

**WPAJ**



# The World Of

**PUBLIC ADMINISTRATION JOURNAL**

UNIVERSITAS SUBANG

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS SUBANG**

Alamat : Jl. RA. Kartini No. 01 Km. 3

Wanareja - Subang - Jawa Barat

Tlp. / Fax. 0260 - 417508

Website : [www.universitas-subang.ac.id](http://www.universitas-subang.ac.id)

Email : [pajfiaunsub@gmail.com](mailto:pajfiaunsub@gmail.com)

# Volume 4 Issue 2, Desember 2022

DOI: <https://doi.org/10.37950/wpaj.v4i2>

Published: 2022-12-28

## Articles

### **Implementasi Kebijakan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Kabupaten Subang**

Didi Rosidi

PDF

### **Peran Struktur Organisasi Balai Latihan Kerja Di Kabupaten Subang**

Luki Natika, RD.Putri Harisma Devi

PDF

### **Kinerja Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Dalam Pengelolaan Sumber Daya Air Di Kabupaten Subang**

Diah Andani

PDF

### **Kinerja Program Pembinaan Serikat Pekerja Di Bidang Perlindungan Tenaga Kerja Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi**

Silvy Sondari, Isnier Budiarti

PDF

### **Implementasi Kebijakan Gerakan Nasional Percepatan Perbaikan Gizi Di Kabupaten Subang**

Silvi Aulia

PDF

# Editorial Team

## Editor in Chief

[Nuraida](#), Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Subang, Indonesia

## Section Editor

[Dini Resmawati](#), Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Subang, Indonesia

[M Dian. Hikmawan](#), ([Scopus ID: 57215670438](#)) Faculty of Social and Political Sciences Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Indonesia

[Luki Natika](#), Universitas Subang

[Caca Arif Herdian](#), Universitas Subang

[Ade Suparman](#), Universitas Subang



## Kinerja Program Pembinaan Serikat Pekerja Di Bidang Perlindungan Tenaga Kerja Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi

**Silvy Sondari Gadzali<sup>1</sup>**

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang  
[silvysondari@unsub.ac.id](mailto:silvysondari@unsub.ac.id)

**Isniar Budiarti<sup>2</sup>**

Universitas Komputer Indonesia  
[Isniar.budiarti@email.unikom.ac.id](mailto:Isniar.budiarti@email.unikom.ac.id)

### **Abstrak**

Penelitian ini membahas mengenai Pembinaan dan Perlindungan ketenagakerjaan di Kabupaten Subang. Bidang Pembinaan dan Perlindungan Tenaga kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang memiliki tanggung jawab dalam pembinaan kerja para serikat kerja melalui peningkatkan komunikasi maupun mediasi dengan Perusahaan. Maraknya permasalahan upah tenaga kerja yang tidak sesuai dan perlakuan perusahaan terhadap para pegawai yang tidak sesuai membuat Dinas Ketenagakerjaan khususnya Bidang Pembinaan dan Perlindungan Tenaga kerja mengambil alih peranan sebagai katalisator komunikasi Antara perusahaan dan para pegawai yang menyampaikan aspirasi dan keluhan mengenai permasalahan ketenagakerjaan. Hasil Penelitian yang didapat bahwa Kinerja Bidang Pembinaan dan Perlindungan Tenaga kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang dinilai belum optimal dikarenakan dimensi akuntabilitas dan dimensi responsivitas belum optimal dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya, namun dalam dimensi kualitas pelayanan peran para pegawai sudah optimal dalam pemberian layanan, selanjutnya dalam dimensi produktivitas telah optimal hal ini terlihat dari sikap pegawai, kemampuan pegawai dan semangat pegawai yang tinggi serta dalam dimensi tanggungjawab dapat dilihat dari pelaksanaan kegiatan organisasi sudah sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang ditetapkan.

