

**KUALITAS PELAYANAN
PELATIHAN KERJA
DI UPTD LLK UKM KABUPATEN SUBANG**

Oleh :

Ade Nawawi

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang
Adenawawi.79@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi karena adanya permasalahan para peserta pelatihan kerja yang telah mengikuti pelatihan kerja yang seharusnya mendapatkan pekerjaan disini masih belum mendapatkan pekerjaan serta kurangnya informasi yang diberikan Kantor UPTD LLK UKM Kabupaten Subang ke pelosok-pelosok desa yang belum terinformasikan secara utuh. Maka dari itu kantor UPTD LLK UKM Kabupaten Subang harus bisa berkoordinasi dengan perusahaan-perusahaan di Kabupaten Subang sehingga pada saat proses pelaksanaan kegiatan pelatihan kerja hanya dibutuhkan oleh perusahaan saja. Sehingga hasil dari proses pelatihan kerja ini tidak sia-sia dan dapat disalurkan oleh Kantor UPTD LLK UKM Kabupaten Subang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pelatihan Kerja di Unit Pelaksana Teknis Dinas Loka Latihan Kerja Usaha Kecil dan Menengah (UPTD LLK UKM) Kabupaten Subang, penelitian ini mengacu pada teori Sinambela bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan dengan indikator-indikator yang ditemukan oleh kebijakan dan konteks pelayanan. Metode penelitian yang dipakai adalah metode deduktif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan yang berupa observasi dan wawancara terstruktur. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah *pureposive sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Pelatihan Kerja di Unit Pelaksana Teknis Dinas Loka Latihan Kerja Usaha Kecil dan Menengah (UPTD LLK UKM) Kabupaten Subang sudah diterapkan dengan baik, namun pada pelaksanaan kegiatan Pelatihan Kerja ini masih terdapat beberapa hal yang belum tercapai dengan maksimal yaitu dengan kurangnya petugas pelaksana pelatihan kerja serta kurangnya sosialisasi dari Kantor UPTD LLK UKM Kabupaten Subang itu sendiri tentang pentingnya pelatihan kerja bagi seluruh masyarakat Kabupaten Subang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelatihan Kerja, Penyaluran Alumni Pelatihan Kerja

Abstraction

The research was conducted from the problem of the training participant for work who had followed the work training and they deserve to have work, but they haven't got the work because of less information given from UPTD LLK UKM in Subang to the villagers that have not got the information. Hence, the office of UPTD LLK UKM in Subang, has to communicate to the companies in Subang so the process of the implementation of work training. It is only needed by the company. The result of the work training will be usefull and can be connected by the office of UPTD LLK UKM in Subang. The purpose of the research is to know the quality of work training service in UPTD LLK UKM in Subang. This research has the tendency to theory of Sinambela that the service quality can be seen from the indicators found by the policy

and the service. The research is deductive with qualitative method. The data collecting technique is conducted by the literature and field study with observation and constructed interview. The technique for getting the informant used is purposive sampling.

Based on the result of the research, it can be seen that the quality of service for work training in UPTD LLK UKM of Subang has been applied well, however there should be improvement in the activity of work training, namely there should be more officers in the field of work training and social information from the office of UPTD LLK UKM in Subang about the importance of work training for the people of Subang.

Key words : quality of service, work training, the acces for the graduation of work training.

PENDAHULUAN

Dalam rangka untuk pengembangan sumber daya untuk mempersiapkan tenaga kerja yang terampil, kompeten, dan professional, terutama dalam menyongsong zaman era globalisasi maka kebutuhan pelatihan kerja akan terus meningkat karena pertumbuhan angkatan kerja maupun keperluan untuk menyesuaikan keterampilan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berubah begitu cepat.

Dalam rangka menghadapi pasar bebas, tenaga kerja merupakan salah satu faktor penentu daya saing di dunia usaha, semakin tinggi kualitas tenaga kerja maka semakin besar pula kontribusi dalam meningkatkan daya saing di dunia usaha, tenaga kerja merupakan faktor terpenting dalam proses kebutuhan pasar kerja dan bukan sebagai sarana produksi, selain itu juga tenaga kerja merupakan sarana produksi yang lain, karena tenaga kerja adalah manusia yang menggerakannya untuk menghasilkan suatu kualitas untuk menghasilkan barang.

Dengan mengingat bahwa tingkat partisipasi tenaga kerja keseluruhan hampir terus menerus, hal ini terutama mencerminkan besarnya jumlah penduduk yang akan memasuki pasar kerja kendatipun demikian tingkat pertumbuhan penduduk merupakan tantangan yang lebih besar, dan perlu dicatat bahwa tingkat kebutuhan pasar kerja sangat tinggi menurut standar dunia misalnya pertumbuhan penduduk dunia di perkirakan akan mengalami pertumbuhan yang

semakin tahun akan semakin meningkat pesat sekali.

