

Pelayanan Publik Pendaftaran dan Penempatan Pencari Kerja Berbasis TIK Di Kota Makassar

Husain.As

Prodi Pendidikan Ekonomi, STKIP Pembangunan Indonesia Makassar

Corresponding Author : husainaspale@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk; (i) menjelaskan dan menganalisis mekanisme pelayanan publik pendaftaran dan penempatan pencari kerja di Kota Makassar. (ii) mengembangkan Prototype model pelayanan publik Pendaftaran dan penempatan pencari kerja yang berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Kota Makassar. Jenis Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Sumber data penelitian terdiri dari data primer yaitu; Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar, sedangkan data sekunder diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam langsung dengan informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa; 1). Pelayanan Publik pendaftaran dan penempatan pencari kerja pada Kantor Dinas Tenaga Kerja di Kota Makassar, masih dilakukan secara sederhana atau konvensional yaitu pencari kerja berhadapan langsung petugas pengantar kerja untuk mengisi formulir pendaftaran pencari kerja, mengikuti wawancara dan seleksi berdasarkan kebutuhannya. Sistem ini belum dapat menampung semua pencari kerja yang terdaftar. 2). Prototype Model Pengembangan Pelayanan Publik pendaftaran dan penempatan pencari kerja yang sesuai dengan kondisi saat ini, yaitu Prototype model pengembangan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, guna memudahkan para pencari kerja dan pengantar kerja dengan cepat, mudah dan murah serta sesuai dengan perkembangan zaman. Prototype Model pengembangan ini juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat melalui pemberdayaan para Ketua RT/RW, Lurah dan Camat serta Lembaga Sosial Masyarakat se Kota Makassar, sebagai sumber informasi terhadap semua lowongan kerja yang terbuka dalam wilayah Kota Makassar.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pendaftaran, Penempatan Pencari Kerja.

PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk Indonesia, untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dengan baik dan memenuhi ekspektasi masyarakat yang dilayani. Karena, pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah pusat sampai daerah. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan

ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Demikian juga dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public yang mempertegas lagi bahwa Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah (Sinambela,2006).

Data yang diperoleh dari <https://www.merdeka.com/> menjelaskan bahwa jumlah pengaduan masyarakat kepada Ombudsman terkait penyelenggaraan pelayanan publik terus meningkat hingga mencapai 350 persen. Salah satu yang menarik perhatian ialah sinyalemen Dwiyanto (2009) bahwa, kompetensi dan kinerja birokrasi publik dinilai masih rendah, karena pejabat birokrasi cenderung lebih berorientasi kekuasaan daripada pelayanan. Sebagian dari aparatur pemerintah bahkan memperlakukan masyarakat pengguna jasa sebagai objek pelayanan yang membutuhkan bantuannya. Pejabat birokrasi yang langsung berhubungan dengan pengguna layanan atau warga masyarakat, kurang mampu merespons dinamika yang berkembang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil survey dari *Support to Indonesia Island of Integrity Program For Sulawesi* (SIPS) yang merupakan sebuah program kerjasama antara *Canadian Internasional Development Agency (CIDA)* dengan KPK, juga menilai kualitas Pelayanan Publik pada berbagai kantor termasuk Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar, masih rendah. Disisi lain cukup banyak Perusahaan dan Proyek-proyek besar serta Hotel-hotel berbintang yang membutuhkan pekerja tetapi tidak melapor ke Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar. Padahal kalau Dinas Tenaga Kerja, dapat mengakomodir semua lowongan pekerjaan yang terbuka itu, maka ribuan pencari kerja dapat tertampung.

Letaknya yang strategis pada *center point of Indonesia*, dengan potensi wilayah bermacam-macam pada 14 kecamatan, membuat kota Daeng ini, memiliki iklimusaha yang bervariasi, sehingga memungkinkan tumbuhnya wirausaha muda dan pembukaan lapangan kerja baru di bidang pertanian, perkebunan palawija serta sayur-sayuran guna menyuplai Supermarket dan Mini Market, serta rumah makan dan Warkop yang bertebaran di hampir semua jalan-jalan protokol di kota Makassar.

Tugas pokok dan fungsi dari Dinas Tenaga Kerja Makassar, adalah; merumuskan, membina dan mengendalikan kebijakan dibidang ketenagakerjaan yang meliputi perencanaan, perluasan kerja dan penempatan tenaga kerja, pelatihan, produktivitas kerja hubungan industrial dan syarat-syarat kerja serta pengawasan ketenagakerjaan. Sebagai bagian dari tupoksi tersebut, masyarakat sangat mengharapkan tersedianya lowongan kerja yang banyak dan mudah di akses melalui Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) termasuk internet dan media social serta sarana komunikasi lain yang lebih *up to date*.

