

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DAN KUALITAS WEBSITE UNTUK KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR DINAS
PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA
KABUPATEN KENDAL**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1 Manajemen**

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

**Nur Sahiroh
NIM : 30401900247**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN KUALITAS
WEBSITE UNTUK KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DINAS
PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA KABUPATEN KENDAL**

Disusun Oleh :

Nur Sahiroh
NIM : 30401900247

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan
sidang panitia ujian **SKRIPSI**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung

Semarang, 15 Mei 2023

Dosen Pembimbing Lapangan

Dosen Supervisor

Dr. H. Moch. Zulfa, M.M
NIDN: 0616085903

Ratna Mustikaningsih, SE.MM.
NIP: 197404041998032007

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN KUALITAS
WEBSITE UNTUK KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR
DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA
KABUPATEN KENDAL**

Disusun Oleh :

Nur Sahiroh

NIM : 30401900247

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 13 Juli 2023

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing Lapangan



Dr. Moch. Zulfa, MM
NIDN: 0616085903

Dosen Penguji I



Dr. Budhi Cahyono, SE, M.Si.
NIDN: 0609116802


Dosen Penguji II



Dr. Ardian Adhiatma, SE., MM.
NIDN: 0626027201

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen
Tanggal 18 Juli 2023

Ketua Program Studi Manajemen


Dr. Lutfi Nurcholis, ST, SE, MM
NIDN: 0623036901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Sahiroh
Nim : 30401900247
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi berjudul **“PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN KUALITAS WEBSITE UNTUK KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA KABUPATEN KENDAL”**

adalah karya saya sendiri (asli), serta materi yang terkandung di dalam tugas akhir ini tidak memuat hasil karya orang lain yang diusulkan secara lengkap agar mendapatkan gelar di tempat lembaga pendidikan dan sejauh yang saya ketahui, tidak memuat karya apa pun yang ditulis oleh orang lain atau Published views, kecuali hal-hal yang disebutkan secara eksplisit dalam naskah ini dan dalam bibliografi.

Semarang, 15 Mei 2023



Nur Sahiroh
NIM. 30401900247

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Sahiroh
Nim : 30401900247
Program Studi : S1 Manajemen

Dengan ini menyerahkan hasil karya ilmiah berupa Tugas Akhir Skripsi dengan judul : **“PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN KUALITAS WEBSITE UNTUK KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA KABUPATEN KENDAL”**. Dan menyetujuinya menjadi hak milik Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-Eksekutif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari bukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya tulis ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan Pihak fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 15 Mei 2023

Yang Memberi Pernyataan



Nur Sahiroh

NIM. 30401900247

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Sahiroh

NIM : 30401900247

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul :

"PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN KUALITAS WEBSITE UNTUK KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA KABUPATEN KENDAL"

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 4 September 2023

Yang menyatakan,



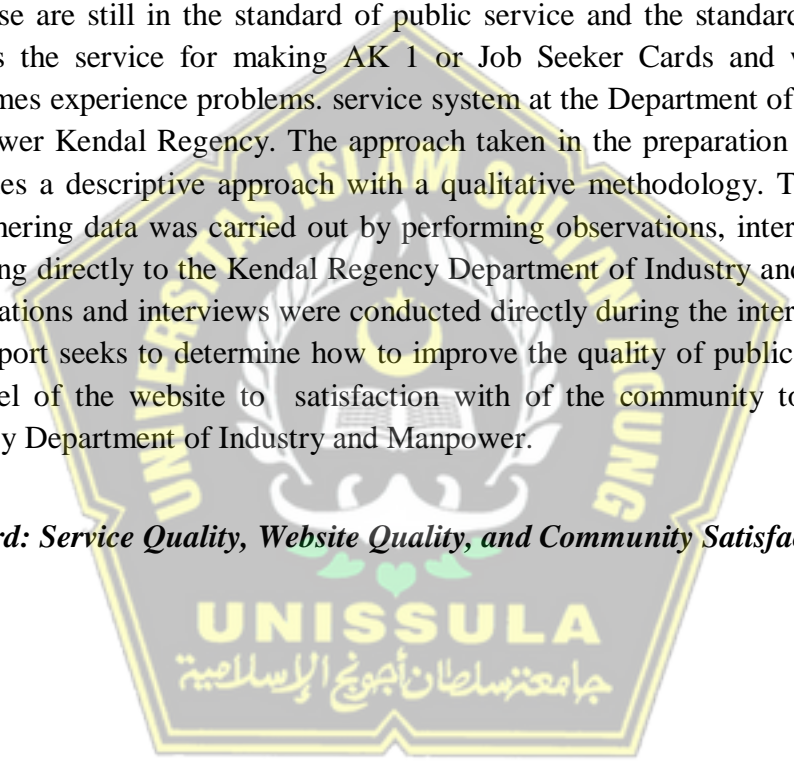
Nur Sahiroh

NIM. 304019002

ABSTRACT

Improving the Quality of Public Services and Website Quality on Community Satisfaction to the Kendal Regency Department of Industry and Manpower. Community satisfaction is an important factor in improving human resources in an agency. Community satisfaction is needed to raise the level of service quality. Because the lack of service quality can affect the performance of an agency of the Kendal Regency Industry and Manpower Service, the problems that arise are still in the standard of public service and the standard of websites such as the service for making AK 1 or Job Seeker Cards and websites that sometimes experience problems. service system at the Department of Industry and Manpower Kendal Regency. The approach taken in the preparation of this study combines a descriptive approach with a qualitative methodology. The technique for gathering data was carried out by performing observations, interviewing, and recording directly to the Kendal Regency Department of Industry and Manpower. Observations and interviews were conducted directly during the internship period. This report seeks to determine how to improve the quality of public services and the level of the website to satisfaction with of the community to the Kendal Regency Department of Industry and Manpower.

Keyword: Service Quality, Website Quality, and Community Satisfaction



ABSTRAK

Improving the Quality of Public Services and Website Quality for Community Satisfaction at the Department of Industry and Manpower of Kendal Regency. Kepuasan masyarakat menjadi komponen penting dalam pengembangan sumber daya manusia kelembagaan. Peningkatan kualitas pelayanan memerlukan kepuasan masyarakat. Kurangnya kualitas pelayanan mempengaruhi kinerja Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal, permasalahan yang muncul masih kualitas pelayanan publik dan kualitas website, seperti pelayanan pembuatan AK 1 atau kartu pencari kerja dan website yang terkadang bermasalah, yang mana sangat mempengaruhi Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal. Skripsi ini disusun dengan menggabungkan teknik kualitatif dan deskriptif. Pengambilan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan perekaman yang dilakukan langsung di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal. Observasi dan wawancara dilakukan langsung selama magang. Skripsi ini berupaya memahami bagaimana kualitas pelayanan publik dan kualitas site kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Industri dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kendal dapat ditingkatkan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kualitas Website, dan Kepuasan Masyarakat



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah atas keberadaan SWT. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan kasih sayang dan karunia-Nya suntuK memungkinkan penulis menyelesaikan Skripsi yang berjudul “PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN KUALITAS WEBSITE UNTUK KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PERINDUSTIAN DAN TENAGA KERJA KABUPATEN KENDAL”. Jangan lupa untuk memberikan salawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad. Yang telah membimbing kita semua. Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk memastikan sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

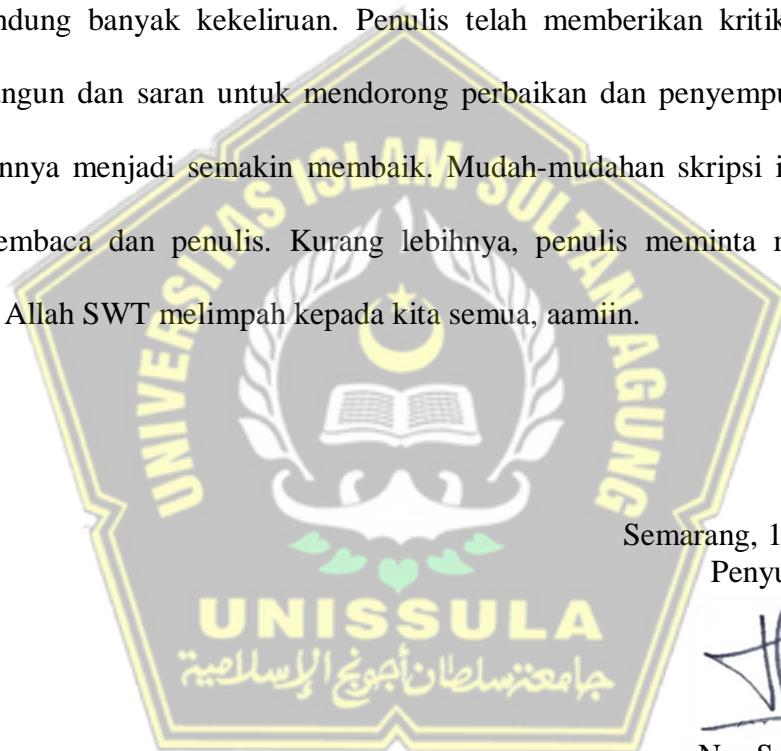
Pada saat proses pelaksanaan magang hingga penulisan skripsi, penulis menghadapi banyak tantangan. Namun berkat kegigihan Allah SWT dan penulis, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Ini juga berkat bantuan dan dukungan semua pihak, yang tulus memberikan motivasi dan bimbingan terus tiada henti bagi penulis.

Penulis ingin menggunakan kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih dan memberikan penghargaan yang paling tinggi kepada kedua orang tua yang terus menerus mendoakan, dukungan emosional ataupun materil, serta kasih dan sayang yang tidak pernah padam. Tak lupa berbagai dukungan lainnya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dosen Pembimbing Lapangan, Dr. H. Moch. Zulfa, M.M. yang memberikan pengarahan, instruksi maupun bantuan bagi penulis dalam penyusunan skripsi.
2. Prof. Dr. Heru Sulistyono, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., MM. Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Dosen Supervisor, Ibu Ratna Mustikaningsih, SE.MM. beliau memberikan banyak bimbingan, pengetahuan dan pengalaman yang sangat berharga selama magang di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal serta membantu dan membimbing penulis selama proses menyusun skripsi.
5. Seluruh dosen, dan karyawan Universitas Islam Sultan Agung.
6. Kepala Bidang, Bapak Arie Wibowo yang telah mengarahkan penulis selama magang, serta seluruh *staff* Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal yang berkontribusi dalam memperoleh data yang dibutuhkan untuk penyelesaian skripsi ini.
7. Mama dan papa yang telah memberikan dukungan moril dan materil dalam terlaksananya skripsi, dan keluarga tersayang memberikan semangat serta motivasi.
8. Rezi Rifdan Setiawan A.Md.Pel, terimakasih untuk dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat untuk mengajukan kritik saat menyelesaikan skripsi ini, selalu ada suka dan duka.
9. Teman-teman sekelas seangkatan seperjuangan dari awal sampai akhir yang banyak membantu menyelesaikan skripsi ini.

10. Teman, keluarga, dan teman atas kegembiraan, sukacita, dan kesedihan, serta motivasi yang diberikan.
11. Seluruh pihak yang terlibat, yang penulis tidak dapat menyebutkan secara spesifik.

Karena pengetahuan dan kemampuan yang terbatas, serta fakta bahwa penulis adalah manusia, penulis mengakui bahwa skripsi MB-KM ini masih mengandung banyak kekeliruan. Penulis telah memberikan kritik yang sangat membangun dan saran untuk mendorong perbaikan dan penyempurnaan supaya kedepannya menjadi semakin membaik. Mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan penulis. Kurang lebihnya, penulis meminta maaf. Semoga rahmat Allah SWT melimpah kepada kita semua, aamiin.



