalam penggunaan dan pengembangan ketenagakerjaan, untuk mendorong, melaksanakan, mengembangkan system sertifikasi kompetensi kerja di sector dan wilayah kerja masing-masing. Fungsi pelayanan teknis, yaitu melaksanakan proses sertifikasi kompetensi kerja, menunjuk dan memberi lisensi bagi Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP), membina dan mengembangkan perangkat sistem sertifikasi kompetensi. Fungsi pengendalian, yaitu memastikan bahwa

seluruh sistem, proses, skema dan mekanisme sertifikasi kompetensi baik yang dilaksanakan oleh BNSP maupun melalui LSP, berjalan sesuai dengan kaidah yang telah ditetapkan.

Sertifikasi kompetensi profesi ini memberi jalan dan patokan bahwa pencapaian jenjang profesi yang tinggi dapat dicapai tidak hanya dari pendidikan, tetapi dapat dicapai dari pelatihan yang terstruktur/formal, pendidikan masyarakat, pengalaman pada bidang profesinya, sehingga membuka luas kesempatan kepada masyarakat untuk mencapainya melalui belajar sepanjang hayat. (Hapsari, 2016).

## **2.5. Penelitian Terdahulu**

Berikut ini adalah penelitian-penelitian yang relevan mengenai peran Dinas Tenaga Kerja dalam Peningkatan Kompetensi Tenaga Kerja:

1. (Wio Kresensius, 2016). Penelitian di publikasikan pada e-Journal Administrasi Negara, Volume 4, Nomor 2, 2016:3923–3937, ISSN 0000-0000. Dalam penelitiannya yang berjudul Peranan Dinas Tenaga Kerja Dalam Penempatan Tenaga Kerja di Kecamatan Kongbeng Kabupaten Kutai Timur. Dengan metode penelitian Kualitatif. Hasil penelitiannya menyebutkan bahwa dalam menjalankan perannya bagi pencari kerja yaitu dengan menyebarluaskan informasi lowongan pekerjaan dari pemberi kerja, memberikan pelayanan kepada pencari kerja dalam pembuatan AK1 (Kartu Kuning), menempatkan tenaga kerja psesuai

lowongan yang ada dan sesuai dengan lowongan dan keahlian pencari kerja sesuai formasi. Dari beberapa peranan yang dilakukan berdasarkan Peraturan Pemerintah tersebut, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur sudah melakukannya dengan cukup baik.

