

**MODEL PENINGKATAN KEPUASAN PENCARI KERJA  
BERBASIS *SERVICE EXCELLENCE* (DISNAKER KABUPATEN  
PATI)**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi sebagai persyaratan  
Mencapai derajat Sarjana S1 Manajaemen**

**Program Studi Manajemen**



**Disusun oleh:**

**Fitria Lutfiani Falah**

**Nim: 30401900123**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**

**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**SEMARANG**

**2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

### SKRIPSI

#### MODEL KEPUASAN PENCARI KERJA BERBASIS *SERVICE EXCELLENCE* (DISNAKER KABUPATEN PATI)

Disusun oleh:

**Fitria Lutfiani Falah**

**Nim: 30401900123**

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan

kehadapan sidang panitia ujian **Skripsi**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universita Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 20 Desember 2020

Pembimbing,

Dosen Pembimbing Lapangan

Dosen Supervisor

Prof. Dr. Hendar, SE.,M.Si  
NIDN. 0602016301

Sri Mulyanto, SH.,MM

## HALAMAN PERSETUJUAN

### SKRIPSI

#### MODEL PENINGKATAN KEPUASAN PENCARI KERJA BERBASIS *SERVICE EXCELLENCE* (DISNAKER KABUPATEN PATI)


Disusun oleh:

**Fitria Lutfiani Falah**


Nim : 30401900123

Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada tanggal 12 Januari 2023


DOSEN PEMBIMBING

  
Prof. Dr. Drs. Hendar, M.Si  
NIK. 210499041

DOSEN PENGUJI I

  
Dr. Drs. Mulyana, M.Si

DOSEN PENGUJI II

  
Sri Wahyuni Ratnasari, SE., M.Bus

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Ketua Program Studi Manajemen

  
Dr. Lutfi Nurcholis, ST, SE, MM  
NIK. 210416055

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fitria Lutfiani Falah  
NIM : 30401900123  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

Menyatakan bahwa usulan skripsi dengan judul “Model Peningkatan Kepuasan Pencari Kerja Berbasis *Service Excellence* (DISNAKER Kabupaten Pati)” merupakan hasil karya sendiri, bukan salinan atau duplikasi dari hasil karya orang lain.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat yang menunjukkan gagasan atau pendapat, yang saya akui seolah-olah sebagian tulisan saya sendiri tanpa pengakuan dari penulis aslinya. Gagasan dari penulis lain yang tercantum dalam laporan ini telah dikutip dengan etika keilmuan yang berlaku.

Apabila saya melakukan tindakan pelanggaran tersebut dalam karya saya, maka saya siap bertanggungjawab dan menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 27 Desember 2022

Yang Menyatakan,

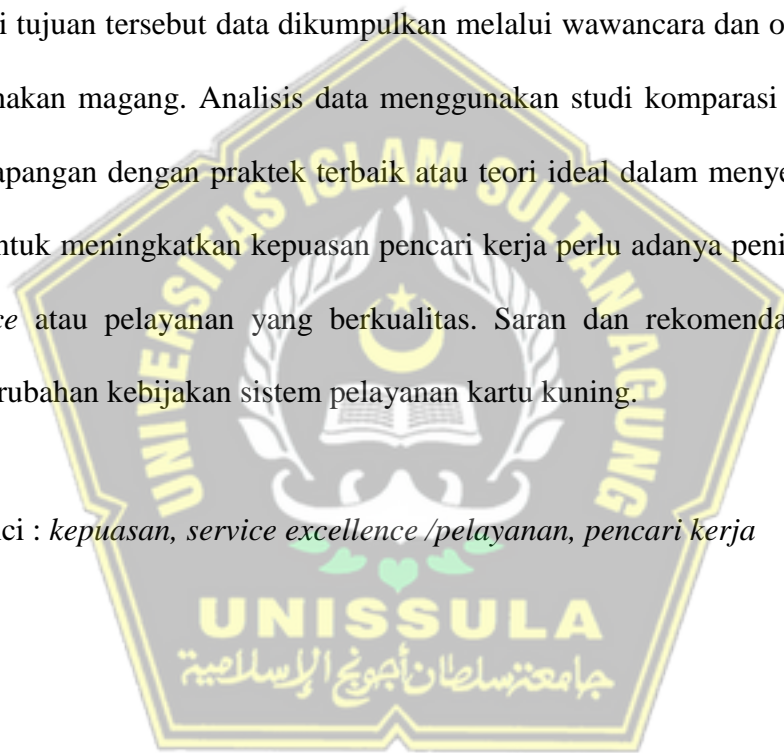


Fitria Lutfiani Falah  
30401900123

## ABSTRAK

**Model Peningkatan Kepuasan Pencari Kerja Berbasis *Service Excellence* (DISNAKER Kabupaten Pati)** skripsi disusun berdasarkan pengalaman magang MBKM di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati. Tujuan skripsi ini adalah menghasilkan model kepuasan pencari kerja berbasis *service excellence*. Untuk mencapai tujuan tersebut data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi selama melaksanakan magang. Analisis data menggunakan studi komparasi antara aktivitas *real* di lapangan dengan praktek terbaik atau teori ideal dalam menyelesaikan kasus, bahwa untuk meningkatkan kepuasan pencari kerja perlu adanya peningkatan *service excellence* atau pelayanan yang berkualitas. Saran dan rekomendasi disampaikan untuk perubahan kebijakan sistem pelayanan kartu kuning.

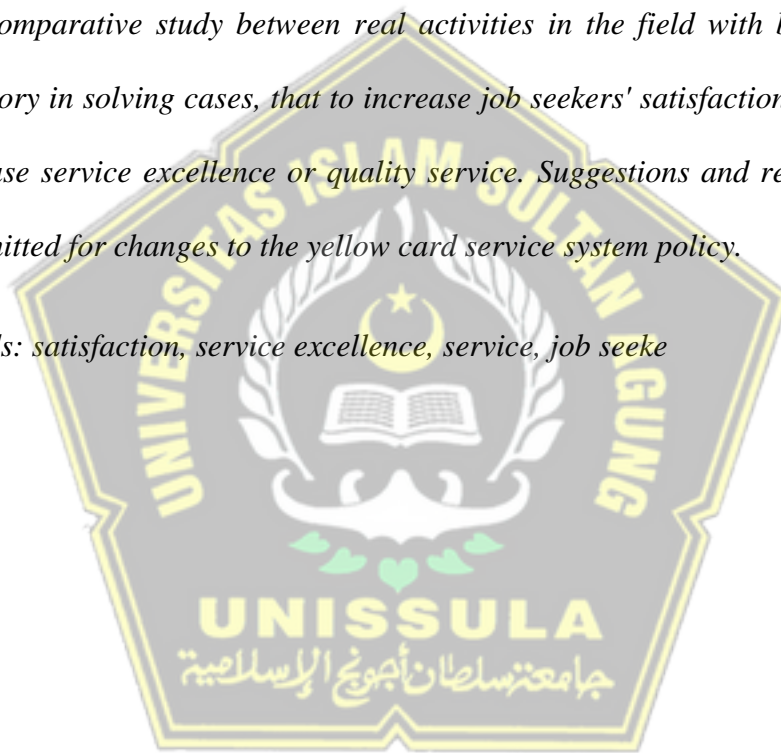
Kata kunci : *kepuasan, service excellence /pelayanan, pencari kerja*



## **ABSTRACT**

*Service Excellence-Based Job Seeker Satisfaction Improvement Model (Pati District Manpower Office). The purpose of this thesis is to produce a model of job seeker satisfaction based on service excellence. To achieve this goal, data was collected through interviews and observations during the internship. Data analysis uses a comparative study between real activities in the field with best practice or ideal theory in solving cases, that to increase job seekers' satisfaction, it is necessary to increase service excellence or quality service. Suggestions and recommendations are submitted for changes to the yellow card service system policy.*

*Keywords: satisfaction, service excellence, service, job seeke*



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alahamdulillahirabbil'alamin. Segala puji bagi Allah atas segala rahmat hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan laporan magang mbkm yang berjudul “Model Peningkatan Keuasan Pencari Kerja Berbasis *Service Excellence* (DISNAKER Kabupaten Pati)”

Adapun tujuan dari skripsi ini yaitu untuk memaparkan kegiatan magang sebagai bagian dari program merdeka belajar kampus merdeka yang diselenggarakan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang sebagai syarat dalam kelulusan studi Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada bebrbagai pihak yang telah membantu memberikan bimbingan, bantuan, pengarahan dan dukungan dalam rangka menyelesaikan laporan ini. Oleh karenanya, dengan penuh rasa syukur penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, Allah Maha Kuasa yang mana telah memberikan kesehatan dan kemudahan dalam proses pembuatan laporan ini.
2. Orang tua dan keluarga Penulis atas doa, semangat dan kasih sayang yang tak ternilai harganya bagi penulis.

3. Bapak Prof. Dr. Hendar, SE.,M.Si selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang selalu bersedia memberikan bimbingan, ilmu pengetahuan dan saran dalam penyusunan Laporan Magang MB-KM.
4. Bapak Sri Mulyanto, SH.,MM selaku Dosen Supervisor dan seluruh pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati yang telah memberikan ilmu bermanfaat dan kesempatan untuk bergabung selama proses magang MB-KM.
5. Bapak Prof. Dr. Heru Sulisty, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Bapak Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M selaku Kepala Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi.
8. Karyawan dan Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memebrikan arahan dan mendukung kelancaran program magang MB-KM.
9. Teman-teman terdekat Minan, Pebri, Fitriyah dan Evi yang telah menjadi keluh kesah dan saling menyemangati selama proses penyusunan laporan.
10. Rekan-rekan magang atas kebersamannya selama magang dan dukungannya.



11. Teman teman HMJM FE UNISSULA yang telah memberikan dukungan dan semangat.
12. Kepada seluruh pihak dan teman teman penulis lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, semoga Allah selalu memberikan ridho dan rahmat kepada kita semua atas kebaikan yang telah kita lakukan.
13. *Last but not least, I want to thank me for being a strong human.*

Seperti pepatah *tidak ada gading yang tak retak*, penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak hal yang kurang dalam penulisan ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun guna penyempurnaan segala kekurangan dalam penyusunan laporan ini. Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini berguna bagi para pembaca dan pihak pihak lain yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semarang, 31 Juli 2022

Penulis,



Fitria Lutfiani Falah

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Tujuan Magang.....	5
1.3. Sistematika Laporan .....	5
<b>BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG.....</b>	<b>8</b>
2.1. Profil Perusahaan.....	8
2.1.1. Gambaran Umum Organisasi.....	8
2.1.2. Visi dan Misi Organisasi.....	9
2.1.3. Fungsi Dinas Tenaga Kerja Pati.....	10
2.1.4. Struktur Organisasi .....	10
2.1.5. Budaya Kerja.....	11
2.2. Aktivitas Magang .....	13
2.2.1. Deskripsi Kegiatan Magang.....	13
2.2.2. Penjelasan Kegiatan Magang .....	13
<b>BAB III IDENTIFIKASI MASALAH .....</b>	<b>16</b>

3.1.	Identifikasi Masalah .....	16
3.1.1.	Aspek Operasional .....	16
3.1.2.	Aspek Pemasaran .....	18
3.1.3.	Aspek Sumber Daya Manusia.....	19
3.1.4.	Aspek Keuangan .....	19
3.2.	Permasalahan.....	20
3.2.1.	Pelayanan .....	20
3.2.2.	Penumpukan Antrian.....	20
3.2.3.	Pelatihan Karyawan .....	21
3.2.4.	Promosi .....	22
3.2.5.	Sumber Dana.....	22
<b>BAB IV KAJIAN PUSTAKA .....</b>		<b>24</b>
4.1	Kualitas Pelayanan .....	24
4.2	Sistem Antrian.....	26
4.3	Promosi.....	30
4.4	Pelatihan .....	31
4.5	Sumber Dana .....	32
4.6	Kepuasan Konsumen .....	33
<b>BAB V METODA PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA .....</b>		<b>38</b>
5.1	Metoda Pengumpulan Data .....	38
5.1.1.	Observasi.....	38
5.1.2.	Wawancara.....	39
5.1.3.	Dokumenter.....	39
5.2	Analisis Data .....	40
<b>BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>41</b>
6.1.	Analisis Hasil Data.....	41
6.2.	Pembahasan .....	45
6.2.1	Aspek Operasional .....	45

6.2.1.1. Sistem Antrian.....	50
6.2.2 Aspek Pemasaran .....	54
6.2.3 Aspek Sumber Daya Manusia.....	59
6.2.4 Aspek Keuangan .....	62
6.2.5 Kepuasan Konsumen.....	65
<b>BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>72</b>
7.1. Kesimpulan.....	72
7.2. Rekomendasi .....	72
<b>BAB VIII REFLEKSI DIRI.....</b>	<b>75</b>
8.1. Hal Positif dari Perkuliahan yang Bermanfaat terhadap Pekerjaan Selama Magang.....	75
8.2. Manfaat Magang.....	76
8.3. Manfaat Magang terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif Mahasiswa.....	76
8.4. Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang .....	77
8.5. Rencana Pengembangan Diri, Karir, dan Pendidikan Mahasiswa .....	77
<b>DARTAR REFERENSI.....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>80</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati .....	11
Gambar 4. 1 <i>Single Channel Multi Phase</i> .....	28
Gambar 4. 2 <i>Single Channel Single Phase</i> .....	28
Gambar 4. 3 <i>Multi Channel Multi Phase</i> .....	29
Gambar 4. 4 <i>Multi Channel Single Phase</i> .....	29
Gambar 6. 1 Alur Pembuatan Kartu Kuning.....	52
Gambar 6. 2 Model Peningkatan Kepuasan Pencari Kerja Berbasis <i>Service Excellence</i> Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati .....	67
Gambar 6. 3 Sistem antrian kartu kuning yang belum daftar <i>online</i> .....	70
Gambar 6. 4 Sistem antrian kartu kuning yang sudah daftar <i>online</i> .....	70
Gambar 6. 5 Promosi Pembuatan Kartu Kuning.....	71
Gambar 6. 6 Informasi Lowongan Pekerjaan Oleh Disnaker .....	72



## DAFTAR TABEL

Tabel 6. 1 Masalah-Teori-Praktek di Lapangan.....	45
---	----



## LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 : Formulir Permohonan Magang.....	83
Lampiran 2 1 Daftar Hadir Peserta Magang MB-KM .....	85
Lampiran 3. 1 : Catatan Harian ( <i>Log Book</i> ) Peserta Magang Perusahaan .....	95
Lampiran 4. 1 Proses Pembimbingan Laporan Magang Dosen Pembimbing Lapangan .....	108
Lampiran 5. 1 Proses Pembimbingan Laporan Magang Dosen Supervisor.....	106
Lampiran 6. 1 Surat Permohonan Magang .....	107
Lampiran 7. 1 Surat Persetujuan Revisi.....	108
Lampiran 8. 1 Jumlah Pendaftar Kartu Kuning .....	109
Lampiran 9. 1 Hasil Wawancara.....	110



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Penyediaan layanan masyarakat adalah kewajiban untuk pemerintah karena pemerintah sebagai askes masyarakat dalam membantu masyarakat. Saat ini dunia kerja dihadapkan dengan arus globalisasi sehingga diperlukan peningkatan efisiensi dan produktivitas kerja, kondisi ketenagakerjaan ditandai adanya tingkat pengangguran sebagai akibat dari krisis ekonomi dan moneter (Pramudita, 2018). Kondisi perekonomian di Indonesia sejak 2019 mengalami penurunan sebanyak 5,28%. Berdasarkan Badan Pusat Statistik jumlah pengangguran terbuka di Indonesia berjumlah 8,40 juta penduduk. Banyaknya jumlah pengangguran terbuka ini salah satunya akibat dari dampak pandemi Covid-19, dimana perusahaan banyak yang tutup sementara dan melakukan pengurangan jumlah tenaga kerja.