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan pembangunan dan teknologi, sehingga terjadi pola pikir masyarakat yang semakin kritis memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Kondisi demikian menuntut hadirnya pemerintahan yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka. Oleh sebab itu, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan, termasuk pelayanan dalam bidang Pendaftaran dan penempatan Pencari Kerja pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar, yang sekarang ini masih dilakukan melalui tatap muka *off line*, dengan basis teknologi yang masih sederhana, dengan hanya menggunakan komputer sebagai media penyimpanan data base pencari kerja saja. Padahal di era teknologi digital ini, seharusnya sudah menggunakan komputer sebagai media pelayanan informasi *on line*, yang didukung oleh jaringan computer, sesuai dengan Instruksi Presiden No.3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government melalui TIK atau *Information and Communication Technology (ICT)* di Indonesia.

Menurut Syam (1999:9) bahwa penerapan teknologi informasi saat ini sudah menjadi kebutuhan dasar bagi setiap instansi dan perusahaan terutama dalam menjalankan setiap aspek aktifitas organisasi. TIK merupakan medium yang sempurna untuk mendukung permintaan layanan ketenagakerjaan, karena dengan berbasis TIK sanggup membawa jaringan yang luas kepada para pencari kerja. Sehingga, pencari kerja dan pengguna tenaga kerja seketika itu juga dengan mudah dapat melakukan komunikasi, tukar menukar informasi permintaan berbagai macam layanan ketenagakerjaan melalui media social seperti (sms massal/gateway via website, sms gratis, telepon *cellular*, *e-mail*, *facebook*, *twitter*, *Whatsapp*, surat elektronik dan masih banyak lagi fitur-fitur saluran social media lainnya) yang mudah diakses setiap saat, kapan dan dimanapun para pencari kerja tersebut berada. Bahkan, kini beberapa tempat di Kota Makassar,

telah tersedia hotspot area yang terkoneksi melalui akses internet seperti di Plaza Telkom, Supermarket, Pantai Losari, taman-taman kota, Hotel-hotel berbintang, area sekolah dan Kampus, semuanya telah terhubung ke Wifi secara gratis.

Demikian pula halnya bila Pemerintah kota Makassar dapat memberdayakan para Ketua RT/RW serta Lurah dan Camat, guna memanfaatkan 5.971 Smartphone yang telah dibagikan, sebagai sumber informasi terhadap semua lowongan kerja yang terbuka dalam wilayah kerjanya masing-masing. Sehingga tidak satupun lowongan kerja yang terbuka, tidak diketahui oleh Dinas Tenaga Kerja. Gambaran lain sebagai alasan penting dan menariknya penelitian ini didapat dari hasil penelitian terdahulu Sdr.Putra (2012), yang menganalisis faktor-faktor yg mempengaruhi lamanya mencari pekerjaan bagi tenaga kerja terdidik di Kota Makassar.

Berlatar belakang dari pengalaman kerja dan observasi pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar, peneliti yakin bahwa salah satu masalah pokok yang penting dan mendesak penanganannya ialah pelayanan public pendaftaran dan penempatan pencari kerja berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Kota Makassar.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana mekanisme Pelayanan publik pendaftaran dan penempatan pencari kerja di Kota Makassar? 2) Bagaimana Prototype model pengembangan pelayanan publik pendaftaran dan penempatan pencari kerja berbasis TIK di Kota Makassar?.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah 1) untuk menjelaskan dan menganalisis mekanisme Pelayanan publik pendaftaran dan penempatan pencari kerja di Kota Makassar, 2) untuk mengembangkan Prototype model Pelayanan publik pendaftaran dan penempatan pencari kerja berbasis TIK di Kota Makassar.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif, yang dilaksanakan di Kantor Dinas Tenaga Kerja, Jalan A.Pangeran Pettarani No.72 Kota Makassar. Pendekatan Penelitian Studi Kasus Sumber data dan Informan berupa data Primer dan Sekunder, dari Informan antara lain: Kepala Dinas, Pejabat Struktural dan Fungsional Pengantar kerja, Kepala dan Instruktur BLKI, Pencari kerja, Anggota Dewan Ketenagakerjaan Ketua LSM Pelayanan Publik Pemerintah, Pencari kerja. Sumber Data Sekunder, dikumpulkan dari berbagai dokumen. Fokus dan Deskripsi

Fokus Penelitian dilihat dari mekanisme pelayanan publik pendaftaran pencari kerja untuk memperoleh Kartu Kuning (Ak-1) dan Mekanisme Penempatan Pencari Kerja.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, Adapun bentuk instrumen yang digunakan adalah; Pedoman wawancara, Pedoman Observasi dan Pedoman Telaah dokumen, Teknik Pengumpulan data dan pengujian keabsahan data dari hasil wawancara mendalam, observasi secara langsung, dan menelaah dokumen. Analisis dan kualitatif berdasarkan teknik analisis meliputi Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data dan Menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kota Makassar