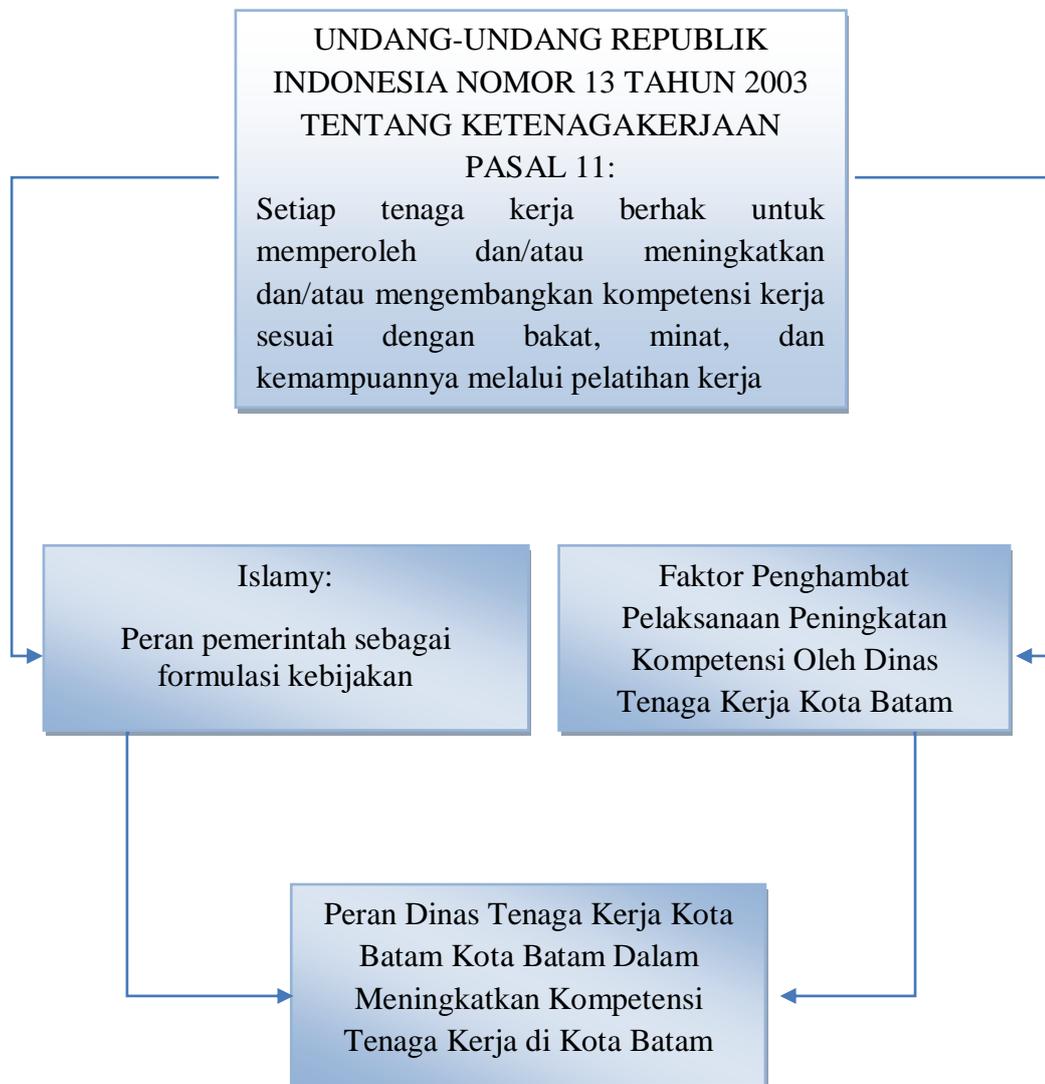
2. (Priyono, Musadieg, & Prasetya, 2016). Penelitian di publikasikan pada Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol.33 No.1 2016, 43-51. Dalam penelitiannya yang berjudul Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Pelatihan Dalam Meningkatkan Kompetensi Tenaga Kerja Indonesia Yang Bekerja Ke Luar Negeri. Hasil penelitiannya menyebutkan bahwa Terdapat banyak perubahan pasca para TKI mengikuti pelatihan seperti meningkatnya pemahaman tentang pekerjaan yang diembannya, terciptanya sifat kerja yang positif seperti memiliki inisiatif dalam bekerja, dan sifat profesional dalam bekerja. Pengetahuan kondisi lingkungan kerja (budaya, sosial, dan hukum) yang bertambah dimana terlihat dari kemampuan TKI dalam menyesuaikan diri dengan kebudayaan asing serta mampu memahami dan mematuhi peraturan atau hukum yang berlaku di negara tujuan.
3. (Fitri & Lestari, 2013) Program Studi Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga yang berjudul Peran Dinas Tenaga Kerja Pemerintah Kota Surabaya Dalam Menangani Masalah Yang Ditimbulkan Oleh Outsourcing yang dimuat dalam jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 1 No 1 Tahun 2013. Adapun hasil penelitiannya adalah Dinas Tenaga Kerja Pemerintah Kota Surabayamemiliki peran yang beragam dalam menangani masalah yang ditimbulkan oleh outsourcing, yaitu sebagai

regulator, inovator, stabilisator, fasilitator serta memberikan pelayanan ke masyarakat.

4. (Isnai, 2014) Program Studi Administrai Negara FISIP Universitas Riau berjudul Peranan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bengkalis Dalam Penempatan Tenaga Kerja di Kecamatan Mandau, Volume 1 No. 2 Tahun 2014. Jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif. Adapun hasil penelitian yang mengatakan bahwa Peranan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi dalam penempatana tenaga kerja lokal adalah sebagai informan, fasilitator, mediator. Namun dalam menjalankan perannya belum dilaksakana secara maksimal serta menjelaskan mengenai Faktor–faktor apa yang menghambat Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi dalam penempatan tenaga kerja adalah Tidak adanya perusahaan yang melapor lowongan pekerjaan, tidak adanya petugas pengantar kerja.
5. (Suparman, 2013) Jurnal Enpowerment yang berjudul Peran Dinas Tenaga Kerja Dalam Meningkatkan Pendapatan Industri Kreatif Berbasis Pangan Lokal Melalui Pelatihan Kewirausahaan Di Kecamatan Arjasari Kabupaten Bandung. Hasil dari penelitian adalah peran Dinas Tenaga Kerja dalam meningkatkan pendapatan industri kreatif berbasis pangan lokal melalui pelatihan kewirausahaan dengan melaksanakan beberapa tahap yaitu Penyusunan Perencanaan Pelatihan, Pelaksanaan pelatihan, Evaluasi Pelatihan, dan dampak daripada peran tersebut. Hal ini berarti bahwa peran Dinas Tenaga Kerja dalam hal ketenagakerjaan tidak sama dalam pengimplementasiannya.