Pemerintah bertanggung jawab dalam neangani masalah yang ada dengan meningkatkan sistem pelayanan yang baik tujuannya memberi sesuatu hal yang dibutuhkan masyarakat. Pemerintah juga harus bekerja dengan baik untuk memberikan jasa kepada masyarakat. Selain bekerja memberikan pelayanan, setiap bekerja haruslah dilandasi dengan sikap amanah, baik, dan jujur. Karena faktor yang memberikan pengaruh pada kepuasan yaitu kualitas pelayanan.



Dinas Tenaga Kerja (DISNAKER) merupakan instansi pemerintah berfungsi untuk membangun, menyelenggarakan pengawasan pada bidang tenaga kerja. Selain itu, memberikan pelatihan bagi pencari kerja untuk mempunyai keterampilan sesuai permintaan pencari tenaga kerja, meningkatkan pelayanan dan sebagai penyedia informasi bursa kerja. Banyaknya lulusan sekolah yang mencari kerja, maka para pencari kerja diwajibkan untuk mendaftarkan di Dinas Kabupaten/Kota sebagai tanda bukti pendaftaran Pencari Kerja (AK1). Kartu kuning digunakan untuk memenuhi salah satu syarat untuk melamar pekerjaan atau biasanya disebut dengan kartu kuning. Pencari kerja ini merupakan angkatan kerja tidak sedang bekerja atau sedang mencari kerja ataupun beralih kerja.

Berdasarkan observasi selama magang di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati, masih ditemukan ketidakpuasan proses pelayanan kartu kuning. Hal ini disebabkan jumlah calon pencari kerja dengan waktu satu hari dapat menembus tujuh puluh orang. Sedangkan jumlah petugas pelayanan kartu kuning sebanyak tiga orang sehingga masih terjadi antrian. Ditambah dengan calon pencari kerja yang belum daftar online sebelumnya.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin hari semakin meningkat. Perkembangan tersebut sebagai salah satu alasan aplikasi kemnaker selalu dikembangkan agar maksimal dalam pemakaiannya. Sebelum pandemi Covid-19, permohonan kartu tanda pencari kerja ini dilakukan secara manual atau datang langsung ke Kantor Disnaker Kabupaten

Pati. Namun sekarang pencari kerja dapat mendaftar mandiri menggunakan aplikasi atau website [kemnaker.go.id](http://kemnaker.go.id). Tetapi respon masyarakat masih asing sampai sekarang, dikarenakan masih ada masyarakat yang tidak mampu menggunakan teknologi digital internet (*gaptek*). Minimnya informasi yang diperoleh masyarakat maka promosi perlu dilakukan untuk menyebarkan informasi mengenai tahap tahap pendaftaran kartu kuning secara online, sehingga dapat meningkatkan penggunaan aplikasi *kemnaker* secara maksimal.

Selain faktor kualitas pelayanan, kepuasan juga dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Kinerja karyawan salah satunya dapat dilihat dari kedisiplinan karyawan dalam menjalankan tanggung jawab individu pekerjaan. Setiap perusahaan maupun lembaga pemerintah harus memperhatikan kinerja karyawannya sebagai acuan dari keberhasilan suatu organisasi. Akan tetapi terdapat kurangnya ketepatan waktu karyawan dalam melakukan presensi kerja, sehingga berdampak pada turunya profesionalitas dan kedisiplinan kerja yang kemudian menghambat proses pelayanan yang berlangsung. (Berry et al. 1988) menjelaskan ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (tampilan), *reability* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggaban), *assurance* (jaminan) dan *empahty* (empati). Dimensi ini akan diberikan oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat yang kemudian akan nilai oleh masyarakat sesuai dengan pengalaman menggunakan jasa yang diperoleh. Kepuasan masyarakat didapat setelah merasakan pelayanan dari

lembaga pemerintah. Masyarakat akan menentukan apakah ia puas atau tidak menggunakan jasa yang diperoleh.

Sedangkan, Menurut (Cho & Song 2012), terdapat tiga respon dominan terhadap ketidakpuasan pelayanan jasa yaitu berpindah ke layanan jasa lain (switching), mengeluh dan menyebarkan kekecewaan dari mulut ke mulut (complain) dan respon yang ketiga yaitu menyebarkan kekecewaan dari mulut ke mulut (WOM) yang mencakup interaksi dengan orang lain atau jejaring sosial dan professional. Switching berarti memutuskan hubungan terhadap penyedia layanan yang lama dan mencari penyedia layanan baru. Sedangkan complain terjadi karena pelayanan yang didapatkan berada di tingkat yang lebih rendah daripada ekspektasi pelanggan.

Tujuan dari topik model kepuasan pencari kerja berbasis *service excellence* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati adalah untuk meningkatkan kualitas proses pelayanan yang baik (*service excellence*) dalam lembaga pemerintahan, memperoleh permasalahan serta menemukan solusi dari masalah tersebut. Selanjutnya dikaji lebih dalam bertujuan memperoleh solusi dengan optimal berdasarkan teori dan solusi yang didapatkan akan diberikan kepada lembaga pemerintah Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati agar lebih berkembang.

## 1.2. Tujuan Magang

Dalam proses pelaksanaan magang MBKM mahasiswa dapat menerapkan ilmu yang diperoleh pada masa perkuliahan ke dunia kerja dan mendapatkan wawasan luas dalam dunia kerja. Adapun tujuan magang yaitu :

- 1) Meningkatkan ilmu pengetahuan yang didapat pada masa perkuliahan dan menerapkan di tempat magang.
- 2) Mengoptimalkan kedisiplinan, tanggung jawab serta berfikir kritis.
- 3) Mahasiswa dapat mengembangkan cara berfikir dalam peningkatan soft skill dan hard skill.

## 1.3. Sistematika Laporan

Penyusunan laporan memuat beberapa bab dan sub-bab. Berikut sistematika penyusunan laporan :

### (1) BAB I Pendahuluan

Memaparkan kegiatan magang di lapangan, permasalahan dan tujuan magang. Dan memaparkan sistematika laporan yang ditulis.

#### a. Latar Belakang dan Tujuan Magang

Memaparkan alasan memilih topik disertai dengan tujuan proses magang yang dilaksanakan.

#### b. Sistematika Laporan

Menguraikan bab dan sub-bab yang terdapat dalam laporan magang.

## (2) BAB II Profil Organisasi dan Aktivitas Magang

Memaparkan profil organisasi tempat magang jika diijinkan serta menguraikan kegiatan magang yang dilaksanakan selama magang.

### a. Profil Organisasi

Menjelaskan profil organisasi yang menjadi konteks dari topik yang dipilih.

#### i. Gambaran Umum Organisasi

Menggambarkan dan mengenalkan organisasi tempat magang.

#### ii. Visi dan Misi Organisasi

Menyebutkan visi dan misi organisasi tempat magang.

#### iii. Struktur Organisasi

Menggambarkan struktur organisasi tempat magang.

### b. Aktivitas Magang

Memaparkan seluruh aktivitas yang dilakukan selama magang.

## (3) BAB III Identifikasi Masalah

Mengidentifikasi permasalahan yang ditemukan dan memilih beberapa masalah yang paling penting untuk dipecahkan.

## (4) BAB IV Kajian Pustaka

Memaparkan teori yang digunakan guna mengkaji permasalahan yang penting.

## (5) BAB V Metoda Pengumpulan dan Analisis Data

Menguraikan metoda pengumpulan dan analisis data yang digunakan berdasarkan informasi yang diperoleh saat melaksanakan kegiatan magang.

(6) BAB VI Analisis dan Pembahasan

Menguraikan lagi permasalahan yang diambil menjadi topik pada pembahasan.

(7) BAB VII Kesimpulan dan Rekomendasi

Menjelaskan kesimpulan dari analisis permasalahan yang diambil dan memberi rekomendasi untuk diperbaiki pada organisasi tempat magang.

(8) BAB 8 Refleksi Diri

Menjelaskan mengenai hal positif yang didapat pada masa perkuliahan terhadap proses magang. Serta menjabarkan manfaat magang bagi perkembangan *sofskill* bagi mahasiswa.



## BAB II

### PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

#### 2.1. Profil Perusahaan

##### 2.1.1. Gambaran Umum Organisasi

Bermula dari DISOSNAKERTRANS yaitu Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi, namun sekarang sosialnya dihapus dan transmigrasinya hanya mengikuti. DISOSNAKERTRANS dahulu memiliki tiga kementerian yaitu kementerian sosial, kementerian tenaga kerja dan kementerian transmigrasi. Sekarang pembentukan baru dengan Perda Kabupaten Pati No. 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja.

Dinas Tenaga Kerja Tipe B Kabupaten Pati menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang ketenagakerjaan serta urusan pemerintahan bidang transmigrasi yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Alamat Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati yaitu Jalan Panglima Sudirman No. 70 Telepon (0295) 381471 Kode Pos 59114 Kabupaten Pati, Jawa Tengah.

### 2.1.2. Visi dan Misi Organisasi

a. Visi Organisasi

Meningkatnya kesejahteraan masyarakat dan pelayanan publik.

b. Misi Organisasi

i. Meningkatkan akhlak, budi pekerti sesuai budaya dan kearifan lokal.

ii. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan pelayanan pendidikan dan kesehatan.

iii. Meningkatkan pemberdayaan masyarakat sebagai upaya pengentasan kemiskinan.

iv. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang akuntabel dan mengutamakan pelayanan publik.

v. Meningkatkan pemberdayaan UMKM dan pengusaha, membuka peluang investasi, dan memperluas lapangan kerja.

vi. Meningkatkan daya saing daerah dan pertumbuhan ekonomi daerah berbasis pertanian, perdagangan dan industri.

vii. Meningkatkan pembangunan infrastruktur daerah, mendukung pengembangan ekonomi daerah.

viii. Meningkatkan kualitas lingkungan hidup guna mendukung pembangunan yang berkelanjutan.



### 2.1.3. Fungsi Dinas Tenaga Kerja Pati

Adapun fungsi dari Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati antara lain

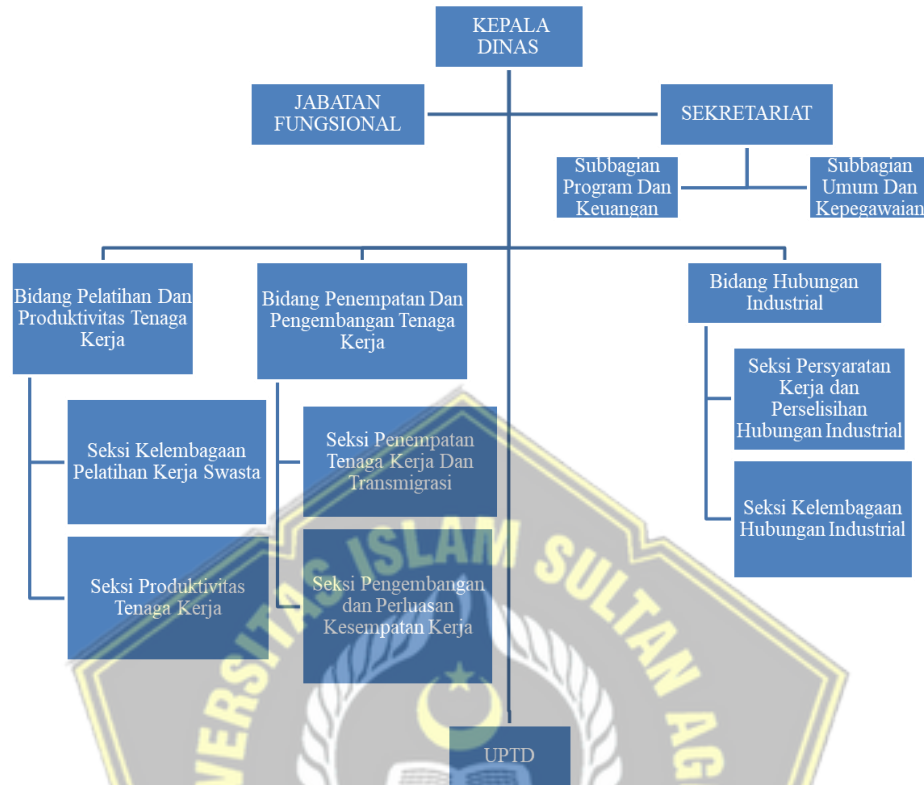
:

1. Perumusan kebijakan Urusan Pemerintahan Daerah di bidang Tenaga Kerja dan Transmigrasi.
2. Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan Daerah di bidang Tenaga Kerja dan Transmigrasi.
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan Daerah di bidang Tenaga Kerja dan Transmigrasi.
4. Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan Daerah di bidang Tenaga Kerja dan Transmigrasi.
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait tugas dan fungsinya.

### 2.1.4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati dapat

dilihat pada gambar 2.1 di bawah ini.



**Gambar 2. 1**

Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati

### 2.1.5. Budaya Kerja

Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati

yaitu BerAKHLAK :

- Berorientasi Pelayanan
  - Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat
  - Ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan
  - Melakukan perbaikan tanpa henti
- Akuntabel

- Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi
- Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien
- Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan
- Kompeten
  - Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah
  - Membantu orang lain belajar
  - Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik
- Harmonis
  - Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya
  - Suka menolong orang lain
  - Membangun lingkungan kerja yang kondusif
- Kolaboratif
  - Memberi kesempatan berbagai pihak untuk berkontribusi
  - Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah
  - Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama
- Adaptif
  - Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan

- Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas
- Bertindak proaktif
- Loyal
  - Memegang teguh ideologi Pancasila, undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, NKRI serta pemerintahan yang sah
  - Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara
  - Menjaga rahasia jabatan dan negara

## **2.2. Aktivitas Magang**

### **2.2.1. Deskripsi Kegiatan Magang**

Berikut jadwal kegiatan magang sehari hari yang dilaksanakan :

- a. Masuk pagi pukul 07.15 WIB
- b. Istirahat pukul 12.00 WIB dan masuk pada pukul 12.30 WIB
- c. Shalat Dzuhur
- d. Pulang pukul 13.00 – 14.00 WIB

### **2.2.2. Penjelasan Kegiatan Magang**

- a. Kegiatan pagi dimulai dengan melaksanakan apel pagi pada pukul 07.15 WIB. Pada hari Senin, 14 Februari diawali dengan

pengenalan MBKM kepada DS dan pembagian jobdesk selama magang.