Makassar terletak di tengah-tengah kepulauan nusantara "*Center Of Point*", sehingga berfungsi sebagai penghubung kawasan barat dan kawasan timur. Juga sebagai pusat pelayanan perhubungan, perdagangan dan industri, yang diharapkan dapat membuka peluang kerja yang banyak dalam berbagai tingkatan. Secara geografis Makassar, berada pada bagian barat daya Pulau Sulawesi dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar antara 0-25 m, sehingga pada daerah-daerah tertentu sering tergenangi air pada musim hujan, terutama disaat bersamaan naiknya air laut (pasang). Kota ini, menempati areal seluas 175,79 km², dengan suhu udara berkisar antara 23°C-33°C, kecepatan angin 4,6 knot, curah hujan berkisar antara 2.000-3.000 mm. Kota ini, biasanya diterpa hujan pada bulan Oktober sampai April yang dipengaruhi oleh angin muson barat. Sedangkan musim kemarau berlangsung pada bulan Mei sampai September yang dipengaruhi angin muson timur. Akan tetapi sejak 3 tahun terakhir ini, terjadi perubahan musim yang seharusnya kemarau justru sering terjadi hujan begitupun sebaliknya.

Bandar Niaga Makassar, terdiri dari 14 Kecamatan dan memiliki 143 kelurahan, 970 RW, 4.789 RT dan pada akhir tahun 2017 direncanakan lagi pengembangan beberapa Wilayah Kecamatan dan Kelurahan. Jumlah penduduk Kota Makassar, pada tahun 2013 sebanyak: 1,408.072 Jiwa. Dari 14 kecamatan tersebut, terdapat 7 kecamatan yang berbatasan dengan pantai yaitu kecamatan Tamalate, Mariso, Wajo, Ujung Tanah, Tallo, Tamalanrea dan Biringkanaya. Kota ini juga, dijadikan sebagai daerah tujuan wisata, terutama para turis asing akan menuju ke Tana Toraja. Bagi mereka yang transit di Makassar, bisa menikmati keindahan; Air Terjun Bantimurung dan Kars Rammang-rammang di Kabupaten Maros. Mereka yang

senang pantai dapat menikmati keindahan Pantai Losari, Pulau Kayangan, Pulau Lae-Lae dan Pulau Samalona. Selain itu, Makassar juga terkenal sebagai daerah bersejarah yang ditandai dengan berdiri kokohnya Benteng Rotterdam dan Benteng Somba Opu dan juga terdapat Museum Lagaligo, makam Syech Yusuf di Ko'bang Gowa, makam Sultan Hasanuddin, makam Pangeran Diponegoro, makam Raja-raja Tallo. Juga terdapat makam dari dua sejoli pembawa kisah cinta yang mengharukan antara Wolter Monginsidi dan Emmy Saelan serta Datu Museng dan Maipa Deapati.

Penduduk dan Tenaga Kerja

Penduduk kota multi etnis ini, mayoritas berasal dari suku Bugis, Makassar, Mandar dan Toraja, Buton, serta Jawa. Selain itu, terdapat juga penduduk keturunan Cina, India, Arab, Manado, Ambon, Minang dan ras-ras kecil lainnya. Pada umumnya mereka memiliki ciri khas tersendiri dalam memilih pekerjaan misalnya; Rumah makan dan Tukang Bakso banyak dikerjakan oleh orang Jawa. Tukang Cukur biasanya orang Madura, namun sekarang mulai tergeser akibat adanya *Barbershop* yang lebih modern. Nakoda dan Pelaut umumnya Manado dan Ambon. ABK dan Bongkar Muat sekitar Pelabuhan serta coto, Pallu basa dan Sop Saudara, ditekuni oleh orang Makassar dan Pangkep. Rumah Makan Padang oleh suku Minang. Pedagang Pasar dan kakilima serta pakaian bekas “cakar” umumnya orang Bugis dan Makassar, sebagian orang Sidrap berdagang beras dan telur, bergeser dari posisi lamanya sebagai pandai emas. WNI keturunan Cina, banyak menangani penjualan emas dan bahan bangunan, onderdil kendaraan serta perdagang campuran termasuk farmasi dan obat-obatan. Sedangkan orang India dan Arab, kebanyakan berdagang tekstil dan alat-alat olah raga atau sport dan musik, sebahagian kecil diantaranya melakukan pengobatan alternative dan jamu tradisional. Sekalipun secara turun temurun ras-ras tersebut memiliki pekerjaan tersendiri, namun masih banyak juga beberapa orang atau suku lainnya memilih pekerjaan yang berseberangan dengan leluhurnya, namun tetap juga maju seperti usaha-usaha lainnya. Sebagai contoh kita lihat orang Soppeng yang jadi tukang jahit, orang Takalar menjual bakso dan sebagainya.