**Kata kunci:** Kinerja, Perlindungan, Tenaga Kerja

### **Abstract**

*This research discusses the Development and Protection of Manpower in Subang Regency. The Field of Manpower Development and Protection at the Manpower and Transmigration Office of Subang Regency has the responsibility of fostering the work of the unions through improving communication and mediation with the Company. The rampant problem of inappropriate labor wages and the company's treatment of inappropriate employees made the Manpower Office, especially the Field of Labor Development and Protection, take over the role of a catalyst for communication Between companies and employees who expressed aspirations and complaints about labor problems. The results of the research obtained that the Performance*



*of the Field of Manpower Development and Protection at the Manpower and Transmigration Office of Subang Regency is considered not optimal because the dimensions of accountability and the dimension of responsiveness have not been optimal in the implementation of their duties and responsibilities, but in the dimension of service quality the role of employees is optimal in providing services, then in the dimension of productivity has been optimal this can be seen from the attitude of employees, The ability of employees and high employee enthusiasm and in the dimension of responsibility can be seen from the implementation of organizational activities in accordance with established procedures and mechanisms.*

**Keywords:** *Performance, Protections, Workers*

## **Pendahuluan**

Serikat pekerja/serikat buruh adalah organisasi yang dibentuk dari, oleh, dan untuk pekerja/buruh baik di perusahaan maupun di luar perusahaan, yang bersifat bebas, terbuka, mandiri, demokratis, dan bertanggung jawab guna memperjuangkan, membela serta melindungi hak dan kepentingan pekerja/buruh serta meningkatkan kesejahteraan pekerja/buruh dan keluarganya. Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan menyebutkan bahwa pekerja/buruh adalah "Setiap orang yang bekerja dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain maupun balasan pendapatan dari pemberi kerja atau pengusaha". Pekerja dapat juga disebut worker, laborer, tenaga kerja atau karyawan. Makna serikat seperti pada serikat pekerja berarti persatuan, perhimpunan, gabungan, perkumpulan yang menjalankan perniagaan dan sebagainya untuk kegunaan atau keperluan bersama.

Masalah ketenagakerjaan memang sangat luas dan kompleks. Karena ketenagakerjaan mengandung dimensi ekonomis, dimensi sosial kesejahteraan dan dimensi sosial politik. Dari segi dimensi ekonomis, perluasan kesempatan kerja juga merupakan dimensi ekonomis ketenagakerjaan, karena melalui kesempatan kerja pertumbuhan ekonomi diciptakan sekaligus memberikan penghasilan dan meningkatkan daya beli masyarakat. Masalah ketenagakerjaan juga mencakup masalah pengupahan dan jaminan sosial, penetapan upah minimum, syarat-syarat kerja, perlindungan tenaga kerja, penyelesaian perselisihan, kebebasan berserikat dan hubungan industrial, serta hubungan dan kerjasama internasional. Semuanya mengandung dimensi ekonomis, sosial dan politis. Dengan kata lain, masalah ketenagakerjaan tersebut mempunyai multi dimensi, cakupan luas dan sangat kompleks.

Pekerja hanya dapat bekerja apabila pengusaha membuka tempat kerja baginya dan pengusaha beruntung jika ada pekerja yang bekerja menjalankan perusahaannya. Namun saling ketergantungan itu tidak seimbang. Pekerja tidak dapat hidup kalau ia tidak bekerja dan ia tidak dapat bekerja kecuali di beri pekerjaan oleh pengusaha, sedangkan pengusaha atau pemilik modal tidak mempunyai pendapatan kalau perusahaan tidak berjalan, tetapi ia masih bisa bertahan dengan modal yang di milikinya. Dengan demikian, kelompok pengusaha merupakan kelas yang kuat, kelas yang superior dan kelompok pekerja merupakan kelas yang lemah, kelas yang inferior.

Perlindungan Serikat pekerja dibentuk dengan berdasarkan Pancasila sebagai dasar negara dan Undang-undang Dasar 1945 sebagai konstitusi Indonesia. Menurut