- b. Setiap harinya saya mendapatkan tugas yang berbeda-beda sesuai dengan apa yang dibutuhkan saat itu.
- c. Pada bulan Februari saya ditempatkan di bidang Penempatan dan Pengembangan Tenaga Kerja (LTSA) mendapatkan tugas untuk mempelajari TUPOKSI (Tugas dan Fungsi Pokok DISNAKER) kemudian melakukan kunjungan ke BLK dan mengikuti kegiatan Sosialisasi Prosedur Penempatan Pekerja Migran Indonesia (PMI) DISNAKER Kab Pati di Mojoagung Juwana. Di sini saya diajari prosedur bersosialisasi dengan masyarakat.
- d. Bulan selanjutnya saya ditempatkan di bidang Hubungan Industrial (HI). Di bidang ini saya diberikan pembelajaran mulai dari menginput data perusahaan, mendata daftar list undangan Bintel, menyiapkan bahan materi untuk sosialisasi dan melakukan persiapan sosialisasi.
- e. Saat saya ditempatkan di Sekretariat DISNAKER saya diberikan tugas penuh mulai dari menerima surat masuk, mengadministrasi kepegawaian dan mengarsipkan, serta mencatat cuti pegawai. Sehingga saya dapat memahami dengan baik bagaimana tugas bidang Sekretariat secara umum.

- f. Saat saya ditempatkan di bidang Pelatihan dan Produktivitas (LATAS) saya diberi tugas untuk merekab data LPKS (Lembaga Pelatihan Kera Swasta). Saya menerapkan semangat belajar dan disiplin untuk melaksanakan tugas dengan baik.
- g. Pada bulan Mei sampai Juni saya ditempatkan di Mall Pelayanan Publik (MPP) untuk membantu pembuatan dan pencetakan AK1 atau biasa yang disebut kartu kuning.
- h. Selama di MPP saya belajar bagaimana memberikan pelayanan terhadap konsumen atau masyarakat, mulai dari membantu dan mengajari daftar online di kemnaker, mendatangi konsumen untuk menanyakan sudah daftar online, mencetak AK1 dan legalisasi AK1.
- i. Selama melakukan kegiatan magang saya selalu mendapatkan ilmu baru disetiap harinya dengan tugas yang berbeda. Sehingga saya dapat menyerap ilmu dari DISNAKER sebanyak yang saya bisa terima.

## BAB III

### IDENTIFIKASI MASALAH

#### 3.1. Identifikasi Masalah

Peneliti akan memaparkan penjelasan permasalahan berdasarkan data dan survei yang diperoleh dari Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati. Adapun permasalahan yang dihadapi yaitu sebagai berikut :

##### 3.1.1. Aspek Operasional

Ada beberapa pelayanan di DISNAKER Kabupaten Pati, namun yang menjadi pusat adalah pelayanan dalam pembuatan dan pencetakan AK1. Masalah yang dihadapi adalah :

1) Penumpukan antrian pencetakan kartu kuning atau AK1

Memasuki era *new normal* setelah pandemi mengakibatkan permohonan kartu kuning meningkat. Hal ini dikarenakan banyaknya anak-anak lulus sekolah menengah dan masyarakat yang ingin bekerja karena perusahaan membuka lowongan pekerjaan yang sebelumnya selama pandemi lowongan banyak yang tutup. Di hari biasa permohonan AK1 hanya tujuh puluhan namun sekarang setiap harinya bisa mencapai seratusan pemohon.

2) Ketidaklengkapan dokumen pencari kerja

Sering ditemukan dokumen pencari kerja yang tidak lengkap seperti tidak membawa ijazah. Kemudian ditemukan kasus sedang menempuh

sekolah menengah ke atas tetapi mendaftar menggunakan ijazah sekolah menengah pertama.

3) Lemahnya pemahaman masyarakat untuk daftar online AK1

Lemahnya pemahaman masyarakat ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti usia dan lulusan. Sebagian dari pencari kerja ada yang tidak bisa mengoperasikan android.

4) Kurang maksimalnya penggunaan aplikasi kemnaker

Pencari kerja yang masih kebingungan melakukan daftar online AK1 juga disebabkan belum adanya informasi mengenai tahap tahap pendaftaran yang jelas. Misalnya ditemukan kendala sudah daftar online di website kemnaker tetapi ada satu tahap yang belum diceklis, sehingga jika akan dicetak data pencari kerja belum terdaftar di kemnaker. Biasanya pencari kerja harus mulai mengisi data diri dari awal.

Dari beberapa permasalahan di atas yang dihadapi oleh DISNAKER Kabupaten Pati dalam menyediakan pelayanan untuk masyarakat harus diatasi lebih ditingkatkan lagi. Mengingat tujuan utama lembaga pemerintah memberikan pelayanan prima atau pelayanan terbaik bagi masyarakat, dimana kepuasan pencari kerja adalah prioritas utama pelayanan kartu kuning.



### 3.1.2. Aspek Pemasaran

DISNAKER mempunyai empat bidang salah satunya adalah Bidang Penempatan Dan Pengembangan Tenaga Kerja. Ada 3 mekanisme penempatan tenaga kerja antara lain :

- Antar Kerja Lokal (AKL)
- Antar Kerja Daerah (AKAD)
- Antar Kerja Negara (AKAN)

Kendala yang dihadapi yaitu pelaksanaan pemasaran tenaga kerja (job canvassing) yang belum optimal yang berdampak pada melimpahnya penawaran tenaga kerja dibandingkan dengan permintaan tenaga kerja sehingga menimbulkan pengangguran. Dari permasalahan tersebut yang dihadapi oleh DISNAKER Kabupaten Pati. Petugas pemasar atau Pengantar Kerja memiliki bekal keterampilan dan profesionalitas yang baik, dalam hal ini ia mampu memahami kondisi ketenagakerjaan yang ada di wilayah kerjanya, serta dapat melaksanakan tugas berdasarkan ketentuan, pengetahuan, dan pengalamannya.

Guna mengatasi gangguan pengantar kerja tidak hanya mencari tahu informasi lowongan pekerjaan saja melainkan dapat didukung informasi bursa kerja online bila ada dan informasi lainnya yang lebih luas. Mengingat keaslian data merupakan syarat mutlak demi

terwujudnya perlindungan pekerja secara optimal. Terlebih validasi data sering terjadi kepalsuan pada pencari kerja luar negeri.

### 3.1.3. Aspek Sumber Daya Manusia

Masalah yang dihadapi DISNAKER Kabupaten Pati pada sumber daya manusia sebagai berikut :

- 1) Ada sebagian karyawan yang tidak bisa mengoperasikan komputer pada Bidang Sekretariat dan Bidang Pelatihan Produktivitas.
- 2) Kurangnya kerjasama dan komunikasi antar tim saat akan melakukan sosialisasi.
- 3) Kurang disiplin waktu absensi karyawan dimana waktu kedatangan pencari kerja lebih cepat dari pada karyawan.

### 3.1.4. Aspek Keuangan

- 1) Refocusing anggaran pandemi covid-19  
Keberadaan refocusing anggaran yang digunakan untuk penanganan covid-19 mengakibatkan tertundanya kegiatan kegiatan yang dianggap tidak relevan atau tidak dalam koridor prioritas seperti perjalanan dinas, kegiatan sosialisasi dibatasi bahkan ada kegiatan yang ditiadakan.
- 2) Penalangan dana yang tidak tepat waktu

Misalnya kegiatan hari ini sosialisasi di desa Batangan, jika pada hari itu juga tidak bisa memberi nota atau bukti dana yang dikeluarkan untuk pengeluaran sosialisasi maka dana talangan akan diperoleh lebih lambat.

### **3.2. Permasalahan**

Dari beberapa identifikasi masalah di atas, permasalahan yang penting dibahas yaitu :

#### **3.2.1. Pelayanan**

Produk yang dipasarkan adalah berupa jasa, tidak memiliki bentuk fisik. Terkadang masyarakat yang menggunakan jasa di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati ingin dilayani dengan cepat. Pelayanan berkaitan erat dengan pemberian kepuasan terhadap konsumen atau pelanggan yang dalam topik ini mengacu pada masyarakat, pelayanan dengan kualitas terbaik mampu membrikan kepuasan yang baik pula bagi konsumen. Pelayanan dibutuhkan disetiap instansi, terlebih bagi instansi yang bergerak atau berhubungan langsung dengan masyarakat.

#### **3.2.2. Penumpukan Antrian**

Menurut (Cornellia 2018), antrian merupakan situasi dimana waktu kedatangan konsumen lebih besar daripada waktu pelayanan. Apabila waktu kedatangan konsumen jauh lebih besar daripada waktu

pelayanan berakibat pada penumpukan antrian. Hal ini menyebabkan konsumen membutuhkan waktu yang lebih panjang untuk mendapatkan pelayanan.

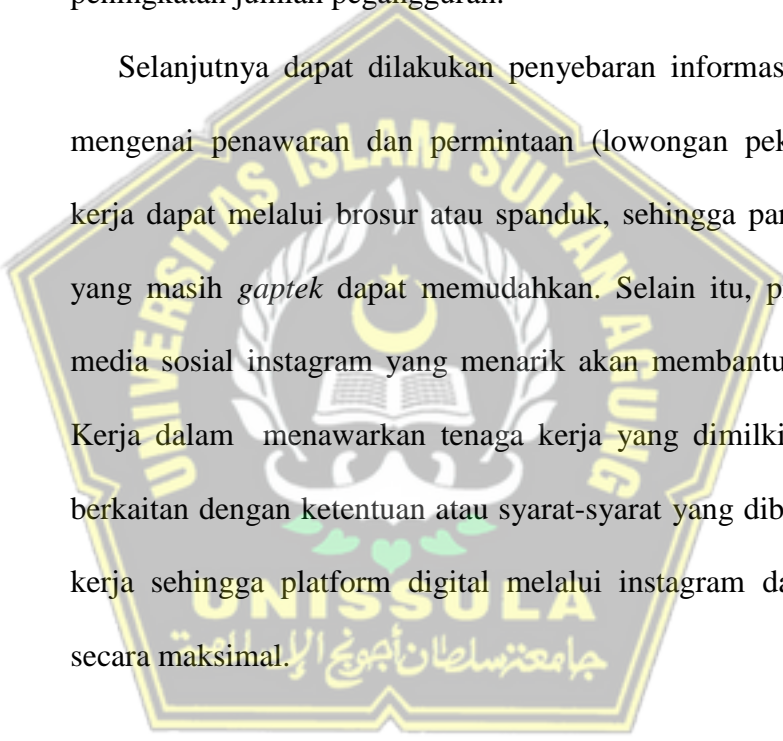
Banyaknya pencari kerja yang akan mencetak kartu kuning dan pegawai yang terbatas menyebabkan antrian yang cukup panjang. Selain itu ditambah kendala dari pencari kerja yang tidak bisa mengoperasikan android, salah masuk website, tidak mempunyai nomor handphone yang aktif, tidak mempunyai e-mail, adanya data yang belum diceklis saat daftar online berdampak pada waktu pelayanan menjadi lambat.

### **3.2.3. Pelatihan Karyawan**

Pada dasarnya pelatihan adalah suatu usaha atau program sumber daya manusia untuk membantu karyawan dalam meningkatkan kompetensi. Salah satu perangkat yang wajib dikuasai karyawan di era digital yaitu komputer. Ketika karyawan belum mahir dalam mengoperasikan komputer dapat mengganggu jalannya operasional Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati. Melalui pelatihan karyawan maka kinerja karyawan dapat meningkat. Dengan pelatihan juga, sumber daya manusia dalam lembaga pemerintah dapat memberikan pelayanan yang optimal terhadap konsumennya sehingga merasa puas.

### 3.2.4. Promosi

Di era digital mewajibkan berbasis online, adapun pemasaran tenaga kerja dilakukan secara online. Dimana terjadi kendala banyaknya penawaran tenaga kerja dibandingkan permintaan jumlah tenaga kerja. Sehingga permasalahan tersebut dapat menyebabkan peningkatan jumlah pengangguran.

Selanjutnya dapat dilakukan penyebaran informasi atau promosi mengenai penawaran dan permintaan (lowongan pekerjaan) tenaga kerja dapat melalui brosur atau spanduk, sehingga para pencari kerja yang masih *gaptek* dapat memudahkan. Selain itu, promosi melalui media sosial instagram yang menarik akan membantu Dinas Tenaga Kerja dalam menawarkan tenaga kerja yang dimiliki. Informasi ini berkaitan dengan ketentuan atau syarat-syarat yang dibutuhkan tenaga kerja sehingga platform digital melalui instagram dapat digunakan secara maksimal. 

### 3.2.5. Sumber Dana

Dana merupakan modal yang digunakan untuk menjalankan operasional perusahaan. Tanpa adanya dana suatu perusahaan atau organisasi kesulitan untuk mengawasi manajemen keuangan dari segi jangka pendek maupun jangka panjang. Dengan adanya kebijakan refocusing pandemi covid-19 organisasi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten

Pati mengalami kendala yaitu adanya pengurangan kegiatan atau aktivitas dinas. Hal ini menjadi tugas bidang keuangan untuk menyusun rencana kerja dengan maksimal dengan pemerolehan dana yang minimal



## BAB IV

### KAJIAN PUSTAKA

#### 4.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah hasil dari penilaian konsumen terhadap kehandalan serta keunggulan terhadap pelayanan dengan menyeluruh (Chaniago & Khare 2021). Jasa akan mudah diterima konsumen apabila jasa yang diberikan sesuai dengan harapan dan ekspektasi konsumen. Pelayanan optimal yaitu memberikan segala bentuk yang terbaik sehingga dapat dikatakan sebagai pelayanan yang berkualitas.

Ketelitian atau kecermatan dalam melayani berperan penting pada proses pelayanan. Sebagai contoh saat pegawai salah ketik penulisan tempat tanggal lahir pada kartu kuning atau AK1, sehingga pengguna layanan wajib mengurus kembali tempat tanggal lahir tersebut (Abdussamad 2019). Dari ketidakteelitian karyawan bisa menyebabkan kesan kurang positif yang dirasakan oleh pelanggan. Sebagai organisasi pemerintah yang menyediakan jasa kepada masyarakat harus bekerja secara optimal.

Setiap melaksanakan pekerjaan perlu dilandasi tindakan yang jujur, dan amanah. Kita bekerja sebagai bentuk ibadah kepada Allah SWT. Semangat bekerja mendorong kita untuk bertanggungjawab dengan tugas yang diamanahkan. Seperti yang tercantum dalam QS. At Taubah (105).

“Dan katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan". (QS. at Taubah :105). Dengan demikian pelayanan dalam Islam disampaikan kepada konsumen dalam bentuk *heart share* dan *mind share* untuk menciptakan kepuasan kepada konsumennya.

Pada hakekatnya kualitas pelayanan adalah tingkat penilaian konsumen terhadap tingkat kepercayaan dan keunggulan pelayanan. Konsumen cenderung melakukan perbandingan apa yang konsumen peroleh dengan apa yang konsumen bayarkan. Apabila sesuai dengan keinginan maka konsumen merasa puas.