Semarang, 15 Mei 2023
Penyusun,

Nur Sahiroh
NIM 30401900247

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Magang.....	5
1.3 Sistematika Laporan.....	6
BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG	8
2.1. Profil Organisasi.....	8
2.1.1. Gambaran Umum	8
2.1.2. Visi dan Misi	10
2.1.3. Tujuan	10
2.1.4. Struktur Organisasi	10
2.1.5. Runtutan Tanggung Jawab.....	12
2.2. Aktivitas Magang.....	13
BAB III IDENTIFIKASI MASALAH	18
3.1 Identifikasi Permasalahan	18
3.2 Alasan Pemilihan Masalah	20
BAB IV KAJIAN PUSTAKA.....	22
4.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	22
4.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	22
4.1.2. Indikator Kualitas Pelayanan Publik	23

4.1.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	26
4.2 Kualitas <i>Website</i>	27
4.2.1. Pengertian Kualitas Website	27
4.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Website.....	27
4.3 Standard Operating Procedure (SOP)	28
4.3.1 Pengertian Standard Operating Procedure (SOP) ..	28
4.3.2 Tujuan Standard Operating Procedure (SOP)	29
4.3.3 Manfaat Standard Operating Procedure (SOP)	30
4.4 <i>Job Description</i>	30
4.4.1 Pengertian <i>Job Description</i>	30
4.4.2 Manfaat <i>Job Description</i>	31
BAB V METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	33
5.1 Metode Pengumpulan Data	33
5.1.1. Jenis Penelitian	33
5.1.2. Sumber Data.....	33
5.1.3. Teknik Pengumpulan Data.....	34
5.2 Metode Analisis Data.....	38
BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN	39
6.1. Analisa Permasalahan	39
6.1.1. Pengaruh Standard Operating Procedure (SOP) di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal	39
6.1.2. Pengaruh <i>Job Description</i> di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal	41
6.1.3. Kualitas Website Untuk Kepuasan masyarakat di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal.....	42
6.2. Pembahasan	45
BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	49
7.1. Kesimpulan.....	49
7.2. Rekomendasi	50
7.2.1. Rekomendasi Hasil	50
7.2.2. Rekomendasi Tempat Magang	50
7.2.3. Rekomendasi Program Studi.....	51
BAB VIII REFLEKSI DIRI.....	53
8.1. Hal – Hal Positif yang Diterima Selama Perkuliahan dan Relevan dengan tempat Magang	53

8.2. Manfaat dan kekurangan kegiatan magang bagi pengembangan softskill penulis.....	54
8.3. Manfaat dan Kekurangan Kegiatan Magang Bagi Pengembangan Kemampuan Kognitif penulis.....	55
8.4. Mengidentifikasi Kunci Sukses Berdasarkan Pengalaman Magang	56
8.5. Rencana Pengembangan Diri, Karir dan Pendidikan.....	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	62



DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Dinas Perindustrian Kabupaten Kendal ... 11
- Gambar 6. 1 *Website* Bursa Kerja *Online* pada Aplikasi *E-Makaryo* di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal 43



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat melakukan tugas kemasyarakatan, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang harus di perhatikan, yang bisa didefinisikan sebagai sarana untuk membandingkan pelayanan yang diharapkan dan sebenarnya diberikan kepada seseorang. Dengan mempertimbangkan kondisi ini, bisa disimpulkan supaya tingkat kepuasan masyarakat bisa berdampak pada kualitas layanan yang di sediakan terhadap seseorang, dan harga pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. (Sancoko, 2011).

Produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan adalah faktor dinamis dalam membentuk kualitas pelayanan publik. Saat pelayanan publik mendapat, penilaian kualitasnya dilakukan. (Puspitasari & Bendesa, 2016). Kriteria harus ditentukan untuk menentukan pelayanan publik berkualitas tinggi yang disediakan oleh pemerintah. Kriteria ini harus menentukan apakah bisa digunakan untuk mengevaluasi kualitas dan kualitas pelayanan publik.. (Suandi, 2019). Organisasi pelayanan publik memiliki karakteristik *accountability* publik, yang berarti bahwa semua warga negara memiliki berhak dalam menilai kualitas layanan dalam menerima. Dasar dalam menilai kualitas selalu berubah, tetapi saat ini layanan yang berkualitas tinggi dianggap tidak mungkin karena ada kesepakatan kualitas yang sulit dicapai. (Candra, 2012).

Meskipun fungsi pelayanan publik tidak pernah berubah, telah terjadi perubahan signifikan akibat reformasi di sektor publik, seperti penggunaan pendekatan yang di adopsi dari sektor swasta oleh pemerintah dan keterlibatan sektor swasta dalam penyampaian langsung. Pelayanan publik kepada masyarakat, perubahan besar juga terjadi dalam hal pendanaan, tata kelola dan akuntabilitas terkait penyelenggaraan dan pengendalian pelayanan publik (Putri, 2010).

Menurut Saefullah (2008), Dalam meningkatkan pelayanan publik, diperlukan pemahaman sangat bagus tentang pendapat orang-orang dan merubah kepentingan mereka sendiri. Ketika duniawi berubah dengan cepat, sikap dan perilaku masyarakat juga berubah dengan cepat. Pada dasarnya, setiap layanan umum ini harus sering ditingkatkan dalam kualitasnya seperti yang diinginkan pelanggan ataupun komunitas pengguna jasa. Namun, melakukan perbaikan dalam kualitas pelayanan publik merupakan hal terlalu gampang. Banyak jenis pelayanan umum di negeri ini memiliki banyak masalah dan penyebab yang sangat berbeda satu sama lain, jadi perlu mencari cara untuk menyelesaikan masalah mereka.

Selama perkembangan mereka, daerah-daerah tersebut telah mampu menciptakan lingkungan yang mendukung investasi dan bisnis. Kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintahan daerah meningkat.

Kualitas *website* merupakan suatu layanan yang berhubungan di bagian jaringan internet yang berwujud ruang informasi di mana pengguna bisa mendapatkan atau menemukan sebuah informasi yang mereka butuhkan

dengan melanjutkan hyperlink (hyperlink) dalam file yang ditampilkan oleh aplikasi browser web. Teknologi internet memungkinkan pengguna dapat mengakses data di web server tanpa menulis perintah (Utami et al., 2018) Website adalah sistem yang menggunakan protokol yang umum dalam hal konservasi, mendapatkan, mengubah, dan menunjukkan data menggunakan server. Singkatan dari HTTP adalah protocol yang paling banyak digunakan transportasi hypertext. (Alghifari, A.f., dan Rahayu, 2021).

Kepuasan pengguna dalam konteks lingkungan sistem komputasi sangat penting untuk menilai kinerja sistem komputasi aplikasi. Profesional sistem komputasi juga menggunakan kepuasan pengguna untuk mengevaluasi kinerja aplikasi sistem komputasi yang lebih khusus untuk sebuah organisasi, karena aplikasi sistem informasi diterapkan dalam lingkungannya yang praktis. (Syarifullah & Soemantri, 2016).

Harga pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, sedangkan kualitas pelayanan pegawai dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. (Putri, 2010). Ketika kualitas layanan publik dan website berkorelasi lebih kuat dengan kepuasan masyarakat, persaingan tidak hanya membahas seberapa produktif kualitas layanan publik dan seberapa rendah kualitas website, tetapi juga menghasilkan tingkat kepuasan masyarakat dengan layanan publik. Instansi pemerintah yang bergerak dalam Perindustrian dan Tenaga Kerja yang menyangkut dengan kualitas pelayanan publik dan kualitas website terhadap kepuasan masyarakat salah satunya adalah Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja (DISPERINAKER). Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja

merupakan suatu unit kerja di lingkungan Pemerintah yang ada di bidang Perindustrian dan Ketenagakerjaan.

Sebagai lembaga pemerintah yang menangani industri dan tenaga kerja di Kabupaten Kendal, Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja (DISPERINAKER) Kabupaten Kendal memberikan layanan terbaik kepada masyarakat sesuai dengan standar kualitas pelayanan publik yang tercantum dalam Standar untuk Kualitas Pelayanan Publik. Dinas telah menggunakan sistem atau situs web yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi. Peningkatan penggunaan *website* dalam hal standar kualitas pelayanan publik ini sudah seiring dengan kemajuan teknologi yang memberikan kemudahan bagi masyarakat. Menilik bagaimana proses pengerjaan dari internal beberapa pekerjaan di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal masih dilakukan secara manual, dan memerlukan sumber daya manusia tambahan. Ini, berarti dalam proses penyelesaian pekerjaan belum terintegrasi ke dalam *website* sepenuhnya tetapi masih terdapat komponen pemrosesan manual. Sistem, proses, dan prosedur kerja Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal tertuang dalam tingkat kepuasan masyarakat. Setiap unit pelayanan publik harus memiliki tingkat agar akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dapat diukur melalui kepuasan masyarakat sebagai standar untuk menilai kinerja mereka.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menunjukkan seberapa puas masyarakat dengan layanan. Tingkat kepuasan ini dapat diukur melalui prosedur layanan, persyaratan layanan,

kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan layanan, kepastian biaya layanan, kepastian jadwal layanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan. (Irawan & Komara, 2017). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah daerah berusaha secara keras untuk mencapainya sehingga masyarakat menjadi puas. Ketika pelayanan diberikan sesuai dengan standar, masyarakat akan menjadi puas. Kepuasan masyarakat ini disusun untuk memudahkan dalam pelaksanaan tugas yang kompleks dan harus sesuai dengan standar peraturan sehingga memperoleh hasil yang efektif dan efisien. Sebetulnya tingkat kepuasan masyarakat ini berkaitan dengan standar pelayanan publik. Ketika tingkat kepuasan masyarakat diintegrasikan dengan menggunakan *website*, maka pelayanan akan dapat dilakukan dengan lebih cepat.

Untuk mengukur kinerja pelayanan publik, Kantor Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal akan menilai pelayanannya berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat. Survey kepuasan masyarakat adalah salah satunya cara untuk mengukur kualitas pelayanan organisasi publik.

1.2 Tujuan Magang

Adapun tujuan magang MBKM Business Case Report dari topik yang diambil, seperti berikut:

- 1) Untuk memahami cara karyawan memberikan pelayanan publik berkualitas tinggi dan kualitas website di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal.

- 2) Memberikan rekomendasi untuk menyelesaikan masalah yang muncul selama penilaian karyawan terhadap kualitas pelayanan publik dan situs web Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal.

1.3 Sistematika Laporan

Sistematika penulisan skripsi ini dapat dipaparkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang dari topic yang dipilih, tujuan penulisan topic, dan sistematika laporan.

BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

Bab ini akan diuraikan mengenai profil organisasi tempat magang yang mencakup karakteristik organisasi terkait topic yang dibahas, seperti visi misi, tujuan, struktur organisasi, runtutan tanggungjawab, proses bisnis, produk/jasa yang dihasilkan, dan sejenisnya. Selain profil organisasi, dalam bab ini juga akan diuraikan mengenai aktivitas magang.

BAB III IDENTIFIKASI MASALAH

Dalam bab ini akan diuraikan identifikasi masalah yang muncul dan penting untuk dipecahkan.

BAB IV KAJIAN PUSTAKA

Bab ini akan menguraikan teori-teori yang digunakan untuk membahas masalah penting yang dipilih sesuai dengan topik.

BAB V METODA PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini akan menguraikan analisis data dan menyesuaikan dengan permasalahan yang hendak diatasi.

BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Mencakup uraian tentang topik permasalahan mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik dan kualitas website untuk kepuasan masyarakat pada Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal. Dalam bab ini juga diuraikan penulis dengan teori pendukung yang sesuai dengan topik yang diambil untuk perbandingan teori yang ada dengan permasalahan dari tempat magang yang ditemukan.

BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Mencakup kesimpulan yang berisi mengenai simpulan dari topik permasalahan yang dibahas, serta mengenai rekomendasi penulis mengenai hal-hal yang perlu diperbaiki ataupun dipertahankan oleh perusahaan tempat magang.

BAB VIII REFLEKSI DIRI

Mencakup hal positif atau manfaat yang didapatkan penulis selama melakukan kegiatan magang dan berpengaruh terhadap perkembangan kemampuan. Serta penjabaran rencana pengembangan diri, karir dan pendidikan selanjutnya.

BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1. Profil Organisasi

2.1.1. Gambaran Umum

Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja (DISPERINAKER) berperan sebagai suatu unit pemerintahan yang memberikan layanan industri dan pekerjaan. Dalam kapasitasnya sebagai lembaga publik, Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja memberikan tanggung jawab untuk menyediakan fasilitas yang mendukung peningkatan kesempatan kerja di Kabupaten Kendal. Oleh karena itu, Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal secara optimal akan menyampaikan berbagai informasi terkait info lowongan pekerjaan di bidang apapun maupun perindustrian dengan cepat, tepat, dan akurat. Dengan harapan memperoleh kepuasan pengguna layanan, Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja membuka laman dengan domain bursakerja.jatengprov.go.id. Melalui laman tersebut, masyarakat terutama pengguna layanan dapat mengakses untuk mendapatkan berbagai informasi Lowongan Pekerjaan di lingkungan Kabupaten Kendal maupun wilayah Jawa Tengah.

Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja mempunyai standar pelayanan publik yang sudah *release* di sistem informasi Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja yang mana layanan yang diberikan kepada pengguna sudah melalui sistem online sehingga memudahkan

masyarakat dalam hal memenuhi persyaratan yang bisa dikirimkan melalui daring. Dulu pelayanan publik dilaksanakan secara *offline*, belum menggunakan sistem. Sebelum adanya wabah *Covid-19*, untuk pelayanan seperti pengumpulan persyaratan harus datang ke kantor langsung Kantor Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal dan ini akan menyulitkan jika pengguna layanan berasal dari luar kecamatan mengingat jangkauan pelayanan Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja ini meliputi Kabupaten Kendal. Pengguna layanan juga harus datang langsung untuk menanyakan perkembangannya. Namun sejak saat adanya pandemi *Covid-19* ini, pelayanan dilaksanakan secara online sehingga dapat memudahkan pengguna layanan dan dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dengan mengisi kuesioner untuk meningkatkan kualitas layanan.