UU No. 21 tahun 2000 tentang serikat pekerja pasal 1 ayat 1 berbunyi: *"Serikat pekerja/serikat buruh adalah organisasi yang dibentuk dari, oleh, dan untuk pekerja/buruh baik di perusahaan maupun diluar perusahaan, yang bersifat bebas, terbuka, mandiri, demokratis dan bertanggungjawab guna memperjuangkan, membela serta melindungi hak dan kepentingan pekerja dan buruh serta meningkatkan kesejahteraan pekerja/buruh dan keluarganya."* Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2000 menjelaskan bahwa untuk memberikan perlindungan, pembelaan hak dan kepentingan, serta meningkatkan kesejahteraan yang layak bagi pekerja/serikat dan keluarganya. Serikat pekerja/serikat buruh mempunyai fungsi: sebagai pihak dalam pembuatan perjanjian kerja bersama dan penyelesaian perselisihan industrial; sebagai wakil pekerja/buruh dalam lembaga kerja sama di bidang ketenagakerjaan sesuai dengan tingkatannya; sebagai sarana menciptakan hubungan industrial yang harmonis, dinamis, dan berkeadilan sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku; sebagai sarana penyalur aspirasi dalam memperjuangkan hak dan kepentingan anggotanya; sebagai perencana, pelaksana, dan penanggungjawab pemogokan pekerja/buruh sesuai dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku; dan sebagai wakil pekerja/buruh dalam memperjuangkan kepemilikan saham di Perusahaan.

Tujuan dibentuknya serikat buruh/serikat pekerja adalah menyeimbangkan posisi buruh dengan pengusahannya. Melalui keterwakilan buruh di dalam serikat buruh/serikat pekerja, diharapkan aspirasi buruh dapat sampai kepada pengusahanya. Selain itu, melalui wadah serikat buruh/serikat pekerja ini diharapkan akan terwujud peran serta buruh dalam proses produksi. Serikat buruh/serikat pekerja yang merupakan sarana untuk memperjuangkan kepentingan pekerja haruslah memiliki rasa tanggung jawab atas kelangsungan perusahaan dan begitu pula sebaliknya, pengusaha harus memperlakukan pekerja sebagai mitra sesuai harkat dan martabat kemanusiaan. Namun sebagian besar pengurus serikat pekerja tersebut tidak profesional di bidangnya, tidak mempunyai latar belakang perjuangan serikat bekerja, tidak mempunyai program kerja dan sasaran yang jelas, tidak mempunyai kemampuan negosiasi. Banyak kasus-kasus yang terjadi mengindikasikan bahwa "perjuangan" mereka sangat diragukan untuk kepentingan pekerja. Sebagian mempunyai muatan politik, sebagian lagi lebih menonjolkan kepentingan pribadi. Tingkah laku serikat pekerja sekarang ini bukan saja terkesan menakutkan, akan tetapi dalam jangka panjang dapat merusak disiplin dan etos kerja para karyawan.

Kinerja Pembinaan dan Perlindungan mempunyai peran yang penting dalam memberikan perlindungan terhadap serikat perkerja memberikan kesejahteraan terhadap pekerja serta Perusahaannya dan ini merupakan tugas dari Lembaga Kerja sama Tripartit yang menjadi mediator dan pengawasan serikat pekerja tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan permasalahan mengenai Kinerja Program Pembinaan Serikat Pekerja Di Bidang Perlindungan Tenaga Kerja Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Subang terlihat belum optimal dengan indikator terdapat permasalahan, seperti ; Tercatat hanya 58 % serikat pekerja yang yang baru ikut kegiatan Pembinaan pada tahun 2021, dan Ada 70% dari organisasi serikat pekerja yang masih belum memahami dan mengerti akan persyaratan serta ketentuan kerja yang ada di perjanjian kerja waktu tertentu (kontrak kerja).



### Kerangka Teori

Kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama diantara anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Hal ini mendasarkan bahwa adanya kegiatan interaksi antara sumber daya manusia dan sumber daya yang lain dapat dipadukan guna melaksanakan serangkaian kegiatan dalam mencapai tujuan organisasi yang lebih baik.

Sesuai dengan pendapat di atas, bahwa organisasi serikat pekerja dibentuk berdasarkan tugas pokok dan fungsi yang bersifat bebas, terbuka, mandiri, demokratis dan bertanggung jawab guna memperjuangkan, membela serta melindungi hak dan kepentingan pekerja atau buruh serta meningkatkan kesejahteraan pekerja atau buruh dan keluarganya. Dalam hal tersebut terdapat permasalahan yakni kurang responsivitas dan produktivitas dalam pembentukan serikat pekerja masih belum sesuai dengan tata cara dan aturan yang telah ditetapkan.