Tujuan kualitas pelayanan yaitu untuk mendapatkan kepuasan dari konsumen, meningkatkan konsumen yang loyal dan memperoleh keuntungan serta perusahaan dapat berkembang. Menurut (Berry et al. 1988) lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- 1) *Tangibles* (tampilan) dimana perusahaan mampu menunjukkan bukti fisik. Penampilan dan ketersediaan dari fasilitas fisik dan kondisi lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari kualitas layanan.
- 2) *Reability* (kehandalan) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat.



Pelayanan dapat dikatakan handal jika mampu memenuhi janji yang dibuat serta ekspektasi dari konsumen secara tepat. Semakin pelayanan sesuai dengan ekspektasi konsumen akan menjadi semakin baik.

- 3) *Responsiviness* (ketanggaban), merupakan kesediaan dan kemauan perusahaan dalam proses pelayanan yang tepat dan cepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan inilah yang menunjukkan profesionalitas perusahaan saat proses melayani.
- 4) *Assurance* (jaminan), menjelaskan bahwa jaminan merupakan pengetahuan, sopan santun, kepercayaan diri dari perusahaan serta sikap baik yang diberikan kepada konsumennya.
- 5) *Empathy* (empati), merupakan kemampuan untuk memberikan perhatian kepada konsumen berupa komunikasi, memahami dan memperhatikan keluhan konsumen.

#### 4.2 Sistem Antrian

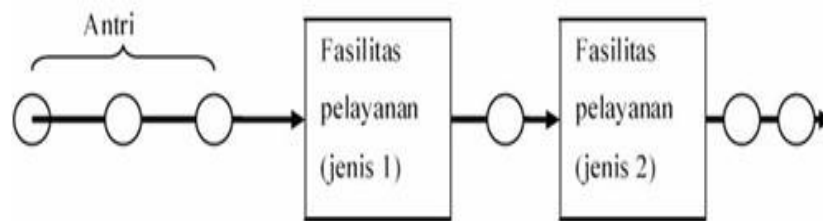
Teori antrian diperkenalkan oleh Agner Krarup Erlang, dimana Erlang bereksperimen mengenai fluktuasi permintaan fasilitas telepon yang memiliki hubungan dengan autodial. Dalam waktu tersebut operator sangat kewalahan melayani penelepon, jadi penelepon harus antri menunggu giliran sehingga memakan waktu lama.

Teori antrian merupakan teori yang bersangkutan dengan semua aspek dari pelanggan yang harus menunggu untuk memperoleh pelayanan. Teori antrian salah satu aspek penting dari manajemen operasi. Antrian merupakan kondisi dimana satu atau lebih konsumen yang sedang menunggu untuk mendapatkan sebuah pelayanan. Apabila jumlah pelanggan melebihi kapasitas pelayanan maka terjadi sebuah antrian, sehingga pelanggan mendapatkan pelayanan kurang maksimal yang disebabkan oleh kesibukan pelayanan.

Proses antrian yaitu mengenai kedatangan konsumen pada suatu fasilitas pelayanan, selanjutnya menunggu dalam baris saat semua fasilitas pelayanan sibuk. Rata-rata waktu menunggu yang lama bergantung pada proses kecepatan pelayanan. Dimana ketika terjadi antrian yang panjang untuk mendapatkan giliran pelayanan memakan banyak waktu. Salah satu tujuan analisis antrian adalah untuk mengoptimalkan sistem antrian dalam perusahaan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa antrian adalah keadaan dimana waktu kedatangan konsumen lebih besar daripada waktu pelayanan.

Terdapat struktur antrian yang dapat digunakan untuk mengatur pelayanan kepada konsumen. Struktur antrian tersebut dikelompokkan menurut jumlah saluran dan jumlah tahapan yang harus dilewati (Sunaraya et al., 2015). Adapun struktur antrian adalah sebagai berikut :

1) *Single Channel Multi Phase*



**Gambar 4. 1** *Single Channel Multi Phase*

Struktur layanan ini mempunyai hanya satu jalur antrian dan beberapa pos pelayanan. Sehingga proses pelayanan konsumen tidak terselesaikan pada satu pos pelayanan dan harus menuju pos selanjutnya untuk menyelesaikan pelayanan. Desain ini disebut sebagai pelayanan seri.

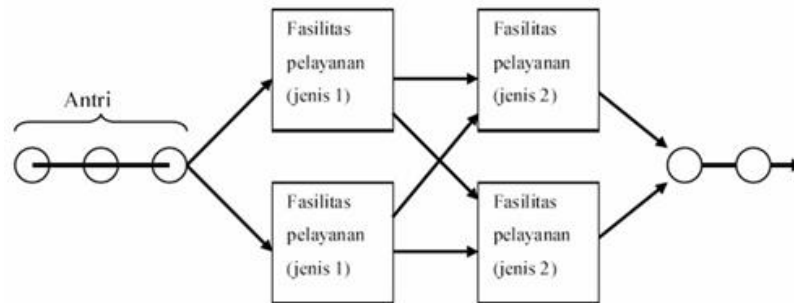
2) *Single Channel Single Phase*



**Gambar 4. 2** *Single Channel Single Phase*

Struktur ini mempunyai satu jalur antrian dan satu pos pelayanan dimana pelayanan konsumen diselesaikan secara satu kali proses pelayanan.

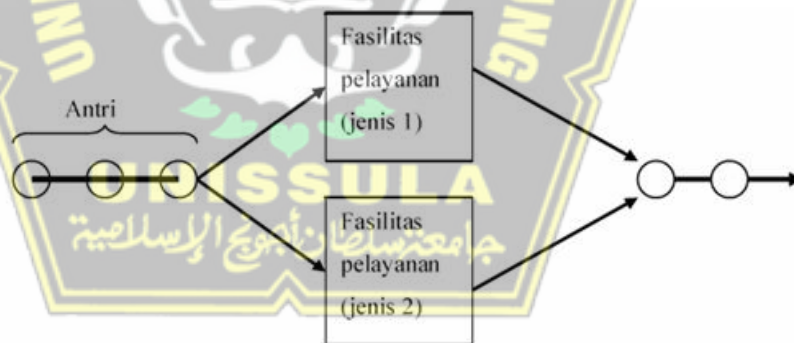
3) *Multi Channel Multi Phase*



**Gambar 4. 3 Multi Channel Multi Phase**

Struktur layanan ini memiliki lebih dari satu jalur antrian dan memiliki beberapa pos pelayanan. Pelayanan tidak terselesaikan pada tau pos dan harus menuju pos selanjutnya untuk menyelesaikan pelayanan, atau disebut sebagai pelayanan jaringan.

4) *Multi Channel Single Phase*



**Gambar 4. 4 Multi Channel Single Phase**

Struktur layanan ini mempunyai lebih dari satu jalur antrian dan hanya memiliki satu pos pelayanan. Pelayanan konsumen dapat diselesaikan dalam satu kali proses pelayanan. Model antrian ini disebut dengan pelayanan paralel.

Sistem pelayanan pembuatan kartu kuning pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati menggunakan struktur antrian *Multi Channel Multi Phase*.

### 4.3 Promosi

Menurut (T.Amiruddin 2019) promosi merupakan suatu usaha dari pemasar dengan tujuan mengkomunikasikan dan membujuk agar konsumen tertarik dengan penawaran jasa atau produk.. Dalam kegiatan promosi, perusahaan berupaya memperkenalkan semua produk dan jasa yang dimiliki. Tanpa promosi masyarakat sulit untuk mengetahui produk atau jasa yang ditawarkan. Oleh sebab itu promosi sangat tepat digunakan untuk media pemasaran. Ada empat macam saran promosi yang dapat digunakan oleh setiap perusahaan yaitu periklanan (*advertising*), penjualan perorangan (*personal selling*), promosi penjualan (*sales promotion*), dan publisitas (*publicity*).

Promosi merupakan bentuk kegiatan yang dilaksanakan perusahaan untuk menumbuhkan kesadaran konsumen kepada produk dan jasa yang ditawarkan. Adapun fungsi promosi bagi perusahaan yaitu :

a. Sebagai sumber informasi

Promosi berusaha memberi informasi kepada konsumen yang dapat menambah nilai suatu barang. Dari mulai barang, harga, atau informasi lain yang bermanfaat bagi konsumen.

b. Membujuk dan mempengaruhi

Selain sebagai informasi promosi bersifat membujuk konsumen agar menggunakan produk-produk yang ditawarkan dengan menyertakan kelebihan produk lebih unggul dari pada produk lain.

c. Menciptakan *image*

Promosi dapat memberi kesan tersendiri bagi calon konsumen, sehingga pemasar menciptakan promosi yang menarik dan memikat konsumen.

Seperti menggunakan warna, animasi, dan *layout* yang menarik.

d. Sebagai saran mencapai tujuan

Guna menciptakan komunikasi yang efisien sehingga keinginan konsumen dapat terpenuhi.

#### 4.4 Pelatihan

Sumber daya manusia adalah komponen yang mempunyai peranan penting dalam sebuah organisasi. Sumber daya yang memiliki kemampuan kompetitif adalah sumber daya yang berkinerja baik. Untuk mencapai visi dan tujuan perusahaan dibutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dalam bidangnya. Pelatihan sumber daya manusia merupakan usaha perusahaan untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan sehingga menghasilkan produk dan layanan yang berkualitas. Tujuan perusahaan dapat tercapai dengan memperhatikan sumber daya manusia yang ada dalam organisasi memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam mencapai tingkat kemampuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif. Pelayanan prima

menjadi salah satu prinsip yang dijadikan perusahaan atau organisasi yang bergerak di bidang jasa untuk menjaga kualitas layanannya. Pelayanan berkualitas hanya dapat diberikan oleh sumber daya manusia yang profesional, memiliki pengetahuan dan kemampuan baik, sehingga konsumen akan merasa nyaman dan senang. Pengetahuan dan kemampuan dapat ditingkatkan dengan memberikan pelatihan.

Menurut (Rohmah 2018) pelatihan adalah suatu upaya yang dilaksanakan untuk menciptakan sumber daya manusia berkualitas dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan, kemampuan, dan loyalitas kerja dalam perusahaan atau organisasi. Pelatihan digunakan untuk mengatasi kekurangan-kekurangan sumber daya manusia dalam bekerja, meningkatkan keahlian sejalan dengan kemajuan teknologi. Melalui pelatihan perusahaan berusaha untuk meningkatkan produktivitas karyawan dalam bekerja.

#### **4.5 Sumber Dana**

Menurut (Mangowal 2013) dana dapat diartikan sebagai sejumlah uang atau sumber lain yang digunakan untuk penyelenggaraan tertentu yang sesuai dengan ketentuan dalam suatu perusahaan atau organisasi. Dana ini yang akan digunakan untuk semua aktivitas perusahaan. Dimana dana sebagai alat koordinasi yang dipakai untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang dimiliki perusahaan. Anggaran merupakan suatu yang penting dan tidak boleh dilewati prosesnya dalam setiap periode. Jika tidak ada anggaran

perusahaan atau organisasi kesulitan mengendalikan keuangan di masa mendatang.

Pentingnya anggaran dalam suatu perusahaan atau organisasi untuk mencapai target-target yang ditentukan dan digunakan sebagai alat pengendali perusahaan. Oleh karena itu, dibutuhkan pengetahuan cara membuat anggaran seperti bagaimana mengelola anggaran tersebut. Anggaran memiliki beberapa fungsi antara lain :

1. Fungsi perencanaan

Perencanaan merupakan peran utama dari anggaran, dikarenakan anggaran adalah gambaran dana yang jelas dan digunakan sebagai pedoman dalam menjalankan aktivitas perusahaan. Dibuatnya anggaran, perencanaan dana lebih terkontrol sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

2. Fungsi pelaksanaan

Selanjutnya setelah merencanakan anggaran dana yang dilaksanakan yaitu operasional dijalankan. Sebagaimana suatu proyek tercapai dengan baik serta sesuai dengan tujuan. Anggaran mempunyai peran penting dalam setiap kegiatan.

#### **4.6 Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen diakibatkan adanya permintaan konsumen guna memenuhi kebutuhan sehingga terjadi kepuasan konsumen. Pada dasarnya



kepuasan merupakan harapan atau ekspektasi yang ingin diperoleh konsumen berupa pelayanan, harga, kenyamanan, dan hal lain secara langsung yang dapat memberi dampak puas kepada konsumen (Herawati et al. 2018). Yang mana sebagai lembaga pemerintah yang selalu bekerja dengan tujuan untuk memenuhi layanan atau kebutuhan untuk masyarakat.

Kepuasan konsumen menurut (Kotler, 2005) merupakan ekspresi senang atau kecewa dari konsumen yang muncul setelah membandingkan hasil dari pelayanan yang diperoleh dengan yang diharapkan. Apabila kinerja kualitas pelayanan sesuai harapan konsumen, maka konsumen merasa puas. Sedangkan jika kualitas layanan buruk maka konsumen merasa kecewa karena tidak sesuai dengan ekspektasi atau harapan.

Konsumen yang merasa puas tidak akan mengeluh setelah memperoleh pelayanan. Apabila konsumen merasa kecewa maka akan cenderung memberikan komentar negative terhadap kinerja lembaga pemerintah. Dampak dari kepuasan atau ketidakpuasan konsumen penting bagi pemerintah, organisasi bisnis serta konsumen (Wardani 2019). Kepuasan dipandang sebagai salah satu dimensi kinerja organisasi atau perusahaan.

Kepuasan konsumen ditentukan persepsi konsumen atas *performance* jasa atau produk dalam memenuhi harapan konsumen. Konsumen merasa puas apabila harapan atau keinginannya terpenuhi (Andi Riyanto, 2018). Terdapat lima indikator kepuasan konsumen yaitu sebagai berikut :

### 1. Harapan (*Expectations*)

Konsumen berharap barang atau jasa yang diterima sesuai dengan ekspektasi, keinginan dan keyakinan sehingga konsumen merasa puas. Barang atau jasa ini telah dibentuk sebelum konsumen menggunakan barang atau jasa.

### 2. Kinerja (*Performance*)

Pengalaman konsumen terhadap kinerja dari jasa yang digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan. Kinerja yang baik akan mempengaruhi konsumen dan merasa puas.

### 3. Perbandingan (*Comparison*)

Setelah mengkonsumsi produk atau menggunakan jasa, konsumen cenderung membandingkan harapan terhadap barang atau jasa dengan kinerja aktual barang atau jasa tersebut.

### 4. Pengalaman (*Experience*)

Harapan konsumen dapat dipengaruhi oleh pengalaman menggunakan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari pengalaman orang lain.

### 5. Konfirmasi (*Confirmation*) dan diskonfirmasi (*Disconfirmations*)

Konfirmasi terjadi apabila harapan konsumen sesuai dengan kinerja produk dan diskonfirmasi terjadi apabila harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan yang muncul setelah mendapatkan sebuah pelayanan. Menurut Neuhaus (dalam Tjiptono, 2005) menjelaskan bahwa terdapat tiga tipe kepuasan dan dua tipe ketidakpuasan konsumen yaitu sebagai berikut :

1. *Demanding Customer Satisfaction*

Konsumen merasa puas yang aktif. Yaitu konsumen merasa puas dengan emosi positif.