Menurut Kepala Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja, "Secara optimal Kantor Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal akan menyampaikan berbagai informasi terkait aspek-aspek penyelenggaraan PT maupun informasi lowongan pekerjaan atau perindustrian secara cepat, tepat, dan akurat, dengan harapan masyarakat akan memperoleh kepuasan setelah membuka laman Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja."

2.1.2. Visi dan Misi

Visi

Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal menjadi institusi yang prima dalam pelayanan dalam rangka membentuk “Kendal Handal”, Unggul, Makmur dan Berkeadilan.

Misi

Mengoptimalkan berbagai potensi dan keunggulan Kendal untuk menjadi pusat industri dan pariwisata Jawa Tengah. mengembangkan kemandirian ekonomi lokal, meningkatkan kesejahteraan, dan mengurangi tingkat kemiskinan dan pengangguran. Penguatan industri kecil dan menengah (UMKM) mendorong pertumbuhan pariwisata dan mendorong pertumbuhan ekonomi kreatif.

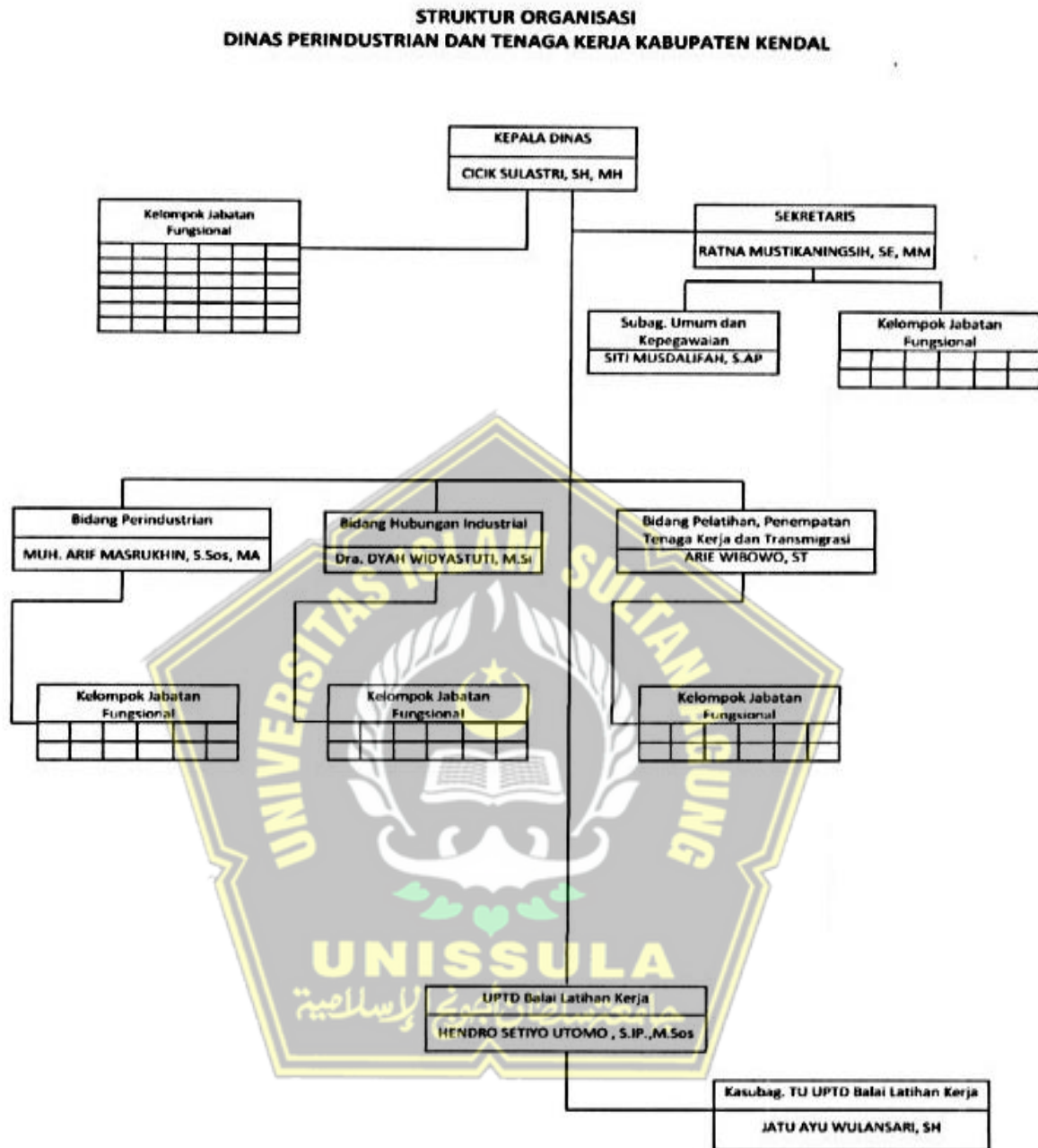
2.1.3. Tujuan

Tujuan pelaksanaan program kegiatan Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal untuk mempercepat pencapaian visi dan misi organisasi yaitu :

- 1) Memperkuat industry kecil dan UMKM dengan masyarakat yang menciptakan hubungan yang saling menguatkan dan selaras.
- 2) Mengurangi angka pengangguran dan kemiskinan.
- 3) Mengoptimalkan berbagai potensi dan keunggulan daerah.

2.1.4. Struktur Organisasi

Berikut ini struktur organisasi di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal:



Gambar 2.1. Struktur Organisasi Dinas Perindustrian Kabupaten Kendal

Di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal mempunyai struktur organisasi seperti bagan di atas. Instansi dipimpin oleh seorang Kepala Dinas. Dibawahnya ada Sekretaris Dinas,

kemudian ada subag. Umum dan Kepegawaian, di bawah nya lagi ada Bidang Perindustrian, Bidang Hubungan Internasional, dan Bidang Pelatihan, Penempatan Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Namun, jabatan fungsional merupakan posisi atau yang menunjukkan tanggung jawab, tugas, hak, ataupun wewenang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam suatu organisasi yang di tujukan dengan kemampuan maupun keahlian dan sifat kemandirian untuk melaksanakan tugasnya.

2.1.5. Runtutan Tanggung Jawab

Terdapat dua proses yaitu proses utama dan pendukung dengan runtutan tanggungjawab yang berbeda.

Proses Utama yaitu yang berhubungan langsung dengan eksternal untuk peningkatan mutu. Yang termasuk dalam proses utama, antara lain : Fungsi Umum dan Kepegawaian, Perindustrian, Hubungan Internasional, Pelatihan, Penempatan Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Runtutan tanggung jawabnya yaitu *Person In charge (PIC)* kemudian Sekretaris Dinas, lalu Kepala Dinas.

Proses Pendukung merupakan pendukung proses inti. Yang termasuk dalam proses pendukung antara lain : Fungsi Pelatihan, penempatan Tenaga Kerja, Fungsi Perindustrian. Runtutan tanggung jawabnya yaitu *PIC* kemudian Kepala Bagian Perindustrian, kemudian Sekretaris Dinas, lalu Kepala Dinas.

2.2. Aktivitas Magang

Saya masuk di Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA), dengan posisi Bagian Umum. Jadwal kerjanya yaitu 5 hari kerja (hari Senin – Jum’at). Jam kerja untuk hari Senin – Kamis yaitu pukul 07.00 – 14.00 WIB. Untuk hari Jum’at yaitu pukul 07.00 – 11.00 WIB. Untuk jam kerja di bulan Ramadhan, hari Senin – Kamis yaitu pukul 08.00 – 14.00 WIB, sedangkan hari Jum’at pukul 08.00 – 14.00 WIB.

Pada awal masuk, saya diajak berkenalan ke Ibu Sekretaris Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal dan perkenalan ke bagian-bagian yang lain, menerima penjelasan mengenai tugas-tugas yang akan dilakukan, serta mempelajari materi yang diberikan. Kemudian latihan membuat rekap Laporan Keuangan, Data Pencari Kerja dan membuat AK 1 (Kartu pencari kerja).

Berikut ini rincian beberapa aktivitas yang dilakukan selama magang di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal :

1. Membuat AK 1 (Kartu Pencari Kerja) secara Online maupun manual

Dalam pembuatan AK 1 ada yang dibuat secara online maupun manual untuk pembuatan yang online biasanya ditujukan untuk orang yang mau bekerja di dalam Negeri cara membuatnya dengan cara mengisi data biografi di website yang sudah di sediakan dan untuk pembuatan AK1 yang manual biasanya ditujukan untuk orang yang mau bekerja di Luar Negeri cara membuatnya dengan cara mengisi data diri di blangko. Persyaratan untuk membuat AK 1 yaitu fotocopy KTP dan pas foto, apabila sudah lengkap baru di cetakkan.

2. Membuat Surat Rekomendasi Paspor Untuk ke Luar Negeri

Membuat surat Rekomendasi Paspor dengan menggunakan komputer dengan mengisi data lengkap TKI dan TKW yang akan berangkat ke Luar Negeri kemudian di Print di masukkan ke dalam satu map yang berisi berkas-berkas lengkap TKI dan TKW. Setelah berkas dijadikan satu kedalam map, kemudian dinaikkan ke kepala bidang agar di sahkan supaya calon TKI dan TKW bisa berangkat ke Luar Negeri.

3. Merekap Data Pencari Kerja

Merekap data pencari kerja wilayah Kabupaten Kendal pada bulan Februari, April, Mei, Juni 2022 menggunakan Microsoft Excel. Antara lain merekap berapa banyak orang yang mendaftar sebagai pencari kerja di setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Kendal, dan Negara mana saja yang akan dituju.

4. Scan, dan Merekap Laporan Keuangan

Membuat Rekap laporan keuangan pada bulan Februari, April, Mei 2022 menggunakan Microsoft Excel. Antara lain pengeluaran biaya konsumsi, transportasi, dan kebutuhan lainnya yang digunakan pada saat diadakan rapat setiap bulannya. Setelah selesai merekap kemudian di cetak dan di scan, hasil scan nya dijadikan arsip supaya lebih mudah jika akan mencari datanya.

5. Mengikuti Sosialisasi Perindustrian di Setiap Kecamatan di Kabupaten Kendal

Menghadiri sosialisasi di beberapa kecamatan untuk memberikan penyuluhan tentang UMKM yang bisa dibantu oleh Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja dalam mempromosikan produknya. Tidak ada

persyaratan untuk mengikuti sosialisasi tersebut karena sosialisasinya dibuka untuk umum jadi siapa saja yang mau mengikuti sangat diperbolehkan. Dalam sosialisasi ini biasanya terdapat materi yang bisa dipelajari seperti bagaimana cara mempromosikannya, cara pengemasan produknya, cara membuat tarif harga yang pas, dan bagaimana menghadapi persaingan di dunia perindustrian. Setelah kegiatan sosialisasi berakhir, saya mendata berapa orang yang mengikuti sosialisasi dan mencatat beberapa orang yang berminat mendaftarkan usahanya, dan mempromosikannya di media sosial.

6. Mengikuti Acara Seminar dengan Bapak Bupati Kabupaten Kendal

Mengikuti acara seminar bersama Bapak Bupati di Kantor Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal via zoom dengan membahas produk UKM yang ada di Kabupaten Kendal produknya yaitu berupa kopi yang dikemas dalam bentuk kopi bubuk, dan juga dijadikan selendang yang ada biji kopinya. Seminar tersebut sangat membantu UKM kecil yang baru merintis di dunia Perindustrian. Semua orang yang hadir dalam seminar tersebut mencoba kopinya, jadi semua orang bisa merasakan bagaimana rasa kopinya.

7. Diskusi dan Rapat

Menerima penjelasan lebih lanjut mengenai proyek proses industri dilakukan di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja dalam menangani berbagai masalah yang muncul selama proses perindustrian atau masalah kerjasama. Jadi dengan diadakannya rapat tersebut dicari masalahnya dan kemudian mencari solusi bersama-sama agar kedua belah pihak tidak salah paham. Sering melaksanakan diskusi mengenai peta proses, dan peta

pelayanan, serta membahas mengenai program magang MBKM dan yang dibutuhkan untuk keperluan skripsi MBKM.

8. Mengarsip berkas-berkas Rekomendasi Paspor

Berkas-berkas Rekomendasi Paspor di stempel kemudian di pisah antara arsip dan berkas aslinya, berkas asli yang nantinya akan diambil oleh petugas masing-masing PT. Tugas saya dalam berkas Rekom Paspor ini yaitu menstempel berkas kemudian memisahkan berkas antara yang akan di ambil oleh pihak PT dan dijadikan arsip. Berkas yang sudah dipisahkan tadi kemudian di letakkan di lemari dan arsipnya di tumpuk menjadi satu berdasarkan urutannya, kemudian rekom yang sudah diambil direkap menggunakan Microsoft Excel agar mudah dalam mencari data yang hilang.