Menurut Dwiyanto (2006:50-51) mengukur kinerja birokrasi publik berdasarkan adanya indikator yang secara lanjut dijelaskan sebagai berikut :

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memuaskannya seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai satu indikator yang penting.

2. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjalankan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas ini disini menunjukkan pada keseleraan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuan, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidaksihleraan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat . hal tersebut jelas menjelaskan menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik



itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, tanggung jawab bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan tanggung jawab.

#### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu mempersentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas public dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi public tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

### Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode inquiry, bahwa studi kasus sebuah eksplorasi dari suatu sistem yang terikat atau suatu kasus/beragam kasus yang dari waktu ke waktu melalui pengumpulan data yang mendalam serta melibatkan berbagai sumber informasi yang kaya dalam suatu konteks.

### Hasil dan Pembahasan

Penilaian kinerja organisasi dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misi yang ditetapkan. Sehingga penilaian kinerja sangat dianggap penting. Suatu pelayanan yang optimal adalah jika di dalamnya terdapat dimensi-dimensi yang digunakan tolak ukur keberhasilan Kinerja Program Pembinaan Serikat Pekerja Di Bidang Pembinaan dan Perlindungan Tenaga Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang dapat dikatakan memiliki suatu hasil kerja dalam meningkatkan tugasnya, sesuai dengan wewenang masing-masing yang bisa dipertanggung jawabkan dan dilaksanakan sesuai prosedur dan perundang-undangan dengan tujuan untuk mencapai suatu tujuan organisasi.

### Produktivitas

Hasibuan (2014:75) mengemukakan bahwa konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami secara umum sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Produktivitas juga merupakan bentuk kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik. Produktivitas merupakan yang penting dalam keberhasilan suatu Kinerja Bidang Pembinaan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Kabupaten Subang.

Menurut Dwiyanto (2012;50-51) indikator dari produktivitas antara lain :





1. Sikap Aparat, dalam melaksanakan tugasnya dapat dilihat dari kesediaan dan inisiatif para pegawai untuk bekerja secara efektif dan efisien.
2. Kemampuan, diharapkan aparatur memiliki keahlian dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya. Misalnya untuk pekerjaan yang berkenaan dengan administrasi, maka pegawai yang diharapkan dapat melaksanakan tugas tersebut adalah pegawai yang memiliki dasar pendidikan administrasi juga.
3. Semangat kerja, yang dapat diartikan sebagai sikap antusiasme para pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Sikap mental ini dapat dilihat dari komitmen dan kemauan tinggi para pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Bidang Pembinaan dan Perlindungan Tenaga Kerja, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang telah memiliki sikap pegawai dalam melaksanakan tugasnya telah bersedia dan inisiatif para pegawai untuk bekerja secara efektif dan efisien, hal ini terlihat dari kinerja realisasi kegiatan yang dilakukan telah tepat sasaran sebesar 70% lebih. Kemudian Bidang Pembinaan dan Perlindungan Tenaga Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang memiliki pegawai dengan *hardskill* dan *softskill* yang baik terlihat dari tingkat pendidikannya serta Bidang Pembinaan dan Perlindungan Tenaga Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang telah memiliki pegawai yang memiliki sikap, perilaku, disiplin, motivasi dan komitmen yang tinggi.

Kinerja Pembinaan dan Perlindungan Tenaga Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang dalam segi produktivitas telah optimal hal ini terlihat dari sikap pegawai, dan upaya pendekatan pegawai dengan para serikat pekerja dalam mencari solusi pemecahan permasalahan yang dialami oleh para serikat pekerja di Kabupaten Subang.

### **Kualitas Layanan**

Gibson (1989:205) mengemukakan bahwa Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjalankan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kualitas layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik.

Seperti yang telah dijelaskan dimuka, bahwa kinerja organisasi publik juga dapat dilihat dari kualitas layanan yang diberikan organisasi sector publik tersebut pada masyarakat. Orientasi kualitas layanan yang baik bisa dilihat dari kemudahan proses layanan yang diberikan, memiliki standar pelayanan yang jelas dan segala bentuk keluhan pelanggan khususnya para serikat pekerja di respon dengan sangat baik.