Penduduk Kota Makassar tahun 2017 tercatat sebanyak 1.489.011 jiwa yang terdiri dari 737.146 laki-laki dan 751.865 perempuan. Penyebaran penduduk Kota Makassar dirinci menurut kecamatan, menunjukkan bahwa penduduk masih terkonsentrasi diwilayah kecamatan Biringkanaya, yaitu sebanyak atau sekitar 13,14 persen penduduk, disusul kecamatan Tamalate.

Kecamatan Rappocini sebanyak 158,3 Jiwa (11,24 persen), dan yang terendah adalah kecamatan Ujung Pandang sebanyak 27.802 jiwa (1,97 persen). Pada tahun 2017 pencari kerja yang tercatat pada Dinas Tenaga Kerja kota Makassar sebanyak 11.246 orang, yang terdiri dari laki-laki sebanyak 5.285 orang dan perempuan 5.961 orang. Dari jumlah tersebut dapat dilihat bahwa pencari kerja menurut tingkat pendidikan terlihat bahwa tingkat pendidikan Sarjana yang menempati peringkat pertama yaitu sekitar 47,95 persen disusul tingkat pendidikan SMA sekitar 39,19 persen.

Pembahasan

Partisipasi masyarakat dalam pendaftaran pencari kerja dapat diwujudkan dengan baik jika sistem pelaksanaan pembangunan ketenagakerjaan yang ada melibatkan atau memberikan tempat bagi partisipasi masyarakat. Soetrisno (1995) memberikan beberapa syarat untuk mengembangkan sistem pembangunan yang partisipatif, yaitu: (1) Mendorong timbulnya pemikiran kreatif, baik dimasyarakat dan pelaksana pembangunan, (2) Toleransi yang besar terhadap kritik yang datang dari bawah dengan mengembangkan sifat *positif thinking* di kalangan aparat pelaksana, (3) Menimbulkan budaya di kalangan pengelola pemerintahan/pembangunan wilayah untuk berani mengakui atas kesalahan yang mereka buat dalam merencanakan pembangunan di daerah mereka masing-masing dan (4) Menimbulkan kemampuan untuk merancang atas dasar skenario, (5) Menciptakan sistem evaluasi proyek pembangunan yang mengarah pada terciptanya kemampuan rakyat untuk secara mandiri mencari permasalahan pelaksanaan pembangunan dan pemecahan terhadap permasalahan itu sendiri.

Prototype model ini melihat bahwa Ketua RT dan RW serta masyarakat dalam hal ini penduduk Kota Makassar, yang masih memiliki nilai sosial budaya untuk tolong menolong, patut dihimbau untuk mengambil bagian berpartisipasi di bidang pembangunan SDM ini. Dengan kata lain alternative model ini melihat RT/RW dan masyarakat merupakan sistem yang mandiri, sehingga dengan mudah dapat memberikan partisipasi dengan jalan memberikan informasi via sms atau telpon ke Callcenter Dinas Tenaga Kerja, atau melalui Pemerintah Kota Makassar, secara berjenjang dari RT-RW-Lurah hingga ke Kantor Camat, sebelum sampai ke Dinas Tenaga Kerja.

Tugas pelaporan lowongan kerja dimaksud, dapat juga dilakukan dengan mengintegrasikan bersama kedalam tugas Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), yang kini sementara gencargencarnya menjaga keamanan dan penegakan perda Kota Makassar, bersama armada jaga kota

yang telah dilengkapi dengan mobil patroli keamanan yang berada di setiap kecamatan. Armada jaga kota berguna multi fungsi, selain bertugas menjaga keamanan, juga ikut bekerja memantau kebersihan disekitar wilayah patrolinya. Kalau dalam melaksanakan tugasnya seorang anggota Satpol PP mendapatkan pamflet, brosur, spanduk, banner atau bentuk apa saja yang dapat memberikan informasi tentang adanya lowongan kerja, maka dengan mudah dia memfoto lewat Hp misalnya lalu menguploadnya kedalam web Disnaker, atau web pemerintah kota Makassar. Sedangkan model yang ada sekarang tetap dijalankan sambil menunggu pola-pola perubahan yang dirancang. Untuk kemudian, akan melahirkan suatu mekanisme secara terintegrasi dengan pencari kerja dan pengguna tenaga kerja, melalui berbagai media social.