9. Membuat Rekap Kehadiran Pegawai menggunakan Pivot Table

Merekap kehadiran pegawai Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal bulan Februari, Maret, April, Mei 2022 menggunakan pivot table. Antara lain merekap berapa kali melaksanakan dinas luar, masuk kerja, sakit, dan tanpa keterangan.

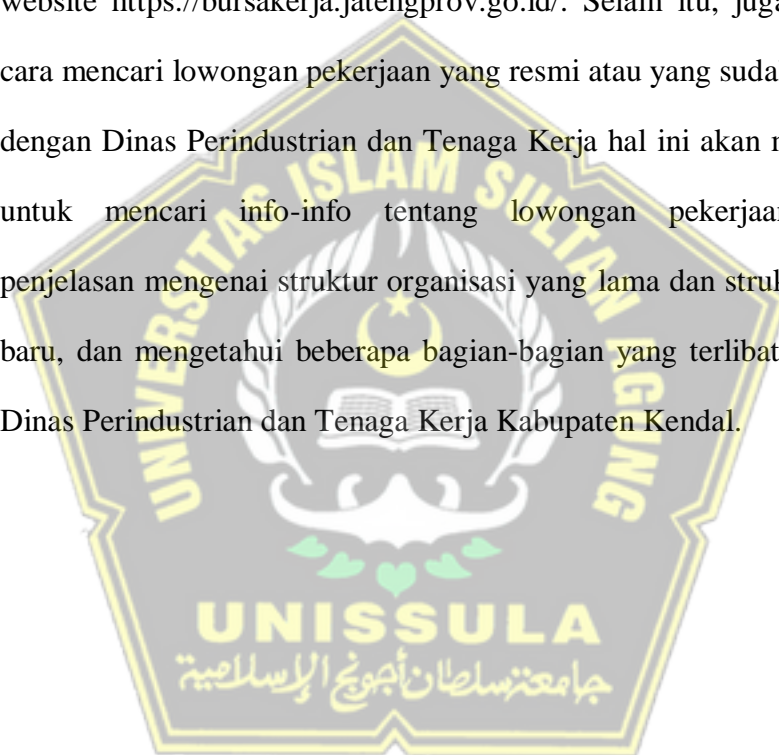
10. Mengikuti Beberapa Acara

Mengikuti acara-acara di laksanakan oleh Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal seperti acara menyambut bulan Ramadhan Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja, mengadakan acara halal bi halal keluarga besar Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja. Dalam kedua acara tersebut, banyak tamu yang hadir contohnya PT yang bekerjasama dengan Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja. Selain membantu acara kebersihan, mengikuti acara perpisahan pensiun salah

satu pegawai Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja, kegiatan mengembangkan pelayanan publik dalam rangka reformasi birokrasi Dinas Perindustrian dan tenaga Kerja Kabupaten Kendal, hampir setiap hari Jum'at dilaksanakan senam pagi.

11. Mempelajari Materi yang Diberikan

Mempelajari tentang Standar Pelayanan, dan membaca informasi di website <https://bursakerja.jatengprov.go.id/>. Selain itu, juga mempelajari cara mencari lowongan pekerjaan yang resmi atau yang sudah bekerjasama dengan Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja hal ini akan mempermudah untuk mencari info-info tentang lowongan pekerjaan. Menerima penjelasan mengenai struktur organisasi yang lama dan struktur organisasi baru, dan mengetahui beberapa bagian-bagian yang terlibat dalam kantor Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal.



BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

3.1 Identifikasi Permasalahan

Dinas Perindustrian dan tenaga Kerja Kabupaten Kendal sebuah instansi pemerintah bersifat pelayanan publik yang bertugas melaksanakan fasilitasi peningkatan mutu penyelenggaraan ketenagakerjaan di Kabupaten Kendal, tentu akan memberikan pelayanan yang optimal. Terlihat dalam sambutan yang dikemukakan pada Kepala Dinas perindustrian dan tenaga Kerja Kabupaten Kendal di laman <https://bursakerja.jatengprov.go.id/> menunjukkan bahwa Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja mementingkan kepuasan pengguna layanan. Ini juga sesuai dengan visi dari Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal, menjadi institusi prima di bagian pelayanan ketenagakerjaan. Namun hal tersebut perlu di dorong dengan sistem, proses, dan prosedur kerja dengan kualitas pelayanan publik dan kualitas website yang baik sehingga masyarakat dapat mendapatkan kepuasan tersendiri.

Di dalam Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja kabupaten Kendal salah satunya melayani proses Pembuatan AK 1 atau Kartu Pencari Kerja ada yang melalui website da nada juga yang menggunakan proses manual untuk yang menggunakan proses manual yaitu ditunjukkan untuk orang yang mau bekerja di Luar Negeri dan untuk orang yang mau bekerja di dalam Negeri mengisi datanya melalui website untuk mengisi data biografinya. Proses pengerjaan pembuatan AK 1 bisa ditunggu hari itu juga. Namun saat ini masih

terdapat beberapa masalah dalam proses pengerjaannya yang harus dicari solusinya.

Sesuai dengan yang saya kerjakan sewaktu magang berkaitan pelayanan yaitu dari proses pembuatan AK 1 atau Kartu Pencari Kerja dan Pencetakan Surat Rekomendasi Paspor. Saya melihat melihat proses antrian yang kurang teratur sehingga kurang efektif dan efisien yang menyebabkan masyarakat kurang puas terhadap proses pelayanan. Ternyata pada saat itu memang banyak yang mengkritik terkait proses layanan yang kurang teratur dan sedikit agak lama dikarenakan pelayanan yang bisa dibilang overload dan terkadang website error sehingga sangat menghambat dalam proses pencetakan. Terkait hal itu, saya sudah melakukan usulan dengan memberikan nomor antrian dan untuk proses pembuatan AK 1 dibuat secara online semua baik orang yang mau bekerja dalam Negeri maupun Luar Negeri. Dari hasil usulan tersebut, dapat disimpulkan beberapa permasalahan sebagai berikut :

Permasalahan Proses Kualitas Pelayanan Publik dan Kualitas Website:

1. SOP (*Standard Operating Procedure*) yang perlu diperjelas

Keterangan : Karena kurangnya pedoman dan dasar hukum untuk memotivasi pekerjaan dan mengantisipasi situasi atau keadaan yang tidak terduga, dan prosedur operasi standar (SOP) yang belum jelas.

2. Proses AK 1 masih manual

Keterangan : Proses pendaftaran AK 1 masih menggunakan pendaftaran secara manual saat mengisi data biografi bagi calon TKI dan TKW yang akan berangkat keluar negeri. Sedangkan untuk pencari kerja

yang di dalam negeri sudah online atau mengisi di website yang sudah disediakan saat melengkapi data biografinya.

3. *Job Description* yang perlu di tekankan

Keterangan : Karena tidak ada sumber daya manusia yang tersedia, karyawan merasa lebih terbebani dengan menjelaskan *job description* karyawan lain, yang menghambat mereka untuk mencapai tujuan kerja mereka dari setiap subbidang.

4. Peningkatan Kualitas *Website*

Keterangan : Proses untuk menginput data melalui *website* sering mengalami gangguan, hal ini membuat masyarakat yang menggunakannya menjadi tidak nyaman. Maka dari itu kualitas *website* harus ditingkatkan sebaik mungkin supaya masyarakat yang menggunakannya lebih nyaman pada saat menginput data melalui *website*.

3.2 Alasan Pemilihan Masalah

Permasalahan yang dibahas yaitu mengenai SOP (*Standard Operating Procedure*) yang belum jelas karena kurangnya pedoman dan dasar hukum untuk menggunakan situasi atau keadaan yang tidak terduga sebagai referensi saat melakukan pekerjaan, masalah yang dibahas adalah standar prosedur operasi (SOP) yang belum jelas. Karena tidak ada sumber daya manusia yang tersedia, karyawan merasa terbebani dengan menyelesaikan *job description* karyawan lain, yang menghambat mereka untuk menerapkan pekerjaan tersebut, untuk mencapai tujuan kerja mereka dari setiap subbidang. Proses untuk menginput data melalui *website* sering mengalami gangguan, hal ini

membuat masyarakat yang menggunakannya menjadi tidak nyaman. Maka dari itu kualitas *website* harus ditingkatkan sebaik mungkin supaya masyarakat yang menggunakannya lebih nyaman pada saat menginput data melalui *website*.

Melihat identifikasi masalah yang sudah dijelaskan diatas, masalah-masalah tersebut penting untuk dipecahkan dengan memberikan solusi yang sesuai, sehingga pekerjaan pelayanan publik akan lebih efektif dan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Jika permasalahan-permasalahan tersebut tidak segera dicari solusinya, maka memungkinkan proses pengerjaan pelayanan publik akan mengalami overload atau penumpukan kembali dengan banyaknya berkas yang harus diselesaikan sehingga penyelesaian pelayanan publik akan terhambat. Dalam penyelesaian pekerjaan tersebut, sebagian sudah menggunakan sistem tetapi belum terintegrasi ke dalam proses digital sepenuhnya sehingga masih terdapat komponen pemrosesan manual. Akan lebih efektif jika kedepannya bisa full menggunakan sistem.

BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1 Kualitas Pelayanan Publik

4.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas didefinisikan sebagai syarat bergerak maju yang berkaitan menggunakan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi asa.. Kualitas memiliki banyak definisi. Berikut ini adalah definisi kualitas pelayanan (Tjiptono, 1995) yaitu :

1. Sesuai dengan syarat
2. Nyaman saat digunakan
3. Perbaikan jangka panjang

Salah satunya faktor pelayanan publik adalah ukuran keberhasilan otonomi daerah. Otonomi daerah dapat dianggap berhasil jika pelayanan publik pemerintah daerah baik dan berkualitas. Di luar kenyataan bahwa peningkatan kualitas pemerintah daerah harus menyediakan layanan publik, masalah kualitas pelayanan publik ini juga disebabkan oleh pergeseran paradigim ilmu administrasi, yang mencakup transformasi hasilnya di banyak bidang kehidupan dan seluruh dunia (Putri, 2010).

Tiga komponen, yaitu organisasi pemakai layanan, sumber daya manusia dalam memberikan layanan, strategi dalam pelayanan, dan klien maupun pengguna layanan, membentuk kualitas pelayanan publik.

(Hardiyansyah, 2018). Budaya organisasi yang difokuskan pada kebutuhan pelanggan memastikan bahwa ketiga komponen tersebut terkait dan berinteraksi dengan yang lainnya, tentunya sangat bermanfaat untuk semua orang dalam melakukan berbagai pelayanan yang di sediakan pada Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal.

4.1.2. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Standard pelayanan publik ditetapkan oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) (1998) dan Kepmenpan No. 81 Tahun 1995, dan termasuk sifat kuantitatif, ketepatan waktu, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, dan keadilan yang merata.

1. Pelayanan disediakan secara sederhana, kecepatan, tanggap, mudah dipahami, serta bisa dilakukan dengan individu.
2. Kejelasan dan kepastian berarti bahwa ada kejelasan dan kepastian tentang (a) cara pelayanan, (b) syarat pelayanan, baik teknis maupun administratif, (c) unit kerja dan pejabat punya wewenang dan bertanggung jawab untuk melayani, (d) biaya dan tarif serta metode pembayaran, (e) timeming pelayanan.
3. Keamanan berarti hasil dalam pelayanan harus memberi keamanan ataupun kenyamanan, serta kepastian hukum kepada masyarakat.
4. Keterbukaan berarti informasi tentang proses pelayanan wajib dibuka sehingga masyarakat dapat mengetahuinya, dengan diminta atau tidak.

5. Effisiensi, (a) syarat pelayanan dibatasi dengan hal-hal yang mempunyai kaitan langsung bersama pencapaian sasaran pelayanan. (b) mencegah mengulangi pemenuhan persyaratan apabila proses pelayanan masyarakat saling berkaitan membutuhkan kelengkapan persyaratan melalui satuan kerja pemerintah lain yang terhubung.
6. Secara praktis, berarti dalam tarif pelayanan dilakukan secara wajar (a) dilarang menuntut biaya di luar batas wajar (b) keharusan maupun kemampuan masyarakat untuk membayar (c) peraturan undang- undang yang sudah ditetapkan.
7. Keadilan sejajar, yang mengumpulkan seluas mungkin dengan distribusi yang sejajar, harus diusahakan. Pelayanan harus didistribusikan dengan adil ke semua masyarakat.
8. Ketepatan Waktu, menunjukkan bahwa layanan masyarakat dapat ditentukan dengan tepat.
9. Kriteria Kuantitatif yaitu: a) hasil individu maupun masyarakat dalam melakukan pelayanan (secara harian, bulanan, maupun tahunan), dan apakah mempunyai perbandingan antara periode pertama dengan periode selanjutnya. b) berapa lama waktu dalam memberikan layanan sesuai dengan permintaan. c) penggunaan teknologi kontemporer dalam memudahkan supaya mempercepat pelayanan kepada masyarakat. d) Berapa banyak komplain yang diajukan.