2. *Stable Customer Satisfaction*

Pada tipe ini konsumen merasa puas dan berperilaku menuntut. Konsumen pada tipe ini menghendaki segala sesuatunya selalu sama.

3. *Resigned Customer Satisfaction*

Pada tipe ini konsumen juga merasa puas, tetapi kepuasan yang didapatkan tidak berdasar pada pemenuhan harapan. Namun berdasarkan pada kesan bahwa tidak mungkin untuk berharap lebih.

4. *Stable Customer Dissatisfaction*

Pada tipe ini konsumen merasa tidak puas terhadap kinerja yang telah dirasakan. Melainkan konsumen cenderung tidak melakukan apa apa terhadap perusahaan.

5. *Demanding Dissatisfaction*

Pada tipe ini konsumen merasa tidak puas. Karena ketidakpuasannya menjadikan konsumen protes.



## BAB V

### METODA PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

#### 5.1 Metoda Pengumpulan Data

Metoda pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data dan informasi dari perusahaan yang berguna untuk mendukung validitas dalam analisis data. Dalam laporan penulisan magang ini menggunakan teknik pengumpulan data teknik triangulasi dimana penggabungan dari teknik pengumpulan data dan sumber data yang sudah ada.

##### 5.1.1. Observasi

Observasi merupakan proses memperoleh data informasi dari tangan pertama atau dapat dilakukan dengan cara pengamatan. Observasi dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung. Teknik pengumpulan data ini bertujuan mengetahui lebih mendalam mengenai masalah kualitas pelayanan kartu kuning pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati.

Peneliti melakukan observasi di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati selama empat bulan untuk melihat objek permasalahan di lingkungan secara langsung. Peneliti mengumpulkan beberapa permasalahan yang dianggap penting untuk dibahas, kemudian mencatat hal hal yang dirasa penting di buku harian. Peneliti juga terjun untuk mencari data pendaftaran kartu kuning melalui laporan bulanan atau tahunan.

### 5.1.2. Wawancara

Wawancara adalah komunikasi antara dua orang atau lebih dalam dnegan melakukan wawancara meminta informasi kepada narasumber seputar masalah yang akan diangkat. Dalam metode wawancara ini peneliti melakukan wawancara dengan pegawai Dinas Tenaga Kerja sebanyak dua orang yang bergerak melayani pencetakan kartu kuning atau AK1. Dalam melakukan wawancara yang perlu disiapkan yaitu :

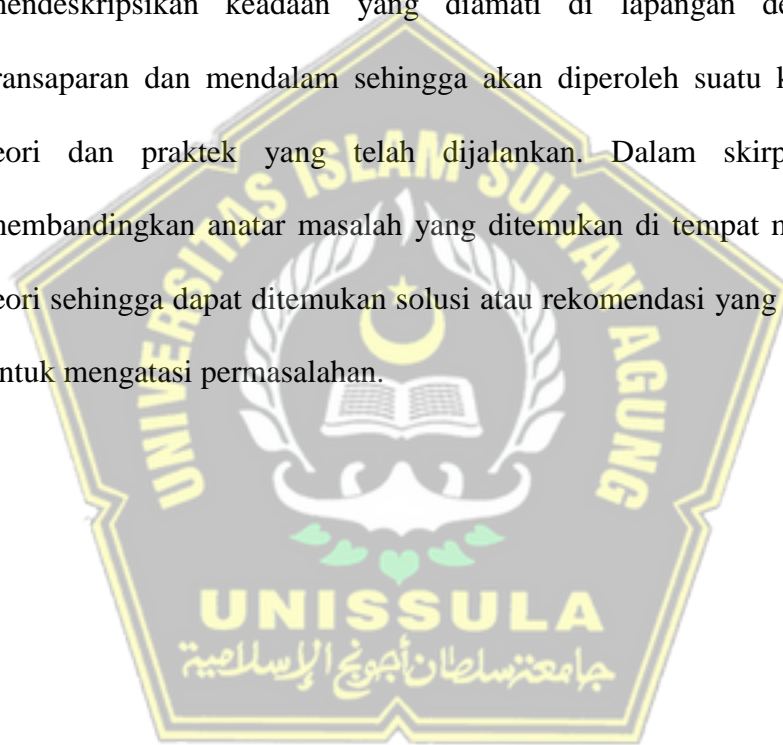
1. Membuat daftar pertanyaan mengenai permasalahan yang dituju.
2. Mencari narasumber dan menentukan waktu wawancara.
3. Melakukan wawancara
4. Dokumentasi dan menyimpulkan hasil wawancara

### 5.1.3. Dokumenter

Dokumenter merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumenter digunakan sebagai pelengkap hasil observasi dan wawancara. Salah satu wujud dokumenter seperti tulisan, gambar ataupun sebuah karya monumental. Peneliti mengambil dokumentasi melalui foto yang dikumpulkan untuk memperkuat permasalahan yang diambil. Selain melalui foto, peneliti juga mengumpulkan dokumen berupa laporan jumlah pendaftar kartu kuning.

## 5.2 Analisis Data

Analisis data yang digunakan yaitu analisis komparatif. Analisis komparatif merupakan penelitian yang bersifat membandingkan. Dimana akan membandingkan pelaksanaan magang di lapangan yaitu Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati dengan teori yang diambil. Selanjutnya penulis akan mendeskripsikan keadaan yang diamati di lapangan dengan spesifik, transparan dan mendalam sehingga akan diperoleh suatu kesimpulan dari teori dan praktek yang telah dijalankan. Dalam skripsi ini penulis membandingkan anatar masalah yang ditemukan di tempat magang dengan teori sehingga dapat ditemukan solusi atau rekomendasi yang akan digunakan untuk mengatasi permasalahan.



## BAB VI

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 6.1. Analisis Hasil Data

Dalam suatu perusahaan maupun organisasi tentu tidak terlepas dari berbagai permasalahan yang dihadapi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati ditemukan berbagai masalah dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini :

Masalah	Praktek yang dijalankan	<i>Critical Thinking</i>	Rekomendasi
<b>Aspek Operasional :</b> Berdasarkan hasil observasi di tempat magang ditemukan masalah pada aspek operasional yaitu penumpukan antrian pembuatan kartu kuning Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati. Andi Riyanto (Pelajar)	Adapun praktek yang dijalankan untuk meminimalkan masalah adalah sebagai berikut : -Menyediakan ruang tunggu yang luas dan nyaman -Menggunakan mesin antrian -Menyediakan fasilitas wifi	<i>Tangibles</i> (tampilan) merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan bukti fisik.	Adapun rekomendasi yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah adalah sebagai berikut : Perlu adanya peningkatan mengenai perbaikan akses wifi. Karena internet adalah salah satu akses untuk menunjang pembuatan kartu kuning.
	-Handal dalam menjawab pertanyaan dari pencari kerja	<i>Reability</i> merupakan kemampuan perusahaan untuk	-Meningkatkan kemampuan dan ketelitian karyawan agar tidak salah dalam



<p>mengungkapkan bahwa “Menurut saya mba, petugasnya ramah dan sopan, tapi saya itu nunggu lumayan lama karena kesulitan daftar, disuruh daftar online mandiri. Petugas seperti kewalahan kalau harus ngajarin satu per satu.”</p>	<p>yang mengalami kendala daftar online</p>	<p>memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan tepat.</p>	<p>menginput data.</p> <p>-Menambah petugas pelayanan kartu kuning untuk mengurangi antrian.</p> <p>-Membedakan antrian yang sudah daftar online dan belum daftar online.</p>
<p><b>Aspek Pemasaran:</b></p> <p>Berdasarkan hasil observasi di tempat magang ditemukan masalah pada aspek pemasaran yaitu pelaksanaan pemasaran</p>	<p>Adapun praktek yang dijalankan untuk meminimalkan masalah adalah sebagai berikut :</p> <p>-Memanfaatkan kerjasama antar perusahaan</p>	<p>Menurut (T.Amiruddin 2019) promosi merupakan suatu usaha dari pemasar dengan tujuan mengkomunikasikan dan mempengaruhi orang lain untuk menggunakan jasa atau produk yang</p>	<p>-</p> <p>Adapun rekomendasi yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah adalah sebagai berikut :</p> <p>Meningkatkan promosi mengenai program-program yang ditawarkan oleh Balai Latihan Kerja (BLK).</p>

<p>tenaga kerja (job canvasing) yang belum optimal yang berdampak pada melimpahnya penawaran tenaga kerja dibandingkan dengan permintaan tenaga kerja sehingga menimbulkan pengangguran.</p>	<p>-Pemanfaatan <i>website</i> untuk menunjang promosi tenaga kerja</p> <p>-Penyusunan sistem informasi (informasi pasar kerja)</p>	<p>ditawarkan.</p> <p>Ada empat saran promosi yang digunakan oleh setiap perusahaan yaitu periklanan (<i>advertising</i>), penjualan perorangan (<i>personal selling</i>), promosi penjualan (<i>sales promotion</i>), dan publisitas (<i>publicity</i>).</p>	<p>-Meningkatkan platform digital khusus untuk membantu mempromosikan serta menginformasikan penawaran/lowongan tenaga kerja baik dalam negeri maupun luar negeri.</p>
<p><b>Aspek SDM:</b></p> <p>Berdasarkan hasil observasi di tempat magang ditemukan masalah pada aspek SDM yaitu kurangnya <i>ditgital skill</i> atau kemampuan digital karyawan. hal ini diungkapkan oleh Bapak Sri Mulyanto</p>	<p>Adapun praktek yang dijalankan untuk meminimalkan masalah adalah sebagai berikut :</p> <p>-Memberikan fasilitas pelatihan komputer di Balai Latihan Kerja Pati (BLK)</p> <p>-Memberikan tugas yang</p>	<p>Menurut (Rohmah 2018) pelatihan adalah usaha yang dijalankan untuk membentuk SDM yang berkualitas dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan, kemampuan, dan loyalitas kerja dalam perusahaan atau organisasi. Pelatihan digunakan untuk mengatasi kekurangan-kekurangan SDM dalam bekerja,</p>	<p>Adapun rekomendasi yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah adalah sebagai berikut :</p> <p>-Meningkatkan evaluasi mengenai pelatihan komputer agar terlaksana dengan optimal.</p> <p>-Perlu adanya upaya peningkatan transformasi digital karena di era digital saat ini hampir seluruh perusahaan</p>

<p>“Kendalanya ada pegawai yang tidak bisa komputer ya. Jadi tidak bisa karena sebagian faktor umur, ada juga karena bkerja tidak menggunakan komputer dan tidak belajar atau belum mendapatkan pelatihan”.</p>	<p>berkaitan dengan komputer, contohnya mengetik surat/dokumen.</p>	<p>meningkatkan keahlian sejalan dengan kemajuan teknologi.</p>	<p>membutuhkan teknologi digital. Salah satunya dengan memberikan pengarahan mengenai kelebihan menggunakan teknologi bagi karyawan.</p>
<p><b>Aspek Keuangan :</b></p> <p>Berdasarkan hasil observasi di tempat magang ditemukan masalah pada aspek keuangan yaitu refocusing anggaran pandemi covid-19</p>	<p>Adapun praktek yang dijalankan untuk meminimalkan masalah adalah sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Melaksanakan kegiatan sosialisasi</li> <li>-Melaksanakan rencana kerja</li> </ul>	<p>Menurut (Mangowal 2013) dana dapat diartikan sebagai sejumlah uang atau sumber lain yang digunakan untuk penyelenggaraan tertentu yang sesuai dengan ketentuan dalam suatu perusahaan atau organisasi.</p>	<p>Adapun rekomendasi yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah adalah sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adanya refocusing dan penalangan dan yang terlambat mempengaruhi kegiatan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati, yaitu pengurangan kegiatan atau bahkan ditiadakan. Oleh karena itu perlu meningkatkan optimalisasi penggunaan dana yang</li> </ul>

			diperoleh, membuat rencana kerja dengan memperhatikan betul kondisi keuangan karenan adanya refocusing.
--	--	--	---

**Tabel 6. 1 Masalah-Teori-Praktek di Lapangan**

## 6.2. Pembahasan

### 6.2.1 Aspek Operasional

Berdasarkan tabel di atas ditemukan beberapa masalah terkait dengan aspek operasional yaitu penumpukan antrian pembuatan kartu kuning. Dalam praktek selama ini pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati telah melaksanakan aktivitas atau implementasi yang digunakan untuk mengatasi permasalahan sebagai berikut :

- 1) DISNAKER Kabupaten Pati telah menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan luas untuk menunjang pembuatan kartu kuning. Dimana para pencari kerja tidak jenuh jika terjadi antrian panjang.
- 2) DISNAKER Kabupaten Pati telah menggunakan teknologi yang memadai seperti menggunakan mesin antrian agar pencari kerja mendapat pelayanan dengan cepat.
- 3) Petugas pelayanan kartu kuning handal dalam menjawab pertanyaan dari pencari kerja dan memberikan pengarahan kepada pencari kerja.

Dalam penjabaran di atas menjelaskan bahwa dalam perakteknya masih belum dilakukan secara optimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Galih (Petugas Pelayanan Kartu Kuning) menjelaskan bahwa “ Jika ada pencari kerja yang tidak mempunyai android maka wajib saya bantu daftar. Tapi kendalanya tidak bisa semua dibantu daftar satu per satu karena dapat menghambat proses pelayanan”. Secara teori pada aspek operasional dibutuhkan peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan juga dapat diartikan sebagai jasa. Pelayanan yang berkualitas memerlukan dukungan dari sumber daya manusia yang siap dan handal. Sumber daya yang mampu melakukan tugasnya dan mampu menguasai sistem yang dijalankan.

Kondisi pelayanan pembuatan kartu kuning pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati sudah memiliki fasilitas yang baik dalam menunjang pelayanan tersebut. Para petugas atau pegawai juga ramah kepada calon pencari kerja (konsumen), meskipun masih ada beberapa hal yang dapat ditingkatkan lagi untuk memperoleh hasil yang lebih baik dan berkualitas. Menurut (Berry et al. 1988) lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

**a. *Tangibles* (Tampilan Fisik)**

Tampilan fisik (*tangibles*) merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan bukti fisik seperti penampilan, fasilitas, peralatan serta keadaan lingkungan. Tampilan merupakan indikator yang paling nyata dan konkrit. Contoh penggunaan seragam yang rapi dan bersih pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati.

Tampilan dari pegawai yang rapi sangat baik untuk mencerminkan sebagai pegawai pelayanan yang professional. Peralatan yang digunakan belum maksimal sehingga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Akses wifi yang terkadang sangat lambat dan ditemukan kendala printer yang rusak saat berlangsungnya pelayanan. Usaha untuk mendapatkan perbaikan dari atasan akan memberikan pengaruh yang baik kepada pencari kerja (konsumen).

Keadaan lingkungan dari tempat pelayanan pembuatan kartu kuning sudah maksimal. Parkir motor dan mobil cukup luas untuk menampung pegawai dan pencari kerja. Adapun perlengkapan fasilitas seperti mushola dan kamar mandi yang bersih dan terawat, kantin kejujuran, ruang tunggu, pojok membaca dan warung makan yang dekat dapat menjadi singgahan untuk pencari kerja saat lelah menunggu antrian.