Berdasarkan dari berbagai teori dan pernyataan tersebut diatas dikaitkan dengan informasi yang diperoleh dari masyarakat bahwa mereka sangat antusias untuk membantu pemerintah Kota Makassar. Nurdin pemilik bengkel Abadi Mandiri, menuturkan bahwa, banyak sebenarnya kebutuhan tenaga kerja yang terbuka di masyarakat, saya sendiri Pak, beberapa kali membutuhkan Juru Buku (Sekertaris maksudnya), tukang Bubut, Las dan tahun ini lagi saya membutuhkan tambahan minimal 5 orang nanti yang akan membantu saya di beberapa daerah, tidak pernah sempat ke Disnaker atau ke BLKI, inikan soal waktu dan kesempatan. Jadi saya biasanya suruh saja staf telpon ke Gamasi atau Telstar. Pernah juga saya terpaksa mengiklankan di Suarat Kabar. Nurdin, lebih lanjut menuturkan bahwa; “Kemungkinan juga pemerintah (maksudnya Disnaker) tidak mau mendengar usulan masyarakat, karena sering juga pak, saya usulkan melalui Musrembang, tetapi kami tidak pernah mengetahui bahwa apakah ada tanggapan baik dari Disnaker atau tidak”.

Pernyataan tersebut mengisyaratkan bahwa Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar, selama ini kurang bersosialisasi dengan masyarakat di bagian bawah. Bahkan, di beberapa kantor lurah yang saya masuki, mengaku tidak tahu program-program apa yang ada di Disnaker. Masyarakat hanya mengerti sebatas tempat kartu kuning saja. Selain dari rendahnya kesadaran para pengusaha melaporkan lowongan kerja yang tersedia di perusahaanya, juga terdapat factor yang berpengaruh lainnya guna terwujudnya pelayanan pendaftaran itu, antara lain: belum adanya Website tersendiri pada Dinas Tenaga Kerja, serta masih terbatasnya petugas pengantar kerja, minimnya sarana komunikasi dan informasi. Hingga saat ini pula, pemerintah Kota Makassar, belum memiliki *grand design and road map* perencanaan tenaga kerja.

Hingga sekarang, kita masih menyaksikan di beberapa ruas jalan besar dan kecil berbagai kebutuhan tenaga kerja dalam bentuk spanduk atau tempelan-tempelan kertas dan plastic berbentuk brosur, *leftlet* atau *bilbord* yang menawarkan lowongan kerja dalam berbagai tingkatan ketrampilan. Seperti Alfamidi Supermarket, Biro Travel, Pizzahut, KFC, Apotik K-24, Teknisi, Pramuwisata atau hotel-hotel baru, Tukang Jahit, Tenaga Administrator, Surveyor hingga penerimaan Sopir, Helper, anggota militer dan Satpam sekalipun, yang dibutuhkan oleh Instansi dan Perusahaan, tanpa melalui Dinas Tenaga Kerja.

Demikian pula yang terlihat dan didengar dari berbagai stasiun radio swasta dan kantor-kantor Pos di Kota Makassar, dan bahkan sebagian diantaranya masih banyak kita jumpai hingga hari ini; Begitu juga dengan surat kabar, iklan-iklan Radio Telstar dan Radio Gamasi secara interaktif, sering menawarkan pekerjaan.

Selain itu juga terdapat beberapa Proyek besar yang kini sementara dalam pencarian investor tambahan seperti; Waterboom Tanjung Bunga Plus, *Monorel dan Playover* ke Bandara Sultan Hasanuddin, Centerpoint of Indonesia (COI), Pantai Akkarena, Private Care Hospital Unhas, Wisma Negara, PLTA Enrekang, Pembangkit Listrik Tenaga Bayu (PLTB) di Sidrap, Peleburan Nikel di Bombana, Rumah Sakit Pertamina di Sudiang, LNG Sengkang, Rell Kereta Api lintas Sulawesi yang sudah dimulai pembebasan dan pembangunan stasiunnya dari Makassar ke Pare-Pare, Kampus terpadu Sekolah Perhubungan di Biringkanaya, Toll susun Pettarani, dan sebagainya.

Data yang kami peroleh dari Disnaker kota Makassar, bahwa setiap tahun pencari kerja yang terdaftar didominasi oleh mereka dengan tingkat pendidikan SLTA. Sedangkan di tahun 2015-hingga 2017, pencari kerja dengan tingkat pendidikan Sarjana juga lebih meningkat jumlahnya. Hal ini sejalan dengan banyaknya pendaftaran CPNS. Sedangkan pencari kerja yang hanya lulusan SLTA/ sederajat, sebagian besar karena tidak mampu melanjutkan pendidikan ke tingkat perguruan tinggi.

Untuk pencari kerja dengan tingkat pendidikan Sarjana kebanyakan adalah alumni baru perguruan tinggi di Makassar yang tidak langsung bekerja karena belum memiliki keterampilan yang memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan oleh perusahaan. Jumlah alumni universitas dan sekolah tinggi yang mencapai puluhan ribu setiap tahun tidak seluruhnya terserap lapangan kerja. Hal ini menyebabkan angka pengangguran selalu berbanding terbalik dengan ketersediaan lapangan kerja.