Menurut (Kumorotomo, 1996) menyatakan bahwa Ada empat dimensi yang membentuk kualitas pelayanan publik: efisien, efektif,

adil, dan responsif. Untuk masing-masing dimensi, ada indikator. Sedangkan dimensi efisiensi, indikatornya yaitu apakah organisasi pelayanan publik mencapai tujuan didirikannya. Untuk dimensi efektivitas, indikatornya yaitu apakah organisasi pelayanan publik berhasil memperoleh laba, memanfaatkan faktor produksi, dan mempertimbangkan rasionalitas ekonomi. Ini terkait dengan peran organisasi sebagai agen pembangunan, nilai, tujuan, dan rasionalitas teknis. Sedangkan dimensi keadilan, indikatornya yaitu bagaimana pelayanan yang disediakan dari organisasi pelayanan publik didistribusikan dan didistribusikan. Sedangkan dimensi daya tanggap, indikatornya adalah bagaimana organisasi pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sebaliknya, menurut (De Vreye, 2009), tujuh metrik harus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan:

1. *Self-esteem*, mempunyai kriteria, seperti mengembangkan prinsip pelayanan, memposisikan sesuai keahliannya, dan mengatur tugas pelayanan yang baik.
2. *Exceed expectation*, yang ditunjukkan dalam penyesuaian pelayanan dan pertimbangan request pelanggan.
3. *Recovery*, dengan tanda-tanda: melihat keluhan sebagai peluang, melakukan tes standar pelayanan, ataupun menanggapi keluhan pelanggan.
4. *Vision*, merencanakan masa depan yang cerah dan layanan pelanggan yang sesuai.

5. *Improve*, dengan tanda-tanda seperti adanya perbaikan terus menerus, penyesuaian maupun perubahan, dan menciptakan yang menentang.
6. *Care*, menggunakan faktor-faktor untuk membuat sistem pelayanan untuk memuaskan pelanggan, memastikan kualitas, dan menetapkan standar pelayanan agar memuaskan.
7. *Empower*, dengan ditandai seperti memberdayakan karyawan, memberikan motivasi, pengakuan, dan harapan, serta belajar dari pengalaman.

4.1.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Ada tiga komponen yang terlibat dalam kualitas pelayanan publik:

1. *Struktur Organisasi*

Anderson (1972) menyatakan bahwa struktur yaitu susunan kerangka dalam memberikan wujud maupun bentuk, serta menunjukkan tugas kerjanya.

2. *Kemampuan Aparat*

Orang-orang dengan status pegawai negeri bekerja untuk kepentingan Negara dan pemerintahan dikenal sebagai aparatur pemerintah.

3. *Sistem Pelayanan*

Sistem ialah kumpulan jaringan yang terhubung satu dengan yang lainnya menggunakan pola atau kerangka yang bulat untuk menjalankan tugas penting dalam suatu pekerjaan.

4.2 Kualitas Website

4.2.1. Pengertian Kualitas Website

Menurut Slabey (1990), kualitas website yaitu " proses yang sistematis dan sistematis yang memberikan a technique for locating and carrying the customer's voice during each stage of product and service development and deployment.". Menurut (Syaifullah & Soemantri, 2016), kepercayaan dapat disebut dengan keinginan seseorang dalam waspada melalui tindakan orang lain dengan asumsi agar orang lain pasti menjalankan tindakan tertentu terhadap orang yang dipercayainya tanpa harus bergantung dengan kemampuan mereka dalam mengamati dan mengontrolnya.

Menurut Hyejeong dan Niehm (2013), peneliti membagikan lima aspek kualitas website, sebagai berikut: (1) informasi, yang mencakup kualitas, fungsi, persiapan, pasti, dan relevan; (2) proses keamanan, yang mencakup percaya, rahasia, atau keamanan (3) kemudahan, mencakup kemudahan pengoperasian, pemahaman yang mudah, dan kecepatan; dan (4) kenyamanan, mempunyai daya tarik visual, maupun daya tarik emosional, dan desain yang menarik.

4.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Website

Mempunyai interaksi sesama pemakai dengan website adalah komponen dalam pengaruh kualitas website. Menurut (Assegaf, 2009) kriteria berikut yang ikut masuk situs web untuk kualitas terbaik:

1. Interaktif, mempunyai arti publik yang berbicara dengan pengelola lainnya secara real-time atau tidak real-time melalui situs web.
2. Representatif, situs web dapat berfungsi sebagai representasi untuk lembaga organisasi atau individu saat penyampaian informasi untuk publik.
3. Ringkas dan sederhana, proses dalam membuat web harus praktis, berkonsentrasi pada fungsi dengan tujuan utamanya. Agar lebih dikenal oleh konsumen, anda dapat memperluas nama merek.
4. Aman dan terjamin, keamanan untuk melindungi web dalam bahaya, membuatnya nyaman bagi pengguna. Ini dapat ditingkatkan dengan syarat harus sesuai berdasarkan kategori produk maupun merek.
5. Desain yang menarik, tidak berarti situs web diharuskan memiliki banyak model, tetapi yang paling penting adalah situs web harus dirancang sangat baik untuk menampilkan keragaman lembaga tersebut.

4.3 Standard Operating Procedure (SOP)

4.3.1 Pengertian Standard Operating Procedure (SOP)

Sulistiani (2016) menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur adalah rangkaian petunjuk yang berfungsi sebagai alat penilaian kinerja dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya dan sebagai pedoman pelaksanaan tugas pekerjaan sesuai fungsi. Standar Operasional Prosedur, menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012, adalah

rangkaian tentang macam-macam proses penyelenggaraan aktivitas suatu organisasi, termasuk kapan, di mana, dan oleh siapa proses tersebut dilaksanakan.

Menurut Budiharjo (2014), "Suatu situs web pengatur dalam menyusun tahapan dari proses kerja maupun proses kerja utama disebut Standar Operasional Prosedur". Standar Operasional Prosedur yaitu suatu situs yang dirancang atau dirangkai dengan fungsi merapihkan, memberi kemudahan, serta menertibkan pekerjaan, dan sistem tersebut mencakup dalam proses pelaksanaan pekerjaan sejak awal hingga akhir (Suhartina,2019).

Dengan mempertimbangkan beberapa pengertian *SOP* di atas, bisa disimpulkan untuk Standar Prosedur Operasi (*SOP*) adalah serangkaian prosedur atau gambaran langkah-langkah kerja yang disusun sebagai pedoman untuk melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan atau sasaran instansi secara efisien dan efisien berdasarkan standar yang baku.

4.3.2 Tujuan Standard Operating Procedure (SOP)

Muhammad (2017) menyatakan bahwa "tujuan SOP yaitu membuat komitmen tentang apa saja yang sudah dilakukan suatu unit kerja pemerintah dalam upaya mencapai good governance. SOP bersifat internal dan eksternal, selain dipakai untuk mengetahui seperti apa kinerja dari suatu organisasi publik yang mempunyai kaitan bersama ketepatan waktu atau program, sebagai penilaian kinerja organisasi publik menurut pandangan masyarakat yang berwujud responsibilitas, responsivitas, dan akuntabilitas."

4.3.3 Manfaat Standard Operating Procedure (SOP)

Menurut Hadiwiyono & Panjaitan (2013), manfaat SOP antara lain :

1. Sebagai dokumen referensi untuk seseorang mengenai bagaimana cara menyelesaikan pekerjaan atau proses.
2. Sebagai referensi oleh seseorang yang telah biasa melaksanakan proses tersebut.
3. Sebagai referensi oleh seseorang untuk pelatihan kerja bagi karyawan baru.
4. Membantu dalam melaksanakan evaluasi kerja.

4.4 Job Description

4.4.1 Pengertian Job Description

Job Description adalah didefinisikan sebagai pekerjaan dalam menjelaskan tujuan prosedur pekerjaan serta tugas dan tanggung jawab yang sudah diberikan.

Menurut Hasibuan (2009), *Job Description* yaitu informasi tentang tanggung jawab atau tugas, situasi pekerjaan, kontrak kerja, serta aspek-aspek pekerjaan yang terkait dengan posisi tertentu di perusahaan.

Menurut Mondy (2008) *Job Description* ialah dokumen yang menjelaskan tanggung jawab, tugas, yang terkait dengan pekerjaan tertentu. Dalam deskripsi pekerjaan tercantum kualifikasi minimum yang dapat diterima yang diperlukan untuk memenuhi syarat untuk posisi tersebut.

Job Description merupakan pernyataan secara tertulis yang menjelaskan apa saja yang harus dilakukan seorang pekerja, serta cara melaksanakannya, dan dilakukan dalam kondisi apa saja. Dengan demikian, Pernyataan pekerjaan akan berisi berbagai informasi tentang tanggung jawab, wewenang, dan batasan yang dimiliki oleh seorang karyawan. sehingga kegiatan yang dilakukan pekerja sesuai dengan tanggung jawabnya dan tidak ada tumpang tindih dalam pelaksanaannya.

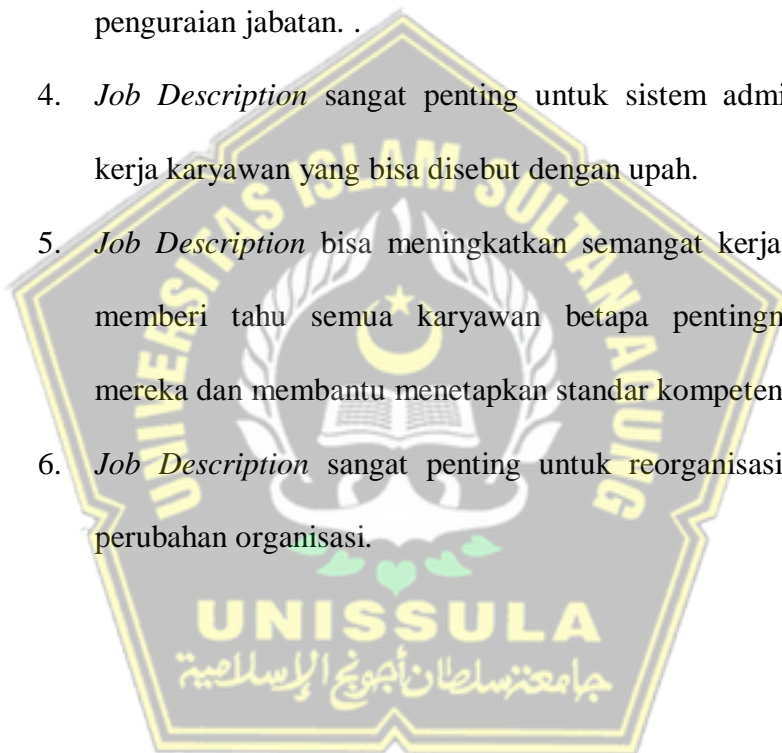
Berdasarkan indikator pekerjaan yang diputuskan oleh para ahli di atas, disimpulkan bahwa uraian pekerjaan terdiri dari uraian tugas dan tanggung jawab yang sudah ditetapkan dengan atasan secara prosedural.

4.4.2 Manfaat Job Description

Job Description pertama kali digunakan untuk menilai jabatan; Menurut Moekijat (1998), deskripsi pekerjaan, dapat dikenal sebagai pimpinan, berfungsi untuk memimpin dalam suatu unit kantor pemerintah. Uraian jabatan dapat berguna untuk menugaskan karyawan ke jabatan tertentu, di mana uraian jabatan membantu meyakinkan karyawan apa yang diharapkan dari mereka dan dapat digunakan sebagai checklist untuk menunjukkan kepada karyawan bagaimana melakukan tugas mereka dengan benar.

Menurut Dale Yoder dalam Moekijat (1998) *job description* dapat digunakan untuk berbagai alasan:

1. *Job Description* memberikan peraturan terinci untuk penyaringan dan proses dalam pencarian karyawan.
2. *Job Description* memberikan garis besar tentang kesempatan dalam bekerja, yang memiliki banyak manfaat untuk memberikan nasihat serta pedoman jabatan.
3. *Job Description* dapat menyarankan penyederhanaan pekerjaan dan penguraian jabatan. .
4. *Job Description* sangat penting untuk sistem administratif hasil kerja karyawan yang bisa disebut dengan upah.
5. *Job Description* bisa meningkatkan semangat kerja, dengan cara memberi tahu semua karyawan betapa pentingnya pekerjaan mereka dan membantu menetapkan standar kompetensi yang adil.
6. *Job Description* sangat penting untuk reorganisasi dan rencana perubahan organisasi.