**b. *Reability* (Kehandalan)** جامعہ سلطان

*Reability* (kehandalan) merupakan kemampuan perusahaan memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Kehandalan ini mencakup konsistensi kinerja dari petugas bagian pelayanan dan kemampuan untuk dapat dipercaya. Pelayanan dapat dikatakan handal apabila mampu memenuhi janji yang telah dibuat serta ekspektasi dari konsumen secara tepat dan memuaskan.

Semakin pelayanan sesuai dengan ekspektasi konsumen akan menjadi semakin baik.

Pelayanan dari petugas pembuatan kartu kuning Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati dapat dikatakan handal. Dikarenakan dalam proses pelayanan, para petugas dapat memberikan pelayanan yang tepat dan konsisten. Keandalan petugas pelayanan yang tidak berbelit-belit saat menjawab pertanyaan dari konsumen.

Tetapi masih ditemukan adanya kesalahan dalam memasukkan data oleh pencari kerja dan durasi pelayanan yang menjadi kekurangan dalam pelayanan perusahaan. Hal ini disebabkan melebihi target dan petugas tidak sanggup atau kewalahan melayani pencari kerja. Perlu adanya pemberian pengarahan kepada pencari kerja terhadap kelengkapan data sehingga dapat memaksimalkan proses antrian.

**c. *Responsiviness* (Ketanggaban)**

*Responsiviness* (ketanggaban) merupakan sikap tanggap petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan inilah yang menunjukkan profesionalitas perusahaan dalam melayani. Dimana dalam pelaksanaannya dapat memberikan pelayanan yang secara professional akan mempermudah perusahaan untuk mendapatkan kepuasan dari konsumen.

Ketanggaban petugas pelayanan kartu kuning Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati dalam menyampaikan informasi kepada pencari kerja yang sedang kesusahan daftar *online*. Kemampuan memberikan solusi saat pencari kerja mengalami kendala tidak dapat mengunggah file dalam *website*.

#### **d. Assurance (Jaminan)**

*Assurance* (jaminan) menjelaskan bahwa jaminan merupakan pengetahuan, sopan santun, kepercayaan diri dari perusahaan serta sikap baik yang diberikan kepada konsumen saat proses pelayanan berlangsung. Selain bersikap baik, petugas harus dapat menciptakan rasa aman dan nyaman kepada konsumen agar konsumen menjadi lebih terbuka mengenai masalah yang dialami.

Petugas pelayanan kartu kuning Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati dalam praktiknya selalu mengutamakan kejujuran yang didasarkan pada aturan dinas yang telah diterapkan. Bersikap sopan dan ramah kepada pencari kerja (konsumen), melayani dengan sabar. Sehingga konsumen merasa aman yang dapat menimbulkan kepercayaan kepada organisasi pemerintah.

#### **e. Empathy (Empati)**



*Empathy* (empati) merupakan bentuk kepedulian dan perhatian kepada konsumen yang ditunjukkan melalui komunikasi, hubungan, dan memahami kebutuhan serta keluhan konsumen.

Sebagaimana yang dilakukan oleh petugas pelayanan kartu kuning selalu senantiasa memperlakukan konsumen dengan baik. Seperti menjalin komunikasi yang baik antar konsumen. Selain itu, memberikan pengarahan, penjelasan dan jawaban yang tepat sesuai dengan keinginan konsumen. Sehingga konsumen mendapatkan perhatian dari para petugas yang mengutamakan kepentingan dan memahami kebutuhan konsumennya.

#### **6.2.1.1. Sistem Antrian**

Tujuan mempelajari antrian adalah untuk mengetahui karakteristik dari antrian, sehingga dapat dilakukan pengontrolan terhadap sistem antrian ketika ditemukan permasalahan. Antrian dalam pelayanan terjadi disebabkan oleh tingkat kedatangan konsumen lebih besar dari pada tingkat pelayanan. Seperti contoh, ketika kemampuan petugas melayani 15 pendaftar dalam satu jam tetapi jumlah kedatangan adalah 23 pendaftar maka sudah pasti akan terjadi antrian. Dilihat dari pengamatan kedatangan konsumen terjadi secara tidak beraturan atau acak. Seperti ketika masih pagi terdapat 10 pendaftar

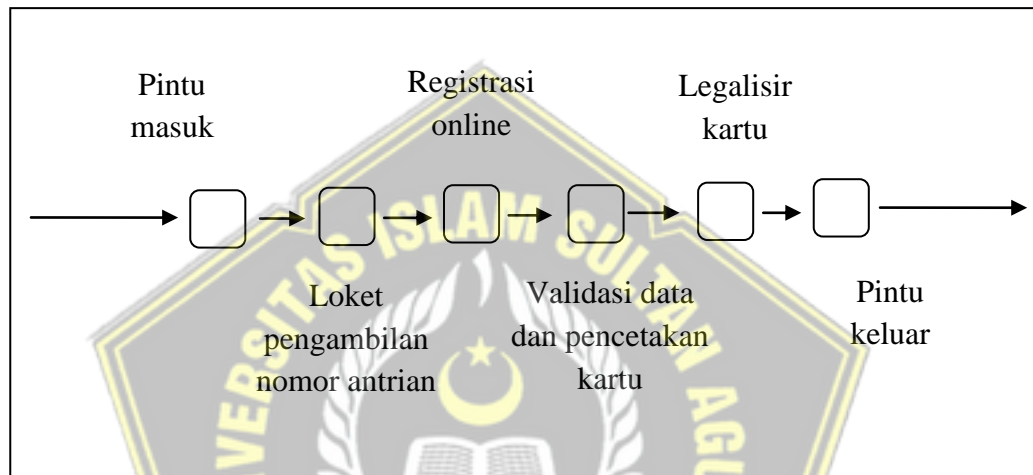
per jam, namun pada saat jam tertentu kedatangan konsumen melebihi 15 pendaftar.

Dalam sistem antrian terdapat beberapa struktur antrian. Misalnya dalam antrian terdapat satu atau lebih pos pelayanan. Menurut (Heryana 2018) kapasitas antrian berbanding lurus dengan kapasitas dari masing-masing jumlah pos pelayanan dan jumlah pos pelayanan yang diberikan. Pada umumnya dapat diasumsikan bahwa satu pos pelayanan melayani satu konsumen pada periode waktu tertentu. Jumlah pos pelayanan tentu bervariasi tergantung pada tahapan yang dimiliki dalam sistem pelayanan.

Adapun pelayanan kartu kuning Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati menggunakan struktur antrian *multi channel muti phase*, dimana antrian ini memiliki lebih dari satu jalur antrian dan memiliki beberapa pos. penggunaan struktur antrian ini didasarkan pada prosedur pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati. Sehingga pelayanan kartu kuning tidak terselesaikan pada satu pos saja dan konsumen harus menuju pos selanjutnya untuk menyelesaikan pelayanan. Antrian lebih dari satu jalur ini ditujukan untuk mengurangi penumpukan antrian dari pencari kerja/ pendaftar kartu kuning Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati.

Dinas Tenaga Kerja (DISNAKER) Kabupaten Pati memiliki beberapa permasalahan dalam sistem pelayanannya. Adapun

permasalahannya terjadi pada sistem antrian yang dapat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang dimiliki oleh instansi. Di bawah ini merupakan alur dari proses pembuatan kartu kuning pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati:



**Gambar 6. 1 Alur Pembuatan Kartu Kuning**

**Keterangan :**

1. Area pintu masuk ke dalam mall pelayanan publik Pati dengan membawa KTP, ijazah terakhir, dan foto ukuran 3x4.
2. Selanjutnya menuju loket pertama untuk mengambil nomor antrian.
3. Setelah mendapatkan nomor antrian, pencari kerja melakukan registrasi secara *online* melalui *website* yang sudah disediakan (registrasi *online* dapat dilakukan di rumah, jika belum mengetahui tahap-tahapannya dapat dilakukan di tempat).

4. Setelah melakukan registrasi *online* kartu kuning selanjutnya adalah menunggu panggilan untuk melakukan validasi data dan pencetakan kartu kuning.
5. Setelah mendapatkan kartu kuning, pencari kerja melakukan fotokopi rangkap tiga dan melakukan legalisir kartu tersebut dengan menyerahkan kartu kepada petugas DISNAKER.
6. Setelah selesai melakukan legalisir pencari kerja keluar dari area dan kartu kuning siap digunakan untuk melengkapi salah satu syarat untuk mencari pekerjaan.

Adapun permasalahan pada pembuatan kartu kuning di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati adalah penumpukan antrian yang terjadi pada tahap registrasi *online* dan validasi data pencari kerja. Penumpukan antrian yang disebabkan oleh pencari kerja datang lebih cepat dari pada pelayanan yang diberikan. Hal tersebut menyebabkan konsumen memerlukan waktu yang lebih panjang untuk mengantri agar mendapatkan pelayanan. Hal lain yang menyebabkan penumpukan antrian yaitu pencari kerja kesulitan dalam melakukan registrasi kartu kuning secara online. Dimana saat melakukan registrasi terjadi banyak kendala, seperti *website* salah dan data yang dimasukkan juga salah.

Selanjutnya untuk mengatasi permasalahan pada aspek operasional, rekomendasi yang perlu ditingkatkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan pada aspek *tangibles* dan *reability*.
2. Meningkatkan kemampuan dan ketelitian karyawan agar tidak salah dalam menginput data.
3. Menambah petugas pelayanan kartu kuning untuk mengurangi jumlah antrian.
4. Membedakan antrian yang sudah daftar online dan belum daftar online.

#### 6.2.2 Aspek Pemasaran

Berdasarkan hasil observasi di tempat magang ditemukan permasalahan pada aspek pemasaran yaitu yaitu pelaksanaan pemasaran tenaga kerja (job canvassing) yang belum optimal yang berdampak pada melimpahnya penawaran tenaga kerja dibandingkan dengan permintaan tenaga kerja sehingga menimbulkan pengangguran. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sri Mulyanto mengungkapkan bahwa “Jika pembuatan kartu kuning melonjak artinya banyak masyarakat yang ingin mencari kerja. Dengan begitu timbul masalah banyaknya pencari kerja tetapi lowongan pekerjaan yang terbatas”. Hal tersebut yang menjadikan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati untuk berupaya meningkatkan strateginya :

- 1) Bekerjasama dengan perusahaan lain.

Tujuan DISNAKER Kabupaten Pati melakukan kerjasama adalah memperluas kesempatan kerja bagi tenaga kerja. Selain itu menjalin hubungan kerjasama yang baik akan saling menguntungkan sesama kedua belah pihak. Contohnya yaitu kerjasama dengan PT Hwaseung Indonesia (HWI).

2) Sosialisasi penempatan tenaga kerja.

Penempatan tenaga kerja yang dimaksud yaitu proses pelayanan penempatan yang diberikan kepada pencari kerja untuk mendapatkan pekerjaan. Kegiatan ini bertujuan untuk mempertemukan tenaga kerja dengan pemberi kerja, sehingga tenaga kerja dapat memperoleh pekerjaan yang sesuai dengan bakat, minat dan kemampuan serta pemberi kerja mendapatkan tenaga kerja sesuai kebutuhan. Contohnya adalah pelaksanaan kegiatan *job fair*.

3) Pemanfaatan website atau media digital.

Melimpahnya penawaran tenaga kerja dibandingkan dengan penawaran tenaga kerja, DISNAKER Kabupaten Pati harus memutar otak atau menyiapkan strategi untuk mengatasi pengangguran. Tidak cukup dengan bekerjasama dan sosialisasi, DISNAKER juga melakukan promosi tenaga kerja melalui website atau media digital

Dari penjelasan di atas, praktek belum dijalankan secara optimal yaitu promosi tenaga kerja melalui *website* atau media digital. Oleh karena itu DISNAKER Kabupaten Pati perlu untuk meningkatkan penggunaan *website* atau media digital sebagai media untuk memasarkan tenaga kerja sekaligus penunjang informasi tenaga kerja. Salah satu hal yang dapat dilakukan adalah promosi. Tujuan dari pemasaran yang utama adalah memberi kepuasan konsumen. Perusahaan yang tidak mampu menontrol faktor di luar lingkungan perusahaan membutuhkan strategi pemasaran.

Menurut (T.Amiruddin 2019) promosi merupakan usaha dari pemasar dengan tujuan mengkomunikasikan dan membujuk orang lain untuk menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan. Promosi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan program pemasaran. Salah satu upaya agar promosi dapat berjalan efektif dan produk/jasa dapat ditawarkan maka suatu perusahaan dapat menentukan bauran promosi.

Bauran promosi merupakan sarana komunikasi yang dapat mempengaruhi dan membujuk konsumen secara langsung dan tidak langsung tentang produk dan jasa yang dimilikinya. Berikut adalah cara yang digunakan perusahaan melakukan promosi produknya :

- a. Periklanan (*advertising*), promosi dengan iklan dilakukan melalui berbagai media, seperti pemasangan billboar atau spanduk yang strategis, brosur, koran, majalah, televisi, radio, internet dan lainnya.

- b. Penjualan perseorangan (*personal selling*), yaitu presentasi personal oleh tenaga penjual dengan tujuan menghasilkan penjualan dan menajalin hubungan dengan konsumen. Contohnya presentasi, *trade shows* dan *incentive programs*.
- c. Promosi penjualan (*sales promotions*), yang bertujuan untuk meningkatkan penjualan dan meningkatkan jumlah konsumen. Seperti, memberikan harga khusus atau diskon, pemberian cinderamata kepada konsumen yang loyal.
- d. Pubisitas (*publicity*), bentuk kegiatan promosi melalui pameran, bakti sosial dan lainnya bertujuan membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat serta meningkatkan citra perusahaan.

#### 6.2.2.1 *Digital Marketing*

*Digital marketing* atau pemasaran digital merupakan suatu bentuk kegiatan promosi produk atau jasa yang menggunakan media sosial atau internet. Tujuan *digital marketing* yaitu untuk menarik konsumen dan calon konsumen secara cepat. Di era digital sekarang banyak perusahaan yang sudah menggunakan media sosial dalam memperkenalkan produknya kepada konsumen, didukung dengan penggunaan *gadget* yang semakin hari semakin meningkat. Bahwa sekarang penerimaan teknologi digital di masyarakat sangat luas yang



berakibat pada perusahaan saling bersaing mempromosikan produknya di media sosial.

Banyaknya penggunaan *digital marketing* oleh perusahaan-perusahaan membuktikan bahwa *digital marketing* memiliki beberapa manfaat yang diperoleh. Berikut manfaat dari pemasaran digital :

1. Jangkauan lebih luas dan kecepatan penyebaran

Pengguna *digital marketing* dapat memperluas *brand* atau produk dan jasa pada seluruh dunia dengan cepat dan mudah.

2. Mudah, terjangkau, dan efektif

Biaya anggaran dapat dihemat dan hasil survey yang diperoleh bahwa pengusaha sekraang berpindah kedigital karena lebih efektif dan mudah diterapkan.

3. Membangun *brand*

Membantu perusahaan untuk membangun sebuah *brand* dengan baik. Keberadaan *brand* penting karena konsumen akan melakukan pencarian di media sosial sebelum membeli produk.