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Bidang Pembinaan dan Perlindungan Tenaga Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya mengenai kebutuhan para serikat pekerja.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang sudah memiliki Standar pelayanan yang jelas dan terlihat pada Peraturan Bupati Kabupaten Subang



Nomor 64 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang. Standar ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Namun masyarakat sebagai pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standar pelayanan publik di kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang. Kualitas layanan telah optimal hal ini terlihat dari kemudahan proses layanan yang diberikan, memiliki standar pelayanan yang jelas dan segala bentuk keluhan pelanggan dinilai sudah sesuai dalam pelaksanaannya.

### **Responsivitas**

Suwanto (2016:72) mengemukakan bahwa Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas ini disini menunjukkan pada keseleraan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuan, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Bidang Pembinaan dan Perlindungan Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang dalam komunikasi dengan perusahaan tidak sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Dan dapat disimpulkan jika dikaitkan dengan Dimensi Responsivitas dinilai belum optimal dikarenakan para pegawai khususnya Bidang Pembinaan dan Perlindungan Tenaga kerja dinilai kurang mampu mensinkronkan komunikasi yang dilakukan serikat pekerja dengan pihak perusahaan maupun sebaliknya.

### **Responsibilitas**

Thoha (1997:99) mengemukakan bahwa responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

Kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan prosedur yang telah ditentukan. Hampir semua pelayanan kepada masyarakat didasarkan pada prosedur yang ditetapkan yang merujuk pada perundang-undangan. Pada umumnya ketentuan yang sudah ditetapkan bertujuan baik, yaitu menuntun pegawai dalam bekerja sesuai aturan yang ada, namun banyak aturan yang tertulis atas kebijakan atasan dengan pertimbangan khusus, untuk kepentingan masyarakat. Selagi kebijakan itu tidak berdampak yang sangat tidak baik pada pegawai atau pun pada penerima layanan, maka pejabat berhak melakukan kebijakan untuk pelayanan.

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh pegawai adalah pencatatan serikat pekerja secara berkala dan itu merupakan hal yang amat cukup sederhana. Petugas bagian pencatatan hanya memverifikasi data serikat pekerja yang menanyakan kelengkapan berkas dan wawancara. Apabila kelengkapan persyaratan sudah memenuhi maka petugas akan menginput biodata yang kemudian memproses dan mencetaknya.



Bidang Pembinaan dan Perlindungan Tenagakerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang dalam menjalankan tugasnya sesuai undang-undang yang berlaku, bahwa tidak ada pembiayaan dalam pelayanan berlangsung. Hasil penelitian pada Bidang Pembinaan dan Perlindungan Tenagakerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang dalam Dimensi Responsibilitas dinilai sudah optimal dapat dilihat dari pelaksanaan kegiatan organisasi sudah sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang ditetapkan

### **Akuntabilitas**

Wirawan (2015:8) mengemukakan bahwa akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu mempersentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Yang dimaksud akuntabilitas dalam pelayanan adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai atau norma eksternal di masyarakat. Nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat antara lain meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi dan orientasi pelayanan yang mengutamakan masyarakat adalah pengguna layanan jasa. Indikator akuntabilitas dalam pelayanan tenaga kerja adalah:

1. Acuan pelayanan yang dipakai oleh pegawai dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Yang mengedepankan prinsip orientasi pelayanan.
2. Tindakan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan ketika masyarakat pengguna jasa layanan tidak mampu memenuhi persyaratan yang diminta.
3. Dalam menjalankan pelayanan, seberapa besar kepentingan pengguna jasa layanan memperoleh prioritas dari petugas pelayanan.

Berdasarkan observasi ditemukan kinerja dalam menjalankan tugas atau penyelenggaraan pelayanan tenaga kerja mengacu pada perintah atasan. Perintah atau diposisi merupakan paduan pokok petugas untuk melangkah dalam bekerja, sehingga pegawai sangat ditentukan oleh perintah atasannya.