Apabila pencari kerja tersebut dibagi dua berdasarkan latar belakang pendidikan dan kompetensinya, maka dengan teknologi saat ini, seseorang bisa berhubungan atau melihat berbagai informasi pasar kerja kapan dan dimana saja pencari kerja tersebut berada. Selain itu seorang pencari kerja juga dapat dengan mudah bisa memperoleh informasi melalui surat kabar atau lewat link Facebook, Twitter, Youtube, atau lewat informasi dari teman dan keluarga, atau mungkin lewat satu dari ribuan situs Loker di Google yang telah merekomendasikan situs untuk para pencari kerja.

Disnaker, juga perlu menjalin hubungan kemitraan dengan berbagai pihak yang terkait, mentaati untuk berpartisipasi dalam forum penyuluhan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar, sebagai sumber informasi pasar kerja sebagaimana mestinya. Padahal sesungguhnya lembaga ini dapat dijadikan sebagai salah satu mitra Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar, dalam memperoleh informasi mengenai kondisi ketenagakerjaan di Perusahaan tempat mereka bekerja. Disnaker, sebagai SKPD melekat fungsi pelayanan, pengaturan, pembangunan dan pemberdayaan. Hal ini dituntut untuk mempercepat terciptanya negara yang *good governance*, namun menghadapi kendala berkaitan dengan penyiapan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga muncullah berbagai patologi birokrasi, diantaranya fenomena korupsi yang hampir memasuki semua aspek pemerintahan.

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan. Pengantar kerja saat ini adalah mereka yang bertugas di seksi Pendaftaran Pencari kerja, ada tiga orang dan satu orang lainnya berasal yang mempunyai tugas untuk bergantian menjaga di bagian pelayanan karena yang menjaga di bagian pelayanan umum masih pegawai kontrak bukan dari bagian pelayanan itu sendiri, maka keahlian yang dimiliki khususnya sebagai pengantar kerja belum bisa optimal. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu pencari kerja yang membutuhkan pekerjaan.

Selain sumber daya pegawai faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti dengan masih terbatasnya *filing cabinet* sebagai tempat untuk penyimpanan arsip “bergerak dan diam” yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata sebagai mana mestinya yang pada

akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan seketika bila kedatangan pengusaha yang membutuhkan pencari kerja secara mendadak.

Hal serupa juga mengganggu kerapian ruang pelayanan. Ketidakteraturan ini menyebabkan ketidaknyamanan pencari kerja ketika melakukan proses pelayanan. Faktor penghambat lain adalah mengenai jangka waktu yang diberikan terkait pembuatan AK-I (kartu kuning), yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena kurangnya pembuatan bahan dasar. Keterlambatan ini dikarenakan kartu untuk pembuatan dianggarkan tersendiri harus menunggu kiriman dari percetakan yang terkadang membutuhkan waktu tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan kartu kuning tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya.

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pencari kerja yang membutuhkan pelayanan. Pegawai sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat. Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan memberikan saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.

Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan pendaftaran pencari kerja yang berkualitas adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan iklas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pencari kerja.

Faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pencari kerja yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Termasuk fenomena kejelasan dan kepastian pelayanan, masih terlihat banyak kegiatan pelayanan yang tidak jelas dalam prosedur tata cara pelayanan, persyaratan teknis maupun administrasi, unit kerja atau pejabat yang berwenang memberikan layanan, tidak jelas rincian biaya/tarifnya seperti pembayaran jasa pembuatan “kartu kuning”. Tata cara pembayarannya juga tidak jelas begitu juga dengan jadwal waktu penyelesaiannya.

Selain itu masih ditemukan fenomena faktor keamanan yang diberikan tidak sesuai dengan proses hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi publik. Hal ini juga terlihat pada faktor keterbukaan, pemberi pelayanan masih tidak terbuka dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur keberatan atas PHK, persyaratan administrasi yang diperlukan, satuan kerja mana yang memberi pelayanan pendaftaran, perselisihan dan sebagainya. Ketidak terbuka waktu penyelesaian, penetapan rincian pembayaran biaya dan hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan yang tidak dilakukan secara terbuka sehingga terkadang publik meminta adanya transparansi pelayanan. Tingkat efisiensi dalam pelayanan juga belum diterapkan oleh pemberi pelayanan yaitu tidak efisien dalam penentuan persyaratan pelayanan, tidak adanya pencegahan pelayanan yang berulang-ulang, pelayanan yang tidak prosedural, pelayanan yang memakan waktu lama dan pelayanan yang proses tata kelolanya tidak dimenej dengan baik.

Pada akhir bulan April 2018, ditemukan perkembangan baru dibidang organisasi, maka peneliti menemukan adanya perubahan tupoksi berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah membawa konsekuensi pada perubahan paradigma pemerintahan yang juga berimplikasi pada mekanisme perencanaan dan pelaksanaan pembangunan. Implikasi tersebut antara lain penyerahan sebagian besar kewenangan Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah termasuk kewenangan dibidang Ketenagakerjaan yang menjadi urusan wajib dalam pemerintahan dan pembangunan daerah. Kebijakan tersebut berimplikasi pada pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar. Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi tersebut secara struktural mengacu kepada kebijakan Pemerintah Kota Makassar, namun secara fungsional tetap terkoordinasi dengan kebijakan Nasional Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan serta Instansi/Lembaga terkait lainnya.

