

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 konsepsional 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 diimplesmentasikan 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 kewajibankewajiban 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

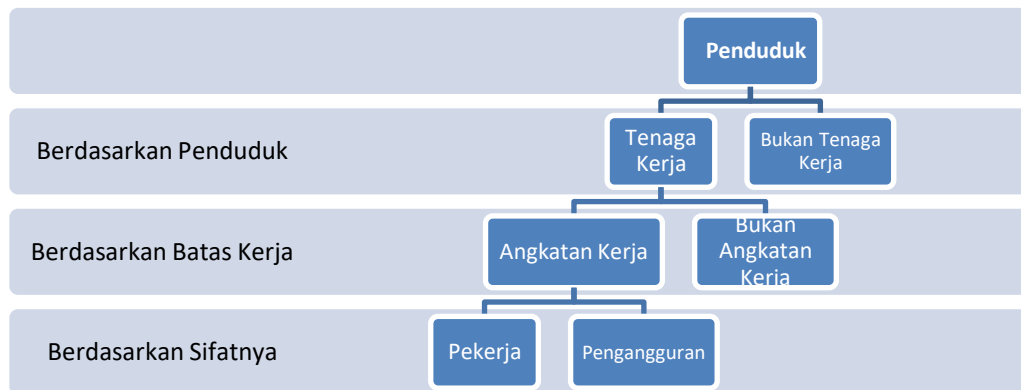
Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 dijelaskan bahwa Ketenagakerjaan adalah segala hal yang berhubungan dengan tenaga kerja pada waktu sebelum, selama, dan sesudah masa kerja. Sedangkan Tenaga Kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi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

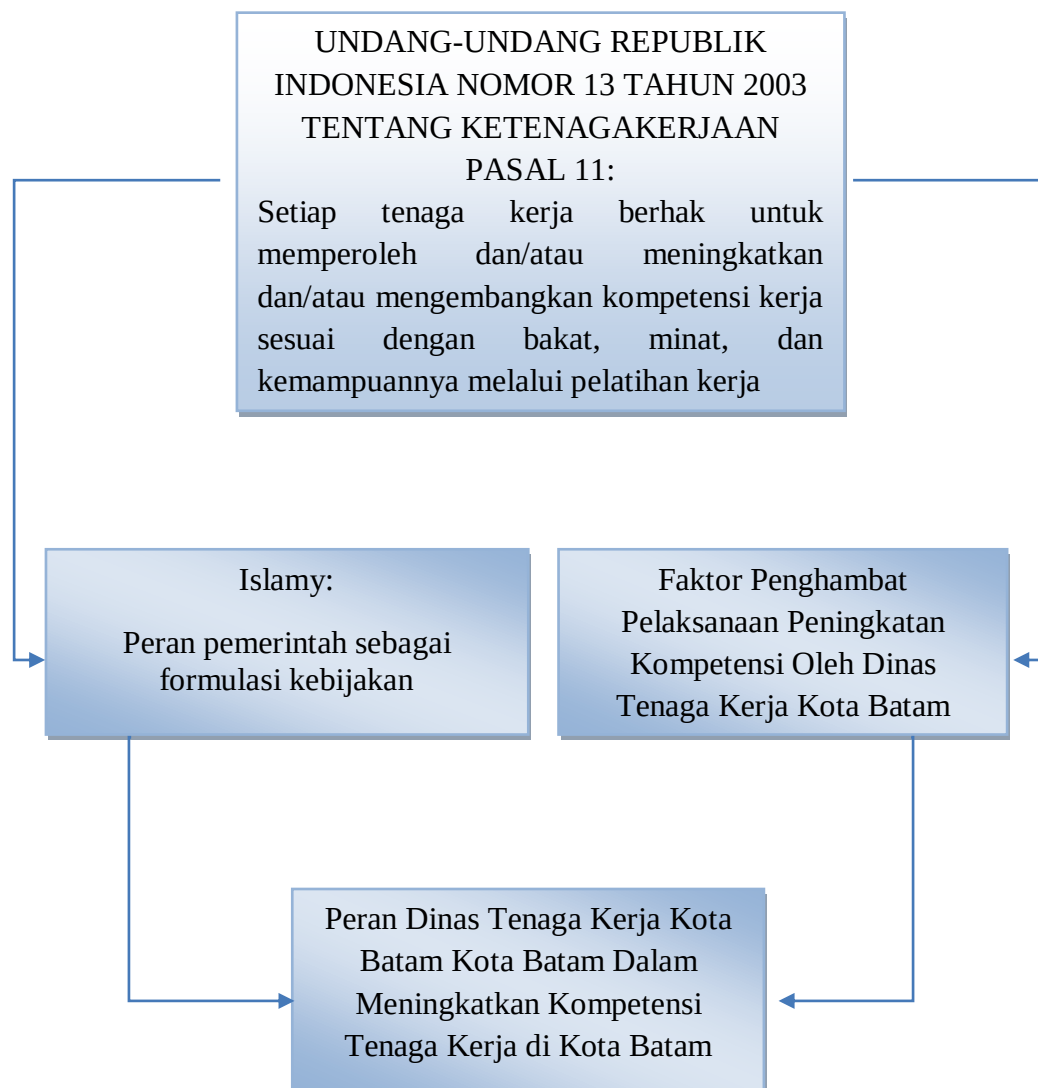
2. (Priyono, Musadieg, & Prasetya, 2016). Penelitian di publikasikan pada Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol.33 No.1 2016, 43-51. Dalam penelitiannya yang berjudul Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Pelatihan Dalam Meningkatkan Kompetensi Tenaga Kerja Indonesia Yang Bekerja Ke Luar Negeri. Hasil 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