BAB V

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

5.1 Metode Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data penulis memerlukan berbagai metode untuk membuat skripsi, penulis menggunakan metode pengumpulan data, sangat memerlukan banyak langkah dalam mendapatkan data dengan akurat dan sesuai fakta. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memakai metode seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi.

5.1.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian berikut menggunakan proses penyusunan *business cases report* ini yaitu penelitian lapangan yang dianggap sebagai pengamatan langsung peneliti terhadap suatu fenomena, atau pada dasarnya peneliti berada langsung di lapangan tidak menggunakan perantara apapun, dan penelitian lapangan ini bisa masuk kedalam penelitian deskriptif komparatif. Penelitian deskriptif komparatif ialah suatu penelitian pada objek alamiah dengan peneliti sebagai instrument kunci, dan hasil dari penelitian deskriptif komparatif lebih menekankan makna.

5.1.2. Sumber Data

Menurut (Sugiyono, 2012) terdapat dua sumber data pada penelitian deskriptif komparatif ialah data primer dan sekunder, sebagaimana yang bisa diuraikan sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer bisa dijelaskan sebagai sumber data dikumpulkan sendiri dengan peneliti dan berasal sesuai tempat penelitian maupun tempat kegiatan yang menjadi sasaran penelitian. Data utama dalam penulisan business cases report MB-KM ini merupakan pengguna layanan, informasi layanan, dan faktor yang mempengaruhi kurangnya kualitas pelayanan dari Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal. Data didapatkan penulis melalui kepala dinas, karyawan, serta pengguna layanan ketika penulis melaksanakan MB-KM di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data didapatkan penulis secara non tatap muka dari objek penelitian. Saat melakukan penelitian ini penulis memakai sumber data sekunder dari ringkasan, laporan historis Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal, *e-book*, jurnal yang berkaitan dengan laporan penelitian.

5.1.3. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2012) pada saat penelitian deskriptif komparatif, pengumpulan data dilaksanakan melalui pengamatan (observasi), *interview* (wawancara), dan dokumentasi. Dalam skripsi kasus bisnis MB-KM ini, penulis menggunakan observasi dan wawancara berikut penjelasannya:

1. Metode Observasi

Secara umum observasi yaitu metode pengambilan data yang bisa dilaksanakan menggunakan cara sistematis dilingkungan tempat magang untuk kepentingan penelitian. Yang artinya, observasi dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi tentang sikap observer yang sebenarnya. Melalui kegiatan observasi penulis dapat mengetahui masalah apa saja yang terjadi pada instansi dan observer. Sehingga, observer bisa mendapatkan gambaran yang jelas berdasarkan fakta yang ada dan mendapatkan solusi untuk pemecahan masalahnya. (Bungin, 2007) mempunyai beberapa bentuk observasi, yaitu : 1.) Observasi partisipasi, 2.) Observasi tidak terstruktur, 3.) observasi kelompok. Dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Observasi partisipasi juga dikenal sebagai (*participant observation*) yaitu teknik pengumpulan data untuk memungkinkan peneliti dalam mengumpulkan data penelitian melewati berbagai pengamatan dan penginderaan apa saja yang sudah dilakukan untuk kegiatan sehari-hari yang di wawancarai.
- b) Observasi tidak terstruktur adalah observasi yang diajukan tanpa ada pedoman pada observasi, jadi peneliti mengubah temuan mereka sesuai dengan kemajuan di tempat observasi.
- c) Observasi kelompok adalah observasi yang diajukan dengan sekelompok peneliti tentang subjek penelitian.

Observasi yang penulis lakukan di tempat magang adalah observasi subjek. Observasi tersebut berupa pengamatan pada kejadian-kejadian yang terjadi di tempat magang. Bertanya kepada subjek, interaksi dengan subjek, dan menanyakan hal-hal yang relevan sehingga dapat menambah materi penelitian penulis. Metode pengumpulan data menggunakan cara observasi ini yang dilakukan secara offline melalui pengamatan di instansi tempat magang penulis. Penulis mengamati melalui kegiatan-kegiatan yang terjadi selama magang di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal. Sistem pelayanan pegawai kepada yang membutuhkan kinerja para pegawai. Kendala yang penulis alami saat terjun langsung ke unit bagian tempat magang penulis adalah pada saat membantu menyelesaikan layanan pembuatan AK 1 yang mengalami penghambatan dalam mengisi data di website. Dalam hal ini penulis membutuhkan observasi untuk melakukan penelitian terhadap subjek untuk mendapatkan informasi tentang kegiatan yang terjadi dan dapat dipahami dalam konteks ini. Tujuan observasi ini dilakukan adalah untuk mengetahui hasil pengamatan dan mendeskripsikan kegiatan-kegiatan yang sedang dilakukan beserta masyarakat yang ikut dalam kegiatan tersebut di instansi tempat magang penulis.

2. Wawancara

Secara umum, wawancara adalah interaksi atau komunikasi yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi antara seorang

peneliti dan seorang informan melalui sesi tanya jawab. Karena kemajuan teknologi informasi, wawancara yang tidak terjadi secara langsung sekarang dapat dilakukan melalui media komunikasi. Pada dasarnya, wawancara adalah cara untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang subjek penelitian. Dalam proses pembuktian informasi yang sudah di dapatkan sebelumnya melalui metode berbeda. Penulis menggunakan pedoman wawancara sebagai bentuk informasi subjek untuk memperoleh informasi demi kepentingan penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan mewawancarai salah satu pegawai yang berada di Unit Bagian Layanan di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja. Pada hari Senin, 25 April 2022 saya mewawancarai Pak Pras yang merupakan salah satu staff di Bagian Layanan di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Semarang mewawancarai secara langsung di kantor, pada saat wawancara saya menanyakan beberapa hal diantaranya mengenai profil organisasi dan permasalahan secara umum yang terjadi di Unit Pelayanan di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal.

3. Dokumentasi

Peraturan Bupati Kendal Nomor 75 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Cara Kerja terhadap Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja, di

antara dokumen yang saya peroleh, termasuk profil organisasi, dan “Untuk pengumpulan data sekunder, baik pribadi maupun kelembagaan, dokumentasi biasanya digunakan”.

5.2 Metode Analisis Data

Analisis data yaitu proses mengorganisasi dengan mengurutkan data melalui pola, kategori, serta satuan uraian penting. Tujuan dari proses berikut yaitu menyampaikan tema dan hipotesis yang muncul dari data. (Apriliawati, 2020).

Penulis menggunakan metode deskriptif komparatif untuk menganalisis data. Proses penelitian ini termasuk:

- a. Pertama, penulis merekap data yang berkaitan dengan penelitian baik secara langsung maupun melalui akun web Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal.
- b. Kedua, penulis berusaha mengumpulkan dan menyampaikan informasi yang relevan dengan masalah. Karena subjek penelitian adalah layanan masyarakat yang datang baik secara langsung maupun melalui akun web Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal. Maka dari itu, model di analisis menggunakan teknik deskriptif dan komparasi data.
- c. Kemudian yang terakhir, penulis mengevaluasi dan mengambil kesimpulan dari penelitian mereka.

BAB VI

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

6.1. Analisa Permasalahan

6.1.1. Pengaruh Standard Operating Procedure (SOP) di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal

Tujuan dari *Standar Operasional Prosedur (SOP)* adalah guna mengetahui bahwa pekerjaan dan kegiatan operasional yang dilakukan oleh suatu organisasi maupun perusahaan berjalan dengan baik. Menurut penulis penelitian ini, Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal mempunyai, serta telah menggunakan SOP dengan baik. SOP tersebut telah diterapkan secara rutin pada saat melakukan kegiatan sehari-hari. Selain itu, hasil dari observasi dan wawancara menunjukkan bahwa SOP telah mensosialisasikan, membagikan, dan memiliki hak untuk masing-masing karyawan. Selain itu, karyawan ditunjukkan mengetahui SOP dan mewujudkannya sebagai panduan untuk tugas-tugas yang dilakukan di kantor.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai adanya *Standard Operasional Procedure (SOP)* dengan informan dan melakukan observasi langsung dalam praktek magang, hasil yang ditemukan dari wawancara kepada karyawan di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal. Mengenai seberapa penting adanya SOP sebagai peringatan yang diberi perusahaan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan saat melakukan pekerjaan pada proses pelayanan, dengan

mencari informasi yang dibutuhkan seperti yang diungkapkan oleh narasumber :

“Sangat berpengaruh bagi kinerja, sebagai sumber semangat agar bekerja dengan baik dan berhati-hati, apalagi dalam pekerjaan yang sudah ada target perusahaan di dalamnya pasti sangat berpengaruh. Untuk kesalahan seperti berpakaian tidak sesuai SOP atau terlambat kerja tidak pernah, tetapi untuk target yang tidak sesuai pernah sesekali”. (wawancara dengan pegawai Disperinaker Bapak Pras).

Dari data yang di dapat saat wawancara dengan narasumber dapat disimpulkan bahwa beliau beranggapan bahwa SOP ini berpengaruh pada kualitas kinerja dimana pekerjaan itu sudah ada target kontrak di dalamnya.

Hasil penelitian dapat ditunjukkan bahwa penerapan standar prosedur operasi (SOP) melalui prosedur kerja karyawan di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal, bersama bersama pelatihan, juga dapat meningkatkan proses kinerja karyawan. Oleh karena itu, penerapan SOP sangat penting untuk memastikan bahwa karyawan melakukan dan menyelesaikan tugas mereka dengan baik. Ini menunjukkan bahwa jika karyawan mengetahui SOP, kinerja mereka akan sesuai dengan harapan perusahaan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa penerapan SOP melalui pelatihan langsung mengajarkan karyawan baru dengan cara mengerjakan pekerjaan mereka sesuai dengan standar yang sudah dimiliki pemerintah.

6.1.2. Pengaruh Job Description di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal

Job Description adalah penguraian suatu pekerjaan yang menunjukkan jalan dan tujuan untuk prosedur pekerjaan, termasuk juga tugas dan tanggung jawab. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan di Kantor Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal, deskripsi pekerjaan telah diterapkan, melalui indikator wewenang, tanggung jawab, kondisi pekerjaan, dan standar hasil kerja.

Hal tersebut sesuai dengan penjelasan berikut:

“Dalam hal standar hasil, Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal akan melakukan evaluasi kinerja pegawai setiap tahun untuk menentukan apakah pegawai telah memenuhi SOP ataupun perlu melakukan proses perbaikan. Namun, dalam hal standar hasil kerja untuk staf pelayanan, data maupun informasi yang penulis peroleh dari pekerjaan baik ketika tugas yang sudah diberi terselesaikan tepat waktu serta memberikan hasil sesuai dengan harapan”.

Berdasarkan wawancara informan di atas, kita dapat mengetahui bahwa deskripsi pekerjaan, khususnya standar hasil kerja, telah diterapkan di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal. Melalui jawaban informan, kita bisa mengetahui untuk standar hasil kerja Disperinaker sudah sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan Disperinaker, tidak ada standar hasil kerja untuk setiap bidang yang dimaksudkan untuk mengukur penghasilan pekerjaan, yaitu menuntaskan tugas dengan efektif dan efisien.

Kualitas pelayanan Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal tidak optimal, terlepas dari faktor-faktor yang menghambat, seperti keterbatasan pimpinan untuk meningkatkan kompetensi profesional pegawai dan kuantitas dan kualitas layanan yang diberikan. Kondisi ini menjadi peringatan bahwa Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal harus bisa meningkatkan kinerja pegawai, yang tentunya akan berdampak pada kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan masalah yang ditemui penulis selama tahapan wawancara, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai masih belum optimal dalam memberikan layanan masyarakat berkualitas tinggi. Saya pikir perlu melakukan wawancara atau penelitian lebih lanjut untuk menemukan masalah. Suatu hal dari wawancara ini yaitu agar mengetahui seperti apa kinerja pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan di lakukan oleh Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal.

6.1.3. Kualitas Website Untuk Kepuasan masyarakat di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal

Kualitas suatu *website* didefinisikan untuk tingkat keunggulan antara layanan sesuai dengan harapan (*expected service*) serta layanan yang sudah diterima (*perceived service*) dengan masyarakat yang mengaksesnya. Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan dan informasi, Ada harapan bahwa media pelayanan akan berfungsi dengan baik. Fokus pengelolaan sumber daya informasi adalah untuk memastikan bahwa masyarakat dapat mendapatkan

informasi tentang ketenagakerjaan di tempat kerja. berkaitan saat melaksanakan tugas merupakan sebuah fungsi utama Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal. Kegiatan dilakukan untuk mendukung pemerintahan yang baik, terutama dengan mengawasi pengembangan sistem pengolahan data yang berbasis teknologi informasi.