Fungsi koordinatif ini dimaksudkan agar program penanganan permasalahan ketenagakerjaan di Kota Makassar tetap sejalan dengan program dan kebijakan secara nasional dalam lintas daerah, mengingat penanganan permasalahan ketenagakerjaan tidak mengenal batas wilayah. Sektor ketenagakerjaan merupakan salah satu sektor penting bagi pembangunan ekonomi nasional, khususnya dalam upaya pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan penduduk dan mengurangi jumlah penduduk miskin. Pembangunan ketenagakerjaan dilakukan

dengan menciptakan dan menerapkan berbagai program pembangunan pada sektor ekonomi, yang berorientasi pada peningkatan keterampilan, perluasan kesempatan kerja melalui investasi dan menciptakan peluang-peluang usaha baru bagi penduduk.

Dengan terbitnya Undang-Undang di atas maka terjadinya perubahan Susunan Perangkat Daerah Kota Makassar sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dimana Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar berganti menjadi Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar. Dengan terjadinya perubahan kebijakan pengawasan ketenagakerjaan maka terjadinya perubahan struktur organisasi Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar sebagaimana diatur dalam Peraturan Walikota Makassar Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Ketenagakerjaan yang berimplikasi pada perubahan nomenklatur Dinas dan bidang kerja. Dinas Tenaga Kerja berganti nama menjadi Dinas Ketenagakerjaan, Bidang Perencanaan, Perluasan & Penempatan Tenaga Kerja berganti nama menjadi Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kesempatan Kerja, Bidang Pembinaan Pelatihan dan Produktifitas Kerja menjadi Bidang Pelatihan Kerja, Bidang Pembinaan Hubungan Industrial, Syarat-Syarat Kerja dan Kesejahteraan menjadi Bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja sedangkan pengelolaan Pengawasan Ketenagakerjaan sudah menjadi tanggungjawab Pemerintah Daerah Provinsi sehingga Bidang Pengawasan dan Perlindungan Ketenagakerjaan sudah tidak relevan.

Sesuai hasil evaluasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dimana Dinas Ketenagakerjaan masuk dalam kategori dinas type A dan dianggap sangat perlunya menciptakan tenaga kerja yang terampil dan berkompeten maka di bentuk bidang baru yaitu Bidang Informasi Pasar Kerja dan Peningkatan Produktifitas.

Dari hasil pengamatan dan wawancara dengan informan, juga terungkap bahwa salah satu faktor yang menyebabkan kurangnya informasi pasar kerja yang masuk di Disnaker, selain dari belum tersedianya perangkat teknologi internet yang canggih, ialah juga karena tidak adanya Team Lintas Sektoral yang membantu Disnaker memperoleh informasi dimaksud. Misalnya Team Informasi Pasar Kerja (Tim IPK), yang beranggotakan selain dari dalam Instansi Disnaker, juga beranggotakan dari Dinas Perhubungan; yang banyak melakukan patroli dalam kota, Dinas Pekerjaan Umum; yang banyak memiliki Kontraktor, proyek-proyek Konstruksi dan proyek Padat Karya perkotaan. Demikian juga dengan Satpol PP; yang juga banyak keliling kota dari setiap Kecamatan dan Kelurahan. Semua ini bisa menjadi agen informasi yang dapat membuka

perluasan kesempatan kerja di Kota Makassar. Kalau Tim IPK, ini bisa terbentuk lintas sektoral, maka secara teoritik promosi dan penempatan pencari kerja dapat dilaksanakan berdasarkan pada unsur kompetensi dan profesionalisme pencari kerja dalam kelompok masyarakat yang tersedia (Setiyono, 2012;79).

Untuk meningkatkan model pelayanan publik pendaftaran dan penempatan pencari kerja sesuai dengan model yang diharapkan dari hasil penelitian ini, maka petugas penganatar kerja harus ditambah jumlahnya, ditingkatkan wawasan dan ketrampilan SDM-nya melalui pelatihan singkat dalam jabatan, agar dapat berinteraksi dengan sesama pegawai guna membagi informasi yang saling diperlukan. Karena itu perlu dilakukan peningkatan fungsi dan peran berbasis kompetensi, penambahan sarana dan prasarana teknologi, maka menurut (Noe; 2010:15), sangat penting bagi pimpinan organisasi untuk melakukan seleksi dan reformasi dalam rangka menngembangkan model pelayanan publik Pendaftaran pencari kerja di Kota Makassar, dengan berpedoman pada prinsip New publik manajemen dengan pertimbangan profesional, kompetensi serta dengan meningkatkan dan memberdayakan aparat RT/RW, Lurah dan Camat serta Lembaga sosial dan masyarakat, guna menyampaikan informasi pasar kerja di wilayahnya.