6. (Maryam, 2016). Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Kridatama Bandung. Dalam Penelitiannya yang berjudul *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Penelitian dipublikasi pada Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Volume VI No. 1 2016. Dalam penelitiannya menjelaskan tentang Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian menjelaskan bahwa Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

## 2.6. Kerangka Pemikiran



Sumber: Hasil Penelitian tahun 2018  
**Gambar 4** Kerangka Pemikiran

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Jenis Penelitian**

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Bogdan dan Tailor seperti yang dikutip oleh Moeleong, mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan atau dari bentuk tindakan kebijakan. (Subandi, 2011). Data deskriptif tersebut biasa di dapat dari hasil wawancara yang berisikan dokumen/data resmi dari informan yang bersangkutan, kemudian diolah agar menjadi sebuah informasi dalam sebuah penelitian. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai bagaimana peran Dinas Tenaga Kerja Kota Batam dalam meningkatkan kompetensi tenaga kerja di Kota Batam secara lebih terperinci.

### **3.2. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini sangat penting dijadikan sarana untuk memandu dan mengarahkan jalannya penelitian, berpedoman kepada fokus penelitian, maka peneliti membatasi bidang-bidang temuan dengan arahan fokus penelitian, sehingga peneliti mengetahui dengan pasti data mana yang perlu dimasukkan kedalam sejumlah data yang sedang dikumpulkan. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini peneliti membatasi permasalahan dengan fokus:

1. Peran Dinas Tenaga Kerja Kota Batam dalam meningkatkan kompetensi tenaga kerja di Kota Batam. Menurut (Soekanto, 2004:244) salah satu cakupan Peranan adalah meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat, peranan dalam arti merupakan rangkaian-rangkaian peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.
2. Faktor yang menghambat Dinas Tenaga Kerja Kota Batam Kota Batam dalam meningkatkan kompetensi tenaga kerja di Kota Batam.

### **3.3. Sumber Data**

Menurut (Sugiyono, 2011:215) Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Data primer adalah data yang dibuat oleh peneliti untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang ditangani. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari narasumber/informan Dinas Tenaga Kerja Kota Batam. Berdasarkan struktur organisasi Dinas Tenaga Kerja Kota Batam jumlah staff sebanyak 21 orang yang terdiri dari Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Subbagian, Kepala Bidang, dan Kepala Seksi. Namun dalam peneltian ini, narasumber/informan yang terlibat adalah Kepala Bidang Pelatihan dan Poduktivitas, Kepala Seksi Bidang Pelatihan dan Produktivitas, Staff Penempatan, Staff Bidang Pelatihan dan Produktivitas, peserta pelatihan dan

pihak Lembaga Pelatihan Kerja. Informan/narasumber tersebut merupakan orang-orang yang memiliki wewenang dan bertanggung jawab terkait peningkatan kompetensi tenaga kerja di Kota Batam.

2. Data sekunder adalah sumber data yang dikumpulkan oleh peneliti selama penelitian berlangsung dalam bentuk dokumen, laporan atau buku. Adapun data sekunder yang peneliti gunakan adalah Buku; Data terkait peningkatan kompetensi dan Laporan Dinas Tenaga Kerja

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut (Sugiyono, 2011) “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”. Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa teknik pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data yang di dapat dari narasumber. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Berikut penjelasan dari beberapa teknik tersebut.