Sumber daya informasi berdasarkan fakta di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal adalah suatu sarana untuk memfasilitasi pelayanan informasi di bidang ketenagakerjaan. Informasi ketenagakerjaan disampaikan kepada masyarakat secara akurat, hal itu disampaikan oleh salah satu pegawai yang mengatakan bahwa : *“Kami menginformasikan setiap lowongan pekerjaan yang ada melalui website E-Makaryo”* dan itu dapat dilihat melalui website *E-Makaryo*.



Gambar 6.1. website Bursa Kerja Online pada Aplikasi E-Makaryo di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal

Sumber : <https://bursakerja.jatengprov.go.id/>

Gambar 6.1 *Website Bursa Kerja Online* pada Aplikasi *E-Makaryo* diatas dapat dilihat melalui informasi yang telah diberikan oleh Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal memberi informasi selama implementasi, yaitu data base yang ada di dalam sistem untuk memverifikasi lowongan pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara, bahwa *website Bursa Kerja Online* memberikan informasi pendaftaran wajib lapor ketenagakerjaan oleh perusahaan dan informasi lowongan pekerjaan.

Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal provinsi jawa tengah menyediakan sumber daya informasi melalui *website Bursa Kerja Online* yang dapat diakses oleh masyarakat pencari kerja, dimana *website Bursa Kerja Online* tersebut mencakup seluruh lowongan pekerjaan. Tujuan dibuatnya Bursa Kerja Online tersebut untuk memberikan kemudahan aparaturnya dalam memberikan data dan informasi mengenai ketenagakerjaan yang ada di Provinsi Jawa Tengah melalui situs <https://bursakerja.jatengprov.go.id/>. Berdasarkan hasil penulis, Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal menyediakan sumber daya informasi melalui program internet. Hal ini dikarenakan untuk mempercepat pertemuan pencari kerja dengan yang membutuhkan tenaga kerja dan memudahkan pengimputan data ketenagakerjaan sehingga dapat menginformasikan lowongan pekerjaan kepada masyarakat secara cepat, tepat, berdasarkan fakta. Bursa Kerja Online ini memungkinkan pemberi kerja dan pencari kerja dalam

mengakses informasi lowongan kerja kapanpun dan di manapun,. Mendaftar dan melihatnya mudah.

Oleh karena itu, sumber daya informasi yang digunakan untuk menerapkan kebijakan *e-Government* dalam Bursa Kerja *Online* di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal dapat di nilai cukup baik karena informasinya cukup lengkap. Namun, ada beberapa masalah dengan informasi tersebut, seperti kekurangan informasi yang lebih spesifik atau ketidakakuratan data lowongan yang ditampilkan pada situs web Bursa Kerja Online pada aplikasi.

6.2. Pembahasan

Di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal, Kinerja karyawan menunjukkan kontribusi yang signifikan terhadap stakeholder yang ada, seperti kemampuan karyawan untuk memanfaatkan waktu kerja mereka, kualitas pekerjaan yang dihasilkan belum optimal, dan daya tanggap. Namun, pelayanan publik belum mencapai hasil yang optimal atau semua orang dilayani dengan baik dan memuaskan. Kualitas layanan publik dan website tidak terpengaruh oleh faktor-faktor yang menghambat. Faktor-faktor ini termasuk ketersediaan dan kualitas sumber daya karyawan yang terbatas serta keterbatasan pimpinan dalam mengembangkan kompetensi profesional karyawan. Ini menunjukkan bahwa Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal harus terus meningkatkan kinerja karyawannya, yang akan berdampak pada kualitas layanan publik. Seperti yang dinyatakan oleh Keban (1995), kinerja pegawai sangat penting dan harus mendapat perhatian yang

cukup jika kita ingin meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Selama magang di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal, penulis melakukan interview dengan Pegawai maupun Pimpinan di bagian pelayanan yang dapat memberikan informasi sesuai dengan yang penulis butuhkan. Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal pada saat melakukan pelayanan untuk masyarakat sudah cukup baik akan tetapi masih kurang optimal. Berikut penjelasan pimpinan di bagian pelayanan tentang kurang optimalnya kualitas pelayanan publik dan *website* di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal.

“Meskipun kami sudah melayani dengan baik, akan tetapi pelayanan kami belum optimal. Kejadian ini disebabkan oleh faktor yang menghambat, yaitu keterbatasan kinerja tenaga kerja manusia. Kami berharap masyarakat tidak kecewa dengan kekurangan tenaga kerja manusia untuk memberikan layanan”.

Untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dan *website*, langkah-langkah tambahan dapat mencakup pelatihan dan motivasi profesional, pemanfaatan dan pengembangan sumber daya karyawan, dan penambahan fasilitas operasional yang memadai untuk memenuhi kebutuhan lembaga. Selain itu, evaluasi keberhasilan dan kinerja lembaga juga dapat dilakukan.

Selain itu, kualitas pekerjaan yang dihasilkan merupakan faktor tambahan yang berkaitan dengan kualitas layanan publik dan websitenya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pekerjaan yang dibuat belum

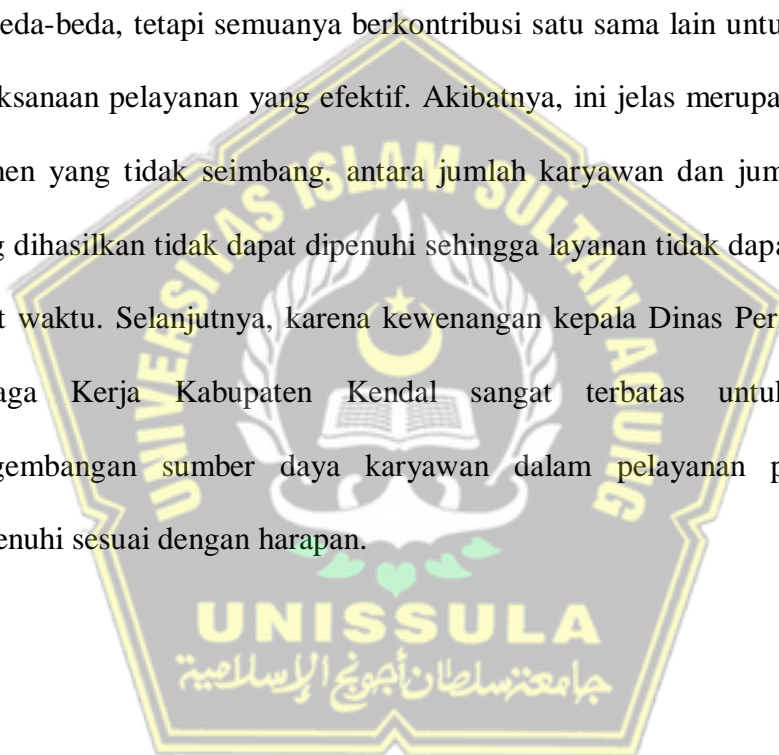
sepenuhnya memenuhi harapan. Ini terutama terlihat pada kualitas layanan, yang bisa dilihat dari ketepatan waktu pelayanan, di mana ada perbedaan kecil antara waktu yang diperlukan untuk layanan dan standar layanan.

Berbagai faktor dapat menyebabkan ketidaktepatan waktu layanan, seperti prosedur yang panjang dan jumlah dan kualitas staf yang terbatas. Ini mencakup organisasi yang relevan, seperti manajemen yang bertanggung jawab atas kualitas layanan selama proses pembuatan AK 1 dan kualitas website, yang sangat terlihat ketika kualitas pekerjaan yang dihasilkan tidak sebanding. terlihat apabila terjadi perbedaan kualitas pekerjaan yang dihasilkan.

Penambahan karyawan juga merupakan langkah tambahan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kualitas *website*. Jika dilihat dari segi kualitas dan kuantitas karyawan dibandingkan dengan jumlah pekerjaan yang dilakukan, penambahan karyawan cukup beralasan. Disisi lain, untuk proses pembuatan AK 1 sebaiknya dilakukan secara online semua baik untuk yang dalam negeri maupun luar negeri agar mempermudah karyawan dalam melakukan proses input data, supaya bisa membantu meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam hal meningkatkan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan, faktor yang mendukung adalah komitmen yang kuat dari pimpinan untuk meningkatkan kinerja karyawan sehingga layanan masyarakat bisa diselesaikan dengan baik serta memuaskan. Menurut Hasibuan (2005:10), Manajemen SDM adalah "ilmu dan seni mengatur hubungan antara peranan

tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, serta masyarakat”. Namun, hal-hal yang menghambat termasuk kekurangan sumber daya karyawan mempunyai kemampuan dan keahlian sesuai dengan pekerjaan mereka.. Moenir (2001:53), yang menyatakan terdapat banyak faktor penting dalam pelayanan, salah satunya adalah faktor keterampilan tugas. Faktor-faktor ini memiliki peran yang berbeda-beda, tetapi semuanya berkontribusi satu sama lain untuk memastikan pelaksanaan pelayanan yang efektif. Akibatnya, ini jelas merupakan salah satu elemen yang tidak seimbang. antara jumlah karyawan dan jumlah pekerjaan yang dihasilkan tidak dapat dipenuhi sehingga layanan tidak dapat diselesaikan tepat waktu. Selanjutnya, karena kewenangan kepala Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal sangat terbatas untuk melakukan pengembangan sumber daya karyawan dalam pelayanan publik, belum terpenuhi sesuai dengan harapan.



BAB VII

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1. Kesimpulan

Berdasarkan penulis mencapai kesimpulan berikut berdasarkan diskusi sebelumnya:

- 1) Aplikasi *Standar Operasional Prosedur (SOP)* meliputi pelatihan on the job atau pelatihan langsung pada saat karyawan baru dipekerjakan. Kemampuan karyawan untuk memanfaatkan jam kerja mereka secara efektif menunjukkan bahwa mereka telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kualitas *website*.
- 2) Job Description memberikan manfaat bagi perusahaan karena karyawan mendapatkan pemahaman yang berisi tentang tanggung jawab yang terkait dengan pekerjaan mereka dan mengurangi jumlah lembur yang dilakukan karena karyawan dapat lebih fokus pada pekerjaan mereka sendiri.
- 3) Bahwa *Website* Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal dalam proses pembuatan AK 1 secara umum telah berjalan sesuai SOP, walaupun masih banyak kekurangan dalam layanan. Salah satu contohnya adalah penyedia layanan, di mana karyawan melakukan tugas mereka sesuai dengan prosedur dan standar yang berlaku, tetapi menghadapi hambatan dan kekurangan tenaga ahli. Pengguna layanan, di sisi lain, menghadapi kesulitan karena kelemahan sistem pada layanan web dan kurangnya dorongan dari penyedia layanan untuk menarik masyarakat. saluran layanan, dalam hal ini jaringan internet, terdiri dari link yang tertaut ke jaringan internet.

7.2. Rekomendasi

7.2.1. Rekomendasi Hasil

- a. Menempatkan karyawan berdasarkan dengan bidangnya dan memanfaatkan secara optimal serta memberikan pencapaian yang jelas untuk meningkatkan motivasi mereka untuk melakukan pekerjaan, yang pada gilirannya akan menghasilkan peningkatan kinerja karyawan.
- b. Melakukan konsistensi kebijakan untuk mendapatkan kemampuan sumber daya manusia dalam mendorong adanya peningkatan kinerja dengan memberi kesempatan yang luas untuk pegawai yang berminat mengikuti pendidikan formal maupun non-formal.
- c. Untuk mempermudah penyelesaian tugas, pimpinan Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal harus menerapkan *job description* yang diusulkan.

7.2.2. Rekomendasi Tempat Magang

- a. Saran tentang bagaimana organisasi tempat magang harus lebih baik untuk peserta magang:
 - 1) Lebih mengarahkan dan memberikan instruksi yang jelas dalam memberikan tugas kepada peserta magang.
 - 2) Mendampingi peserta magang dalam melakukan tugas yang diberikan.
- b. Rekomendasi yang perlu diperbaiki organisasi tempat magang terhadap pegawai.

- 1) Penambahan tempat penyimpanan berkas-berkas pegawai agar semua berkas tertata rapi dan tidak tercampur dengan pegawai lain.
- 2) Pimpinan harus mengawasi pegawai saat bekerja supaya memperhatikan kedisiplinan dan keberhasilan lingkungan kerja.
- 3) Tempat magang harus menyediakan fasilitas peralatan keselamatan kerja bagi pegawai saat bekerja.

7.2.3. Rekomendasi Program Studi

Program MBKM yang disediakan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang menjadi hal yang sangat positif bagi mahasiswa. Mahasiswa dapat menerapkan pengetahuan yang mereka pelajari di kelas ke program MBKM ini melalui program ini. Rekomendasi penulis untuk Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UNISSULA sebagai berikut :

- a. Program studi harus mempersiapkan program MBKM secara matang sebelum mahasiswa dilepaskan ke tempat magang.
- b. Program studi wajib memberikan bimbingan secara mendetail bagi peserta MBKM.
- c. Memberikan sosialisasi tata cara pelaksanaan magang dan penyusunan skripsi MBKM yang lebih terperinci, sebaiknya sebelum magang dimulai.
- d. Program studi harus menjalin komunikasi dengan instansi magang agar terjalin hubungan kerjasama yang baik.