Mengacu kepada temuan penelitian sebagaimana yang telah dijelaskan pada bagian ini, maka dapat ditarik proposisi, bahwa, sekalipun terjadi perubahan tupoksi dan pergeseran pejabat, jika untuk mengembangkan Prototype model pelayanan publik Pendaftaran dan penempatan pencari kerja di Kota Makassar sesuai dengan yang diharapkan, maka penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sangat dibutuhkan dan petugas pengantar kerja harus ditambah jumlahnya, ditingkatkan wawasan dan ketrampilan SDM-nya melalui pelatihan singkat dalam jabatan, agar dapat berinteraksi dengan sesama pegawai guna membagi informasi kepada para pencari kerja dan pemberi kerja melalui TIK, serta dengan meningkatkan dan memberdayakan aparat RT/RW, Lurah dan Camat serta Lembaga sosial dan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari hasil pengamatan dan wawancara mendalam menjawab beberapa permasalahan yang telah kami ajukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelayanan publik pendaftaran dan penempatan pencari kerja di Kota Makassar, selama ini masih dilakukan secara sederhana yaitu pencari kerja yang datang membawa berkas

berdasarkan persyaratan berhadapan langsung dengan pengantar kerja lalu mengikuti seleksi wawancara di ruangan pendaftaran. Apabila mereka hanya mendaftarkan diri untuk memperoleh kartu kuning atau (Ak-1), sebagai kelengkapan berkas lamaran saja, maka proses pendaftarannya telah selesai. Sedangkan bagi mereka yang belum mendapatkan pekerjaan didaftar sebagai pencari kerja aktif.

2. Prototype Model Pengembangan Pelayanan publik pendaftaran dan penempatan pencari kerja yang *trend* dan sesuai dengan Tupoksi Dinas tenaga kerja di Kota Makassar, ialah bahwa selain menggunakan model lama dengan tetap mendaftarkan pencari kerja yang datang ke Kantor Disnaker, juga dilakukan pendaftaran dan penyebaran informasi pasar kerja berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), melalui internet dan media sosial *on line*, sekaligus meningkatkan partisipasi dengan memberdayakan para Ketua RT/RW dan Camat, lembaga sosial dan masyarakat sebagai perpanjangan tangan dari Dinas Tenaga Kerja untuk menangkap semua peluang informasi pasar kerja yang tersedia dalam wilayah kerjanya masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, (2009). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik, cet. III, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2009).
- Baiquni, Ahmad. (2014). Laporan Pengaduan Pelayanan Publik Ke Ombudsman Meningkatkan 350%. Sumber :<https://www.merdeka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-ombudsman-meningkat-350.html>
- BPS, (2017).(www.makassarkota.bps.go.id) Diakses; 23 Maret 2017.
- Keban, Jeremias, T. (2008). Dimensi-Dimensi Strategik Administrasi Publik Konsep, Teori, Danisu. Yogyakarta: Gaya Media.
- Keputusan Menpan-Reformasi birokrasi, Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, (2003) Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Menpan RB, Jakarta.
- Kristiadi, JB. (1996). Revitalisasi Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Prima. Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administasi dan Organisasi, Nomor 3 Volume II September 1994.UNiversitas Indonesia.
- Sedarmayanti. (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: Refika Aditama

Sudarmanto. (2005). "Merancang Manajemen Sumber Daya Manusia berbasis Kompetensi". *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik* Vol 9 No 1, Yogyakarta: PPs UGM.

Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Surat Kabar Harian Fajar. (2008). Data Pengangguran Disnaker Kota Makassar. 30 Mei 2008.

Syam Fazli BS (1999). "*Dampak Kompleksitas Teknologi Informasi Bagi Strategi dan Kelangsungan Usaha*". *Jurnal Akuntansi dan Auditing (JAAI)* Vol.3 No.1 FE.UII Yogyakarta.

Teknologi Informasi Komunikasi & oldid=4809526"[http://id.wikipedia.org/w/index.php?title=](http://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Diakses)Diakses, 5 Okt 2011 Jam 02.00

Tjipto herijanto, Rijono. (1992). *Ketenagakerjaan, kewirausahaan dan Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Permata Press, (2002), Jakarta

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, Fokus Media, (2003), Bandung.

Wikipedia, (2009). *Teknologi Informasi Komunikasi*. Sumber: https://id.wikipedia.org/wiki/Teknologi_informasi_komunikasi.

Yin, Robot, K. (2003). *Study Kasus (Desain dan Metode)*. Raja Grafindo Persada.

Zainuddin, Akbar. (2013). *Man Jadda Wajada*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Zeithaml.V.A, Parasuraman.A, Berry L B. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press. A Division of Macmillan.Inc.