4. Mudah melakukan evaluasi

Hasil kegiatan pemasaran dapat langsung diketahui karena menggunakan media *online*. Seperti berapa banyak orang menonton produk, berapa persen konversi penjualan dari iklan dan lainnya.

Adapun selanjutnya untuk mengatasi masalah pada aspek pemasaran maka rekomendasi yang perlu ditingkatkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan platform digital sebagai sarana promosi tenaga kerja.

Dengan menggunakan platform digital atau digital marketing Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati dapat menjangkau lebih luas mengenai informasi tenaga kerja, menawarkan tenaga kerja yang dimiliki serta sebagai penghubung dengan pemberi kerja.

2. Meningkatkan promosi melalui Balai Latihan Kerja (BLK)

Adanya Balai latihan Kerja (BLK), DISNAKER Kabupaten Pati dapat meningkatkan strategi dalam mengatasi pengangguran akibat melipahnya penawaran tenaga kerja. Seperti mengadakan pemberdayaan masyarakat yang menganggur melalui pengembangan kewirausahaan dan memperkenalkan pprogram-program yang dimiliki oleh BLK.

### 6.2.3 Aspek Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil observasi di tempat magang ditemukan permasalahan pada aspek sumber daya manusia yaitu sebagian karyawan tidak dapat mengoperasikan komputer. Permasalahan tersebut disebabkan oleh faktor usia. Pada era digitalisasi menuntut SDM harus dapat meningkatkan kualitas dirinya agar tidak tertinggal dengan perkembangan zaman.

Dampak dari rendahnya kualitas SDM yaitu rendahnya tingkat produktivitas dan partisipasi dunia kerja.

Dalam mengatasi permasalahan tersebut Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati melaksanakan praktek seperti :

- 1) Menyediakan fasilitas pelatihan komputer di Balai Latihan Kerja (BLK).

Disediakannya fasilitas pelatihan komputer diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas karyawan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati. Selain karyawan pelatihan komputer juga ditujukan kepada masyarakat untuk mempunyai kemampuan mengoperasikan komputer.

- 2) Memberikan tugas yang berkaitan dengan komputer.

Atasan memberikan tugas yang berkaitan dengan komputer bertujuan untuk melatih karyawan meningkatkan kemampuannya. Seperti memberikan tugas mengetik surat/dokumen, membuat *power point* saat akan memaparkan presentasi.

Dari penjelasan di atas secara teori untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia atau karyawan dapat mengadakan program pelatihan. Pelatihan merupakan proses pengembangan diri karyawan agar dapat bekerja terampil dan dapat mengembangkan pengetahuan serta kemampuan karyawan. Menurut (Turere 2013), adanya pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan karyawan dapat mengetahui bekerja dengan

baik dan benar sesuai dengan standar operasional perusahaan. Pelaksanaan pelatihan juga ditujukan kepada karyawan lama dengan tujuan untuk meningkatkan keahlian dalam bekerja. Pelaksanaan pelatihan harus dijalankan dengan konsisten, dalam pelaksanaannya disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan atau organisasi.

Pelatihan juga diberikan dalam bentuk pemberian bantuan. Artinya bantuan ini berupa pengarahan, bimbingan, fasilitas agar karyawan siap menerima pekerjaan atau penugasan yang memerlukan keterampilan baru. Menurut (Busono 2017) tujuan diadakannya pelatihan sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan.
- 2) Meningkatkan sikap atau moral karyawan.
- 3) Memberbaiki kualitas kinerja karyawan. melalui program pelatihan diharapkan mampu meminimalkan kekurangan keterampilan dalam bekerja.
- 4) Membantu karyawan dalam menghadapi perubahan-perubahan, baik perubahan struktur organisasi, teknologi maupun sumber daya manusia yang terus berkembang. Duharapkan karyawan dapat menggunakan teknologi baru secara efektif.
- 5) Dengan adanya pelatihan karyawan memiliki kesempatan untuk mengembangkan karier dan prestasi kerja

Selanjutnya untuk mengatasi permasalahan pada aspek sumber daya manusia, rekomendasi yang perlu ditingkatkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati adalah sebagai berikut :

1. Melakukan peningkatan proses pelatihan komputer agar terlaksana dengan optimal. Misalnya mengikuti pelatihan dengan belajar di youtube yang mudah dipahami karena penyampainnya yang menarik dan dapat dilakukan saat memiliki waktu senggang..
2. Upaya peningkatan transformasi digital

Tujuan untuk meningkatkan transformasi digital adalah di era saat ini hampir seluruh perusahaan membutuhkan teknologi digital, bekerja dengan berbasis digital. Sehingga karyawan yang masih kurang terampil dalam menggunakan teknologi semakin termotivasi untuk mengikuti pelatihan.

#### **6.2.4 Aspek Keuangan**

Berdasarkan hasil observasi selama melaksanakan magang ditemukan masalah dalam aspek keuangan yaitu refocusing anggaran pandemi covid-19. Dampak yang diakibatkan adanya refocusing yaitu sebagian kegiatan dinas dikurangi bahkan ditiadakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sri Mulyanto menjelaskan bahwa “Pada masa pandemi muncul kebijakan refocusing sehingga aktivitas dinas mengalami kendala, harus menyesuaikan dana yang ninim”. Refocusing tidak hanya dialami oleh

Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati melainkan seluruh organisasi pemerintah di Indonesia. Refocusing adalah kegiatan yang berupaya memberi perhatian terhadap suatu kegiatan yang dirasa lebih bermanfaat dari kegiatan sebelumnya. Penghematan atau efisiensi belanja daerah ini dilakukan untuk penanganan dan dampak yang ditimbulkan dari covid-19.

Adapun dalam parktek yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati adalah sebagai berikut :

1. Melaksanakan kegiatan sosialisasi.

Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati tetap melaksanakan kegiatan sosialisasi tetapi taget sosialisasi ada pengurangan. Misalnya satu bulan dua sampai tiga kali sekarang bisa satu kali, tetapi menyesuaikan ketentuan sumber dana atau anggaran yang didapat.

2. Menyusun rencana kerja.

Adanya refocusing menuntut Dinas Tenaga Kerja untuk menyusun kembali rencana kerja untuk meminimlakan anggaran yang akan dikeluarkan untuk kepentingan dinas. Contohnya kegiatan yang dapat ditunda pada periode berikutnya seperti perjalanan dinas, biaya rapat, belanja bimbingan teknis dan hari besar nasional.

Secara teori dana dapat diartikan sebagai modal kerja. Dalam suatu perusahaan maupun organisasi memerlukan dana yang nantinya akan dikembangkan untuk menjalankan produksi atau aktivitas lainnya. Dana atau anggaran adalah bagaikan darah dalam organisasi, jika suatu

organisasi /perusahaan/negara kekurangan dana maka akan terjadi kolaps alias bangkrut. Menurut (Mangowal 2013) dana dapat diartikan sebagai sejumlah uang atau sumber lain yang digunakan untuk penyelenggaraan tertentu yang sesuai dengan ketentuan dalam suatu perusahaan atau organisasi. Sehingga manajemen keuangan bertugas mengelola keuangan dengan baik agar jangan sampai terjadi defisit dan hancurnya likuiditas organisasi. Antara penerimaan dan pengeluaran harus seimbang dan dioptimalkan sebaik mungkin.

Adapun fungsi manajemen keuangan dalam suatu perusahaan atau organisasi sebagai berikut :

1) Perencanaan keuangan (*planning*)

Perencanaan keuangan adalah strategi pengelolaan keuangan dengan terencana dan dapat dikendalikan.

2) Anggaran (*Budgeting*)

Perencanaan anggaran meliputi perencanaan mendapatkan uang dari sumber lain dan pengalokasian dana tersebut yang dapat dilakukan secara optimal.

3) Pengendali (*Controlling*)

Setelah membuat rencana keuangan, maka perlu adanya evaluasi untuk mengontrol keuangan. Sehingga perusahaan dapat mengetahui hal-hal yang keliru pada penggunaan dana.

4) Pemeriksaan keuangan (*Auditing*)

*Auditing* berguna untuk memastikan tidak terjadi penyimpangan penggunaan keuangan dalam perusahaan.

#### 5) Pelaporan keuangan

Manajer keuangan membuat laporan informasi mengenai kondisi keuangan perusahaan sehingga akan mempermudah untuk pengambilan keputusan bisnis kedepannya.

Selanjutnya untuk mengatasi permasalahan pada aspek keuangan, rekomendasi yang perlu ditingkatkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati adalah meningkatkan optimalisasi penggunaan dana yang diperoleh, membuat rencana kerja dengan memperhatikan betul kondisi keuangan karena adanya kebijakan refocusing. Memanfaatkan digital untuk menunjang efektivitas kerja. Sehingga Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati dapat melaksanakan kegiatan yang berprioritas.

#### 6.2.5 Kepuasan Konsumen

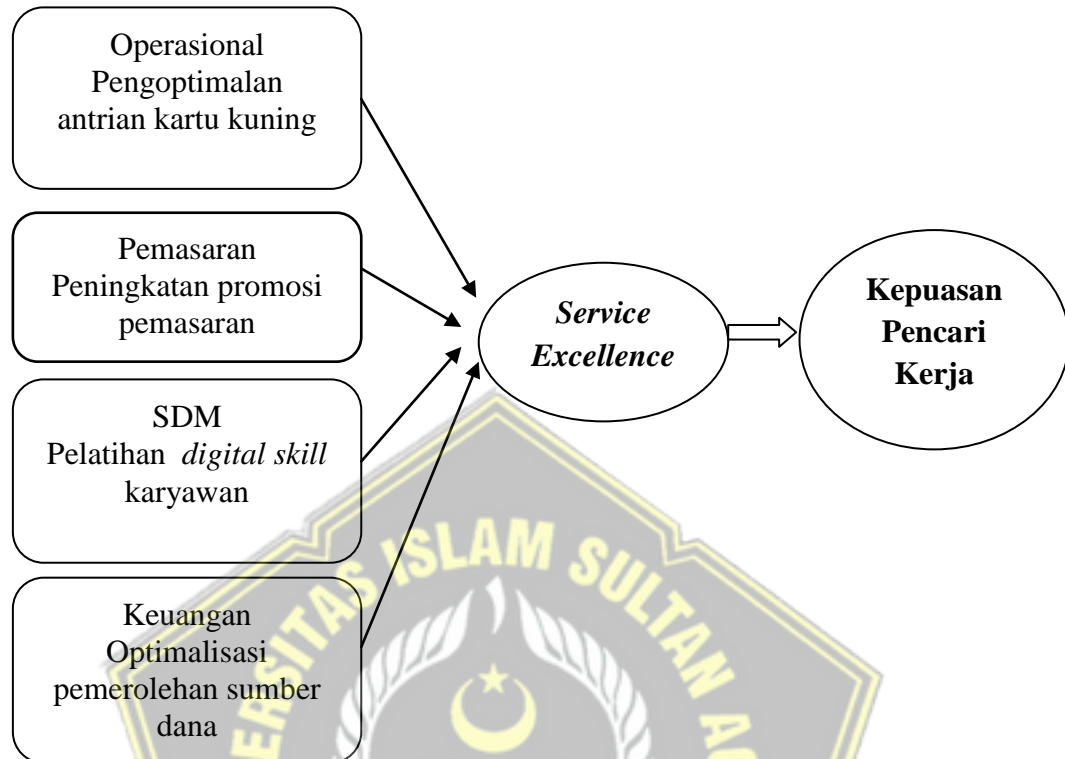
Kepuasan konsumen merupakan harapan atau ekspektasi yang ingin diperoleh konsumen berupa pelayanan, harga, kenyamanan, dan hal lain secara langsung yang dapat memberi dampak puas kepada konsumen (Herawati et al. 2018). Yang mana sebagai lembaga pemerintah yang selalu bekerja dengan tujuan untuk memenuhi layanan atau kebutuhan untuk masyarakat. Dalam konsep kepuasan konsumen selalu memperhatikan *needs* (kebutuhan) dan *wants* (keinginan). Sehingga



penting bagi perusahaan atau organisasi untuk mendapatkan kepuasan konsumen. Dimana pada akhirnya akan menjadi nilai tambah yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi terhadap upaya untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang akan dinilai oleh konsumen.

Menurut (Lumbu Jackson, 2016) kepuasan juga dapat diartikan sebagai wujud rasa senang yang dirasakan individu, karena harapan dan realita dalam menggunakan pelayanan yang diberikan terpenuhi. Kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci utama untuk meningkatkan eksistensi dari perusahaan maupun organisasi pemerintah. Sehingga Dinas Tenaga Kerja kabupaten Pati selalu berupaya melaksanakan pelayanan yang baik untuk mendapatkan kepuasan dari konsumen yang menggunakan jasanya.

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas maka diperoleh model peningkatan kepuasan pencari kerja berbasis *service excellence* pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 6. 2 Model Peningkatan Kepuasan Pencari Kerja Berbasis *Service Excellence* Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati**

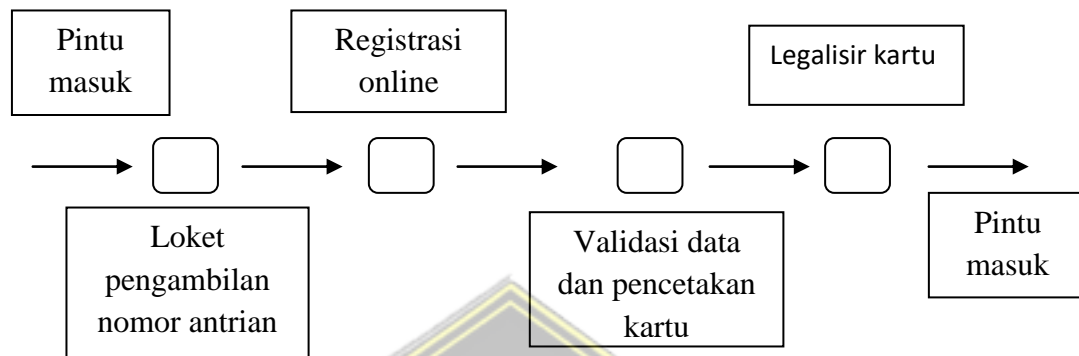
**Keterangan :**

1. Aspek Operasional

Pada aspek operasional hal yang dilakukan untuk meningkatkan optimalisasi antrian kartu kuning yaitu :

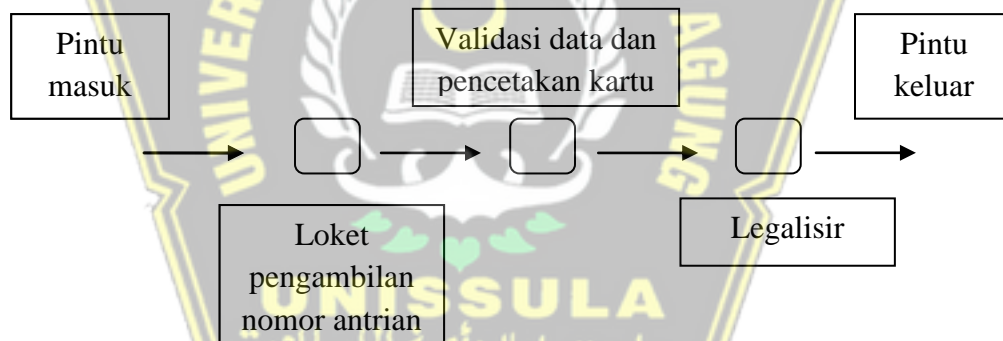
- a. Menggunakan mesin antrian
- b. Pelayanan selalu *ontime* atau disiplin
- c. Meningkatkan ketelitian karyawan dalam menginput data
- d. Menambah jumlah petugas pelayanan kartu kuning
- e. Membedakan antrian yang belum daftar online dan sudah daftar online.