- e. Program studi seharusnya memberikan sosialisasi dan arahan kepada dosen pendamping paham ketikan mendampingi mahasiswa magang dan dapat memberikan arahan baik saat mahasiswa menjalankan tugas di tempat magang dan saat menyusun skripsi.
- f. Diharapkan program studi memberikan perhatian yang lebih kepada peserta MBKM.



BAB VIII

REFLEKSI DIRI

8.1. Hal – Hal Positif yang Diterima Selama Perkuliahan dan Relevan dengan tempat Magang

Pada saat melaksanakan kegiatan magang di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal, penulis merasa mempunyai beberapa hal positif yang didapatkan selama kegiatan perkuliahan dan relevan dengan tempat magang. Penulis menggunakan pengetahuan yang mereka pelajari selama kuliah di fakultas ekonomi unissula tentang manajemen keuangan, manajemen pemasaran, manajemen operasi, dan manajemen sumber daya manusia. Penulis menerapkan budaya akademik islam yang mengedepankan sopan santun dan beretika baik dengan orang lain dimanapun berada. Oleh karena itu, penulis dengan sangat mudah bisa berbaur dan diterima oleh supervisor juga seluruh karyawan dari Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal. Hal tersebut membuat kegiatan magang penulis yang semula berfokus pada bidang manajemen sumber daya manusia, menjadi merasakan semua bagian di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal bisa menjadi pengalaman baik sebagai tambahan ilmu bagi penulis.

Fakultas Ekonomi Unissula mempunyai lima nilai yang menjadi pegangan bagi mahasiswa terutama bagi penulis dan nilai tersebut sangat membantu pada saat magang. Pada saat magang penulis akan selalu bekerjasama dengan beberapa karyawan di tempat magang dan nilai

Cooperative yang diajarkan sangat membantu penulis dalam melakukan kerjasama yang baik dengan karyawan. Ketika melaksanakan kegiatan magang penulis juga menerapkan nilai *Leadership* atau kepemimpinan dalam melakukan setiap proses pengambilan keputusannya. Selain itu dalam melaksanakan tugas dari supervisor, penulis menerapkan nilai *Innovative* dengan menyumbangkan berbagai ide mengenai perkembangan perusahaan kedepannya, dalam pelaksanaan magang kegiatan magang perusahaan penulis beremu dengan banyak orang baru sehingga penulis menerapkan nilai *Fairness* dengan menghargai setiap perbedaan yang ada juga tidak memberikan sikap yang berbeda dengan bersikap baik serta sopan kepada semua. Dan yang terakhir dari nilai fakultas ekonomi Unissula yaitu amanah yang penulis jadikan pegangan dalam melaksanakan tugas – tugas selama kegiatan magang.

8.2. Manfaat dan kekurangan kegiatan magang bagi pengembangan softskill penulis

Aktivitas selama melakukan magang di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal membawa manfaat bagi *softskill* penulis. Salah satunya seperti meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan orang lain karena dalam kegiatannya penulis sering berkomunikasi secara langsung dengan karyawan maupun dengan masyarakat. selain itu penulis menjadi lebih mengerti bahwa dalam suatu organisasi terdapat orang – orang dengan hak yang sama sehingga penulis mulai bisa mengelola emosi ketika berhadapan dengan suatu hal yang terjadi diluar rencana serta harapan penulis. Selanjutnya dari kegiatan magang tersebut penulis juga belajar mengenai manajemen waktu

yang baik dalam penyelesaian tugas yang diberikan. Sedangkan kekurangan kegiatan magang bagi pengembangan softskill penulis yaitu selama kegiatan magang di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal penulis masih belum mampu mengembangkan sifat kepemimpinan karena dalam kegiatannya penulis seringkali mengikuti perintah dari supervisor untuk setiap tugasnya.

8.3. Manfaat dan Kekurangan Kegiatan Magang Bagi Pengembangan Kemampuan Kognitif penulis

Setelah melaksanakan kegiatan magang di Dinas perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal, berbagai manfaat sesuai dengan penulis dalam mendapatkan, diantaranya dalam hal pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Pengetahuan yang penulis dapatkan terkait bagaimana dunia kerja yang nyata, tantangan yang ada agar dapat bertahan dan menyelesaikannya. Penulis mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dalam mempertahankan komitmennya untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Penyusunan standar kualitas pelayanan publik yang terus menerus adanya evaluasi mulai dari proses pembuatan AK 1, surat rekomendasi paspor, yang sudah *release* di sistem e-makaryo.

Selain pengetahuan, banyak sekali pengalaman berharga yang penulis dapatkan selama menjalankan kegiatan magang. Pengalaman yang terkait dengan ketrampilan melaksanakan pekerjaan – pekerjaan baru yang belum pernah dilakukan sebelumnya, seperti dalam proses pembuatan AK 1 dan pembuatan surat rekomendasi paspor dalam standar kualitas pelayanan publik,

dan pekerjaan – pekerjaan lain yang sudah tercantum dalam aktivitas magang. Kemudian dari segi *attitude* atau sikap yang kedisiplinan, ketelitian, serta ketertiban. Dalam kegiatan magang membutuhkan sikap tersebut secara bersamaan karena jika tidak dibarengi dengan sikap tersebut, akan menghambat terselesainya pekerjaan. Contoh yang paling sederhana dari kedisiplinan dan ketertiban yaitu hadir tepat waktu dan menaati peraturan yang ada.

Dalam mengerjakan setiap kegiatan akan termotivasi untuk menyelesaikan tepat waktu, tertib, dan teliti. Ini akan berdampak pada hasil kerja yang optimal. Terlebih kegiatan – kegiatan yang dilakukan selama magang terkait dengan kepentingan *stakeholders*, maka konsentrasi sangat dibutuhkan supaya pekerjaan dapat berjalan sesuai harapan dan bisa mempertanggungjawabkan kepada pembimbing lapangan.

8.4. Mengidentifikasi Kunci Sukses Berdasarkan Pengalaman Magang

Penulis telah melaksanakan kegiatan magang sesuai dengan yang dianjurkan oleh Jurusan S1 manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sultan Agung dan sesuai dengan surat tugas yang dikeluarkan oleh Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal. Selama magang banyak mendapatkan pengalaman beraktivitas di dunia kerja. Berdasarkan pengalaman di tempat magang, penulis menjelaskan apa yang harus dilakukan untuk berhasil di tempat kerja dan bagaimana mempersiapkan diri untuk dunia kerja di masa depan.

Salah satu hal penting untuk diingat adalah upaya untuk menjadi sumber daya manusia yang kompeten dalam suatu bidang. Umumnya dalam suatu tempat kerja mempunyai banyak bagian / departemen dan posisi dengan tugas yang berbeda – beda. SDM sebagai penggerak dalam suatu departemen memerlukan kompetensi yang mumpuni, baik kompetensi umum atau kompetensi yang tidak semua orang memilikinya sehingga kompetensi tersebut bernilai lebih untuk menjalankankarirnya. Nilai tambah dapat dilihat dari *softskill* dan *hardskill*.

Softskill sangat dibutuhkan sebagai suatu kompetensi untuk menjalankan karir. *Softskill* yang dibutuhkan diantaranya kepemimpinan, manajemen organisasi, pemecahan masalah, manajemen waktu, dapat bekerjasama dalam tim, berpikir kritis, kemampuan dalam analisa, serta percaya diri. *Softskill* kepemimpinan seseorang sangat penting untuk memimpin, baik itu memimpin orang lain maupun diri sendiri. Seorang pemimpin harus kritis dalam berpikir dan mampu menganalisa berbagai situasi di dunia kerja, mampu memecahkan masalah sehingga mengetahui apa yang harus dilakukan untuk mencari solusi terbaik. Kerja sama tim juga sangat dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan agar dapat memperoleh hasil yang maksimal. Manajemen waktu yang baik sangat mendukung produktivitas kerja.

Hardskill sama pentingnya dengan *softskill*, *hardskill* terkait kemampuan teknis dalam melakukan kegiatan di bidangnya. Pengembangan *hardskill* diperlukan untuk memberikan hasil yang lebih baik. Kemampuan *hardskill* sesuai dengan bidang ilmu yang dipelajari. Berdasarkan pengalaman

dari kegiatan magang, seorang pemimpin mengetahui tentang pekerjaan yang dikerjakan bawahannya, bahkan jika akan lebih baik jika dapat melakukan apa yang dikerjakan oleh bawahannya. Dengan mendapatkan pengalaman suasana dunia kerja yang sesungguhnya, penulis menyarankan untuk meningkatkan wawasan dan keterampilan baru yang bisa bermanfaat dalam dunia kerja.

8.5. Rencana Pengembangan Diri, Karir dan Pendidikan

Pengalaman yang penulis dapatkan selama magang, berupa *hardskill* dan *softskill* membuat penulis ingin mengembangkan diri untuk mencapai karir yang diharapkan. Banyak yang harus dilakukan untuk pengembangan diri dan karir. Perlunya perencanaan karir yang meliputi memilih sasaran karir dan jalur menuju sasaran tersebut. Penulis akan mengembangkan kemampuan dan keterampilan terlebih dahulu dalam hal *hardskill* maupun *softskill*. Hal – hal tersebut perlu dilakukan karena dalam pengembangan karir artinya terkait promosi atau tanggung jawab yang lebih besar diperlukan untuk jabatan yang lebih tinggi.

Semua karir dapat memotivasi selama perjalanan karir dan bisa mencapai kesuksesan. Ketika sudah memulai karir, perlunya program pembinaan tenaga kerja untuk mengembangkan ketrampilan sesuai dengan bakat dan kemampuan agar berfungsi dengan optimal bagi instansi. Tujuan perencanaan karir adalah untuk menyelaraskan antara kemampuan, kebutuhan, serta target dengan peluang dan tantangan saat ini maupun di masa mendatang. Sebagai individu harusnya merasa tergerak untuk merencanakan karir sebab lingkungan kerja sangat kompetitif.

Kesuksesan yang ingin dicapai bukan hanya status dan gaji, namun kontribusi individu dan realisasi dari potensi diri. Untuk mencapai cita – cita yang tinggi dengan kemajuan karir, tidak lepas dari peningkatan pendidikan. Pentingnya melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi karena merupakan salah satu faktor penunjang untuk mencapai sasaran karir.



DAFTAR PUSTAKA

- Alghifari, A.f., dan Rahayu, T. S. M. (2021). Pengaruh Diskon, Kualitas Website, Persepsi Risiko Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Online Shop Shopee: Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto. *Derivatif Jurnal Manajemen*, 15(2), 223–236.
- Apriliawati, D. (2020). Diary Study sebagai Metode Pengumpulan Data pada Riset Kuantitatif: Sebuah Literature Review. *Journal of Psychological Perspective*, 2(2), 79–89. <https://doi.org/10.47679/jopp.022.12200007>
- Assegaf. (2009). *Multi Faktor Kualitas Website*.
- Bungin. (2007). *Instrumen Pengumpulan Data Kualitatif Kuantitatif*. 2019.
- Candra, I. (2012). Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir). *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, 4(2), 488–502. <http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index>
- De Vreye. (2009). *Indikator Kualitas Pelayanan Publik*.
- Harbani Pasolong. (2010). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Organisasi Publik*.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. *Gava Media*, 250.
- Irawan, A., & Komara, E. F. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 1(2), 123. <https://doi.org/10.33603/jibm.v1i2.690>
- Kumorotomo. (1996). *Dimensi Kualitas Pelayanan Publik*.
- Puspitasari, N. L. P., & Bendesa, I. K. G. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana 5.1 (2016)*, 1, 1–114.
- Putri, D. L. (2010). Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada kantor pelayanan terpadu bangkinang. *Pekbis Jurnal*, 2(2), 318–325.
- Sancoko, B. (2011). Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Birokrasi*, 17(1), 43–51. <https://doi.org/10.20476/jbb.v17i1.625>

- Saputra, T. (2016). Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 89–100. <https://doi.org/10.22437/ppd.v4i2.3584>
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Sugiyono. (2012). *Teknik Pengumpulan Data Kualitatif Kuantitatif*. 2012.
- Syaifullah, & Soemantri, D. O. (2016). Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 19–25. <http://dx.doi.org/10.24014/rmsi.v2i1.1689>
- Tjiptono. (1995). *Kualitas Pelayanan Publik*. 2018.
- Utami, L. A., Ishaq, A., & Maulidiyah, N. (2018). Analisa Pengaruh Kualitas Website PPDB Terhadap Kepuasan Pengguna. *Sinkron*, 3(1), 31–37. <https://doi.org/10.33395/sinkron.v3i1.10146>