- a. Wawancara. Menurut (Sugiyono, 2011) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara langsung dengan informan pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Batam dan pihak luar yang terkait dengan penelitian ini yaitu Kepala Bidang Pelatihan dan Poduktivitas, Kepala Seksi Bidang

Pelatihan dan Produktivitas, Staff Penempatan, Staff Bidang Pelatihan dan Produktivitas, peserta pelatihan dan pihak Lembaga Pelatihan Kerja. Metode wawancara yang digunakan untuk memperkuat dan memperjelas data yang diperoleh yaitu data tentang program-program yang dilakukan Dinas Tenaga Kerja Kota Batam dalam peningkatan kompetensi tenaga kerja.

- b. Observasi, istilah observasi diarahkan pada kegiatan memerhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut. Dalam penelitian ini Peneliti melibatkan diri dalam rutinitas kegiatan kantor, berada di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Batam, berinteraksi dengan pegawai kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Batam, dan mengamati keseharian aktivitas yang dilakukan. Adapun hasil observasi yang peneliti temukan adalah proses pelayanan terhadap masyarakat terkait peningkatan kompetensi tenaga kerja, dan proses pelaksanaan program kegiatan pelatihan seperti saat peserta pelatihan registrasi, daftar ulang dan acara pembukaan pelatihan. Peneliti juga membawa alat perekam ketika terlibat dalam rutinitas kantor sehingga percakapan-percakapan natural yang terkait dapat diambil sebagai data.
- c. Dokumentasi. Menurut (Sugiyono, 2011), dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Penelitian ini menggunakan metode dokumentasi untuk mendokumentasikan proses pelaksanaan peningkatan kompetensi dilapangan yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Batam kota Batam dalam peningkatan kompetensi tenaga kerja.

### 3.5. Metode Analisis Data

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan panduan analisis data di lapangan menurut Miles and Huberman dalam (Sugiyono, 2014:246-252) dengan tahap-tahap sebagai berikut.

- a. *Data Reduction* (Reduksi Data). Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.
- b. *Data Display* (Penyajian Data). Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.
- c. *Conclusion Drawing* (Verification). Langkah selanjutnya adalah melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat sebagai faktor pendukung pada pengumpulan data berikutnya.

### 3.6. Keabsahan Data

Penelitian kualitatif harus memiliki kredibilitas sehingga dapat dipertanggung jawabkan. Kredibilitas adalah keberhasilan mencapai maksud

mengeplorasi masalah yang majemuk atau keterpercayaan terhadap hasil data penelitian. Upaya untuk menjaga kredibilitas dalam penelitian adalah melalui langkah-langkah sebagai berikut (Sugiyono, 2012 :270):

1. Perpanjangan Pengamatan

Dengan adanya perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali kelapangan untuk melakukan pengamatan, wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru ditemui.

2. Meningkatkan Ketekunan

Dengan lebih meningkatkan ketekunan berarti peneliti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara ini berarti peneliti dapat memastikan bahwa kepastian dalam memperoleh data dapat direkam secara pasti dan sistematis.

3. Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu, dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

4. Analisis Kasus Negatif

Kasus Negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu, dengan melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Adapun kasus negatif yang peneliti temukan saat proses observasi adalah keterlambatan kedatangan staff Dinas Tenaga Kerja

saat sudah memasuki jam bekerja, hal ini mengakibatkan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan harus menunggu.

#### 5. Menggunakan Bahan Referensi

Dengan adanya bahan referensi berarti adanya faktor pendukung yang membuktikan bahwa data yang telah ditemukan oleh peneliti memanglah benar adanya.

#### 6. Mengadakan Membercheck

Membercheck adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan membercheck adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

### 3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian mengenai peran Dinas Tenaga Kerja Kota Batam Kota Batam dalam meningkatkan kompetensi tenaga kerja di Kota Batam dilakukan di Dinas Tenaga Kerja Kota Batam. Waktu pelaksanaan penelitian dimulai dari bulan Oktober 2017 s/d Januari 2018. Dengan jadwal waktu sebagai berikut:

**Tabel 3.1** Jadwal Penelitian

No	Uraian	Oktober 2017				November 2017				Desember 2017				Januari 2018			
		Minggu Ke															
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan Penelitian	■	■	■	■												
2	Pengurusan Izin Penelitian					■	■										
3	Pengumpulan data							■	■	■	■						
4	Pengolahan dan analisis data											■	■	■	■		
5	Penyusunan laporan penelitian													■	■		
6	Penyajian laporan															■	■

Sumber : Data Penelitian Tahun 2017/2018