Salah satu penyebab rendahnya akuntabilitas adalah dengan melihat kultur birokrasi yang selalu melihat keatas, sehingga pegawai terbiasa mementingkan atasan dari pada kepentingan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Pegawai cenderung merasa bertanggungjawab kepada atasan dibandingkan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Akuntabilitas pada Bidang Pembinaan dan Perlindungan Tenagakerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang dibagi menjaadi dua dimensi pembahasan diantaranya akuntabilitas kinerja megenai informasi yang diberikan dan kejelasan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sebagai pegawai.



Dua hal yang penting dibahas berkaitan informasi sebagai faktor berpengaruh pertama terhadap akuntabilitas kinerja adalah informasi yang berkaitan dengan bagaimana kegiatan harus diketahui berkenaan dengan pelaksanaan yang bersifat keterbukaan dan menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas, maka informasi yang diberikan harus jelas dan terukur.

Salah satu permasalahan kinerja mengenai akuntabilitas kinerja pegawai yang ada di Bidang Pembinaan dan Perlindungan Tenaga Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang dalam Dimensi Akuntabilitas dinilai belum optimal dikarenakan tidak ada kejelasan yang disampaikan dalam hal informasi yang diberikan sehingga mengakibatkan tidak efektifnya pelaksanaan akuntabilitas kinerja untuk mencapai tujuan.

### **Kesimpulan**

Bidang Pembinaan dan Perlindungan Tenaga kerja dalam dimensi akuntabilitas masih dinilai kurang optimal dilihat dari akuntabilitas pegawai dalam penginputan data pegawai yang kurang bersifat terbuka dan dinilai masih lambat dalam pengerjaannya. Kemudian dalam dimensi responsivitas para pegawai khususnya Bidang Pembinaan dan Perlindungan Tenaga kerja dinilai kurang mampu mensinkronkan komunikasi yang dilakukan serikat pekerja dengan pihak perusahaan maupun sebaliknya. Namun dalam dimensi kualitas layanan dinilai sudah optimal, dimensi pendukungnya yaitu kemudahan proses layanan yang diberikan, memiliki standar pelayanan yang jelas dan segala bentuk keluhan pelanggan dinilai sudah sesuai dalam pelaksanaannya. Selanjutnya pada dimensi produktivitas juga telah optimal hal ini terlihat dari sikap pegawai, kemampuan pegawai dan semangat pegawai yang tinggi dalam memberikan pelayanan terhadap para serikat pekerja, serta dalam dimensi tanggung jawab dapat dilihat dari pelaksanaan kegiatan organisasi sudah sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang ditetapkan.

### **Referensi**

- Dwiyanto, Agus. 1999. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*. Fisipol UGM. Yogyakarta
- Gibson, Ivancevich, Donnely. Edisi keempat 1989. *Organisasi Dan Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Hasibuan, 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. PT. Gramedia Pustaka Utama. *hukum Ketenaga Kerjaan, Aplikasi dan Penelitian: Aplikasi dalam Organisasi*. Cetakan ke 1. Jakarta: Raja Grafindo Persada. *Keduabelas*. Jakarta: Salemba Empat
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Mahsun. Muhamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Mahsun. Muhamad. 2013. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Penerbit BPFE, Yogyakarta
- Notoadono, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rhineke Cipta.
- Riani Syari. 2016. Efektivitas Organisasi. *Jurnal Administrasi Publik*. 12(4):14-18.
- Robbins, Stephen; A. Judge Timothy. 2007. *Perilaku Organisasi, Edisi*



- Sedarmayanti.1999. *Restrukturasi Dan Pemberdayaan Organisasi*. Bandung: Mandar maju
- Sondang P. Siagian. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Sudarmanto, SIP, MSi. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suwanto, M.Si. dan Priansa, Donni Joni. (2016). *Manajemen SDM dalam organisasi public dan bisnis*. Bandung; Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 1997. *Pembinaan Organisasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Torang, syamsir. 2016. *Organisasi dan Manajemen*. Bandung: PT. Alfabeta
- Wibowo, 2016, Edisi Kelima *Manajemen Kinerja*, Depok: PT. Rajadrafindo Persada
- Wirawan. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*: Depok: PT. Rajadrafindo Persada