1) Sistem antrian kartu kuning yang belum daftar online



**Gambar 6.3 Sistem antrian kartu kuning yang belum daftar online**

2) Sistem antrian kartu kuning yang sudah daftar online



**Gambar 6.4 Sistem antrian kartu kuning yang sudah daftar online**

2. Aspek Pemasaran

Pada aspek pemasaran rekomendasi yang dilakukan untuk meningkatkan promosi pemasaran tenaga kerja yaitu :

- a. Melakukan komunikasi pemasaran Dinas Tenaga Kerja.

Komunikasi pemasaran merupakan sarana dimana Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati berusaha untuk menginformasikan membujuk dan mengingatkan konsumen terhadap produk atau jasa yang mereka tawarkan. Seperti *digital marketing* (instagram, tiktok, facebook), *flayer*, iklan, publisitas dan lainnya.

b. *Digital marketing*

*Digital marketing* dibuat secara menarik dan jelas sehingga memudahkan konsumen dalam mengingat jasa atau produk yang ditawarkan. Berikut merupakan contoh promosi melalui sosial media.



**Gambar 6.5 Promosi Pembuatan Kartu Kuning**

### infokerjadisnakerpati

wkd\_loker  
 +628 5726 7497 99  
 hrwdkdpati@gmail.com  
 www.wadjakaryadunia.com

## LOWONGAN PEKERJAAN

### OPERATOR PRODUKSI

**SPESIFIKASI**

1. Laki-laki
2. Pendidikan minimal SMA / MA / SMK
3. Usia maksimal 25 tahun
4. Bersedia kerja lembur dan shift
5. Tekun dan bertanggung jawab
6. Mampu bekerja secara tim
7. Sehat jasmani dan rohani

LAMARAN DIKIRIMKAN PALING LAMBAT  
**TGL. 30 JULI 2020**

**PERSYARATAN**

- Surat Lamaran
- Curriculum Vitae
- Foto copy Ijazah
- Foto copy KTP & KK
- Foto terbaru 4 x 6

Kirimkan lamaran Anda ke :

**PT. WADJA KARYA DUNIA**  
 Jl. Raya Pati - Gembong, Km. 4  
 Tamansari, Rt. 001/001, Tiogowungu, Pati  
 Kode Pos. 59161, Telp. 0295 - 4101990

**Gambar 6.6 Informasi Lowongan Kerja Oleh Disnaker Pati**

### 3. Aspek Sumber Daya Manusia

Pada aspek sumber daya manusia hal yang perlu dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati untuk mengatasi permasalahan kurangnya keterampilan digital (*digital skill*) karyawan yaitu :

- a. Melaksanakan pendampingan kepada karyawan untuk mengoptimalkan tenaga kerja atau pegawai honorer.
- b. Pendampingan kompetensi digital kepada karyawan
- c. Meningkatkan evaluasi pelatihan komputer

### 4. Aspek Keuangan

Pada aspek keuangan ditemukan masalah yaitu refocusing anggaran pandemi covid-19. Selanjutnya untuk mengatasi masalah tersebut Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati perlu untuk meningkatkan optimalisasi penggunaan dana yang

diperoleh baik dari APBN, dana konsentrasi, dan PBD murni. Sehingga rencana kerja yang sudah ditetapkan dapat berjalan meskipun harus adanya pengurangan kegiatan.



## BAB VII

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 7.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang dipaparkan pada laporan ini, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kepuasan pencari kerja maka Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati harus memberikan *service excellence*. Dimana pelayanan yang diberikan harus berkualitas sehingga akan menciptakan kepuasan konsumen.
2. Untuk meningkatkan *service excellence* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati ada lima aspek yang harus dipertimbangkan yaitu, aspek operasional menyangkut optimalisasi atau meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik, aspek pemasaran menyangkut peningkatan promosi tenaga kerja, aspek sumber daya manusia menyangkut optimalisasi pelatihan komputer bagi karyawan, dan aspek keuangan menyangkut optimalisasi pemerolehan sumber dana.

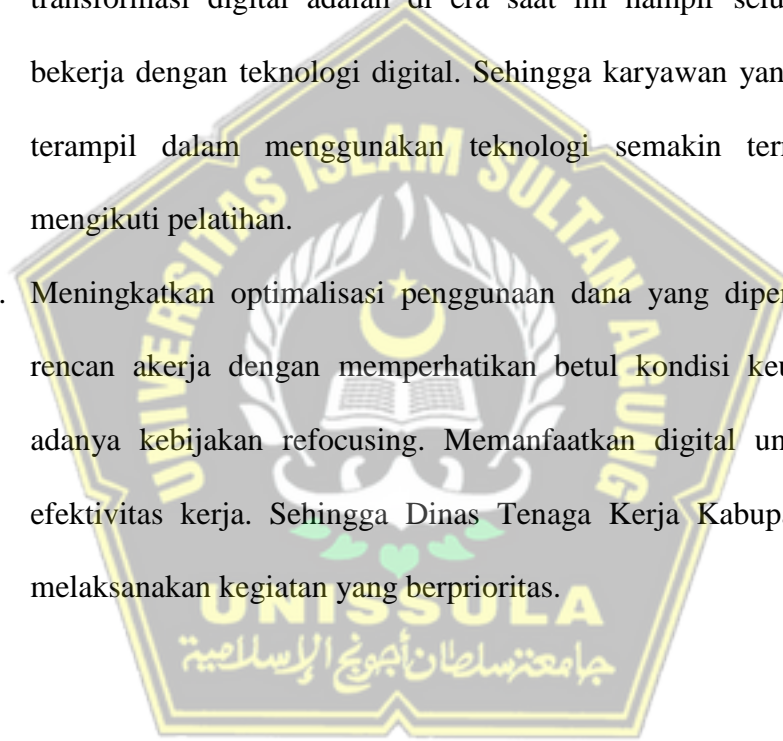
#### 7.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat diambil rekomendasi sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan dalam bentuk *reability* (kehandalan) yaitu meminimalisir kesalahan memasukkan data baik dari petugas pelayanan dan kelengkapan data pendaftar kartu kuning.
- b. Penambahan petugas pelayanan dan pos pelayanan kartu kuning Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati, sehingga dapat mengurai masalah penumpukan antrian.
- c. Memberikan pembeda antara antrian yang sudah registrasi *online* dengan yang belum melakukan registrasi *online* kartu kuning dengan ditangani petugas yang berbeda.
- d. Meningkatkan platform digital sebagai sarana promosi tenaga kerja. Dengan menggunakan platform digital atau digital marketing Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati dapat menjangkau lebih luas mengenai informasi tenaga kerja, menawarkan tenaga kerja yang dimiliki serta sebagai penghubung dengan pemberi kerja atau perusahaan yang membutuhkan tenaga kerja.
- e. Meningkatkan promosi melalui Balai Latihan Kerja (BLK). Adanya Balai latihan Kerja (BLK), DISNAKER Kabupaten Pati dapat meningkatkan strategi dalam mengatasi pengangguran akibat melipahnya penawaran tenaga kerja. Seperti mengadakan pemberdayaan masyarakat yang menganggur melalui pengembangan kewirausahaan dan memperkenalkan program-program yang dimiliki oleh BLK.



- f. Melakukan peningkatan proses pelatihan komputer agar terlaksana dengan optimal. Misalnya mengikuti pelatihan dengan belajar di youtube yang mudah dipahami karena penyampainnya yang menarik dan dapat dilakukan saat memiliki waktu senggang.
- g. Upaya peningkatan transformasi digital. Tujuan untuk meningkatkan transformasi digital adalah di era saat ini hampir seluruh perusahaan bekerja dengan teknologi digital. Sehingga karyawan yang masih kurang terampil dalam menggunakan teknologi semakin termotivasi untuk mengikuti pelatihan.
- h. Meningkatkan optimalisasi penggunaan dana yang diperoleh, membuat rencana akerja dengan memperhatikan betul kondisi keuangan karenan adanya kebijakan refocusing. Memanfaatkan digital untuk menunjang efektivitas kerja. Sehingga Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati dapat melaksanakan kegiatan yang berprioritas.



## BAB VIII

### REFLEKSI DIRI

#### 8.1. Hal Positif dari Perkuliahan yang Bermanfaat terhadap Pekerjaan Selama Magang

Selama proses magang di Dinas Tenaga Kerja kabupaten Pati, saya menerapkan ilmu yang saya dapat di bangku perkuliahan, seperti manajemen waktu dan operasional, sehingga tugas yang diberikan mampu terselesaikan dengan tepat. Kemampuan bekerja sama yang saya dapatkan ketika mengikuti kegiatan keorganisasian membantu saya menjadi lebih mudah berbaur sesama karyawan dan masyarakat. Selain itu pendidikan islami dan karakter yang saya dapatkan menjadikan saya dapat berkomunikasi dengan baik dan sopan selama di tempat magang.

Adapun lima nilai FE “*Choolifah*” mampu memberikan pedoman yang sangat berguna selama proses magang. *Cooperation* mampu memberikan kemampuan beradaptasi dan bekerja sama dengan orang lain. *Leadership* menjadikan berani untuk tampil di depan. *Innovative* mampu berfikir luas untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi di tempat magang. *Fairness* melatih untuk bersikap adil serta Amanah selalu berpegang tegu dan sersungguh-sungguh memegang kepercayaan.

## 8.2. Manfaat Magang

### a. Manfaat Magang terhadap Pengembangan Softskill Mahasiswa

1. Belajar cara berkomunikasi dengan baik, karena selama proses magang saya berhadapan langsung dengan masyarakat yang menggunakan jasa di Dinas Tenaga Kerja kabupaten Pati.
2. Mampu meningkatkan kemampuan berfikir dan beradaptasi terhadap lingkungan yang sangat asing bagi mahasiswa.
3. Kedisiplinan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan jam kerja yang telah ditentukan.
4. Kerja sama tim yang baik di tempat magang.

### b. Kekurangan Softskill Yang Belum Didapat Penulis Selama Magang

1. Belum mendapatkan jiwa kepemimpinan yang baik, kepemimpinan yang diharapkan dapat memimpin diri sendiri agar tugas dapat dikerjakan dengan lebih baik lagi.
2. Belum berani menyampaikan ide/gagasan kreatif secara langsung.

## 8.3. Manfaat Magang terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif Mahasiswa

Kegiatan magang dapat mengembangkan kemampuan kognitif saya. Seperti kemampuan mengingat standar operasional perosedur yang ada dalam perusahaan seperti proses pembuatan kartu kuning. Selain itu saya

belajar untuk memperhatikan dan mengamati cara bekerja di tempat magang. Selama proses magang, saya berusaha untuk memperhatikan dan memahami materi maupun jobdesk yang diamanahkan.

#### **8.4. Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang**

Selama melaksanakan kegiatan magang di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati, penulis mengamati bahwa kunci sukses dalam bekerja diantaranya adalah jujur, berintegritas, kemampuan dalam berkomunikasi, attitude, disiplin, bertanggungjawab, mampu bekerja sama dan memiliki ketrampilan sesuai dengan bidang pekerjaannya.

#### **8.5. Rencana Pengembangan Diri, Karir, dan Pendidikan Mahasiswa**

Program MBKM mengubah saya untuk selalu berfikir mengenai rencana masa depan dengan matang. Saya berencana untuk selalu mengembangkan diri dari kegiatan online yang bisa saya ikuti, seperti saya mengikuti pelatihan administrasi untuk *Microsoft*, *Digital Marketing* hingga kemampuan *persuasive*. Serta menopang cita-cita yang saya inginkan, yaitu menjadi bagian dari BUMN dan *entrepreneur*.

## DARTAR REFERENSI

- Abdussamad, Juriko. 2019. “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo.” *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik* 6(2): 73–82.
- Andi Riyanto. 2018. “Kepuasan Pelanggan.” *Kepuasan Pelanggan*: 10–27.
- Berry, Leonard L, A Parasuraman, and Valarie A Zeithaml. 1988. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of retailing* 64(1): 12–40.
- BPS. (2019). Retrieved from Jumlah Pengangguran Di Indonesia: <https://www.bps.go.id/>
- Chaniago, Harmon, and Khare. 2021. “Analisis Kualitas Pelayanan , Kualitas Produk , Dan Harga Pada Loyalitas Konsumen Nano Store Analysis of Service Quality , Products Quality , and The Price on Nano Store Consumers ’
- Cho, Yoon C., and Juyeon Song. 2012. “The Effects Of Customer Dissatisfaction On Switching Behavior In The Service Sector.” *Journal of Business & Economics Research (JBER)* 10(10): 579.
- Cornellia, Riri. 2018. “Analisis Antrian Pada Loker Pembuatan Elektronik KTP Dengan Menggunakan Simulasi Promodel.” *STRING (Satuan Tulisan Riset dan Inovasi Teknologi)* 3(2): 119.
- Herawati, Niken, Aris Hidayat, and Suwarsito Suwarsito. 2018. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Mitra Manajemen* 2(5): 522–35.
- Hasibuan, M. S. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Hermawan, A. (2013). *Komunikasi Pemasaran* . Jakarta : Erlangga.
- Heryana, Ade. 2018. “Karakteristik Antrian Pada Pelayanan Kesehatan.” (August).
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas* . Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia .
- Lumbu jackson, Rimerlim. 2016. “Pentingnya Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Tribun Manado Tugas Akhir.” *Journal of Politeknik Negeri*

*Manado*: 1–30.

- Mangowal, Jessy Christine. 2013. “Pendapatan Daerah Pengaruhnya Terhadap Belanja Modal Pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara.” *Jurnal Akuntansi* 1(4): 1386–96.
- Oentoro, D. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern* . Yogyakarta : LaksBang PREDDindo.
- Pramudita, A. (2018). *Optimalisasi Pelayanan Pendaftaran Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar Menurut Perspektif Islam*. *Ekonomi Syariah* , 88-91.
- Rohmah, Nurruli, Fatur. 2018. “Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Saya Manusia.” *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2: 1–11.
- Sunarya, Rido, Marisi Aritonang, and Helmi. 2015. “Analisis Penerapan Sistem Antrian Model M/M/S Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pontianak.” *Buletin Ilmiah Mat, Stat, dan Terapannya (Bimaster)* 04(2): 111–18.
- T.Amiruddin. 2019. “Bab II Landasan Teori.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 8–24.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Andi Ofset Strategi Pemasaran, Edisi Pertama*. Yogyakarta.
- Wardani, Tri Ulfa. 2019. *7 FEBI UIN Sumatera Pengaruh Kulaitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara)*.