Dalam penyerapan tenaga kerja di Indonesia dan di Negara-negara berkembang lainnya telah dikemukakan dalam berbagai bentuk tulisan baik sarjana-sarjana Indonesia maupun sarjana asing dalam penyerapan tenaga kerja, yang mengelompokan aktivitas ekonomi ke dalam tiga sektor utama : 1. Sektor pertanian, 2. Sektor (pertambangan, industri, bangunan listrik air, gas) 3. Sektor perdagangan, transportasi, keuangan, dan jasa (Soeharsono Sagir 1982:43)

Hal ini Indonesia harus meningkatkan daya saing baik mutu hasil produksi maupun jasa. Peningkatan daya saing ini dimulai dari penyiapan Sumber Daya Manusia (SDM) berkualitas merupakan faktor keunggulan menghadapi persaingan. Kondisi ini juga menuntut perusahaan bersikap tanggap dan proaktif dalam melakukan perekrutan untuk mencari calon atau kandidat pegawai, karyawan, buruh, atau tenaga kerja baru untuk memenuhi kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) organisasi atau perusahaan.

Mengingat bahwa kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) yang lebih berkompeten dibidangnya dan ketatnya persaingan diantara para tenaga kerja di dunia kerja maka perlu dilakukan upaya untuk dapat menciptakan tenaga kerja yang berkompeten yang siap memenuhi kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) suatu perusahaan.

Perkembangan jumlah penduduk Indonesia yang cepat akan diikuti oleh

perkembangan jumlah tenaga kerja yang pesat pula. Sejumlah tenaga kerja muda akan memasuki pasar kerja untuk mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan keadaan ini akan berjalan secara terus menerus. Seperti halnya di Kabupaten Subang yang memiliki jumlah tenaga kerja yang terus bertambah dari tahun ke tahun yang akan memasuki pasar kerja tentunya, baik yang dari masyarakat setempat

maupun para pendatang dari daerah lain hal ini dapat dilihat dari bertambahnya lulusan dari dunia pendidikan yang dimulai dari tingkat pendidikan dasar sampai perguruan tinggi, di samping itu didukung oleh beragamnya kemampuan masyarakat dalam melanjutkan ke tingkat pendidikan yang lebih tinggi mengakibatkan tingkat pencari kerja yang berbeda pula tentunya.

Jumlah Latihan Kerja Menurut Pendidikan dan Jenis Kelamin UPTD LLK UKM Kab. Subang

No	Jenis pendidikan	Jumlah penduduk		
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	SD	24	48	72
2.	SMP/Sederajat	96	132	228
3.	SMA/MA/Sederajat	120	183	303
4.	Diploma II	0	1	1
5.	Diploma III	0	3	3
6.	Sarjana	2	5	7
	Jumlah	242	372	614

Sumber : UPTD LLK UKM Kab. Subang Tahun 2014

Dari keterangan diatas dapat dilihat bahwa jumlah para pelatihan kerja di Kabupaten Subang sebanyak 614 orang. Dari jumlah tersebut terdapat beberapa lulusan baik SD, SMP, SMA, Diploma II, Diploma III bahkan sampai Sarjana. Dari sebanyak itu mayoritas peserta pelatihan kerja berasal dari lulusan SMA/MA/Sederajat dikarenakan tidak bisa melanjutkan ke perguruan tinggi dan memilih menganggur dan tidak memiliki keahlian dan kemampuan dalam bekerja.

Berdasarkan keterangan diatas, perlu adanya usaha pemerintah lebih serius lagi dalam peningkatan keterampilan dan keahlian kerja pada tenaga kerja untuk menjadi tenaga kerja yang benar-benar memiliki keterampilan dan keahlian yang siap pakai agar dapat mengurangi dampak pengangguran yang semakin banyak dari tahun ke tahun dan ini penting sekali diperhatikan oleh pemerintah untuk

mengatasi hal tersebut. Maka dalam hal ini Kabupaten Subang harus mengatasi dampak pertumbuhan penduduk yang akan memasuki pasar tenaga kerja. Menurut peraturan Bupati No. 14 G Tahun 2008 tentang tugas pokok dan fungsi UPTD LLK UKM Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang melaksanakan sebagian tugas teknis operasional dinas dibidang loka latihan kerja usaha kecil dan menengah di lapangan sesuai dengan kebijaksanaan Kepala Dinas. Kegiatan pelatihan kerja yang dilaksanakan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang yaitu kegiatan untuk menekan tingkat pengangguran yang ada di Kabupaten Subang terutama bagi masyarakat yang baru beres menyelesaikan tingkat pendidikan SMA dan perguruan tinggi maupun bagi masyarakat yang tidak mampu melanjutkan pendidikannya. Pelaksanaan pelatihan untuk penempatan,

ekspor jasa tenaga kerja dan peningkatan produktivitas tenaga kerja dibidang industri, pertanian, tata niaga dan aneka kejuruan serta uji kompetensi. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan pelayanan publik pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat, salah satunya pelayanan yang diberikan oleh DISNERKTRANS Kabupaten Subang. Sebuah pelayanan akan berjalan dengan baik apabila ada sebuah akuntabilitas dari sebuah pelayanan tersebut. Karena pertanggung jawaban itu mesti terlaksana sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini menuntut bahwa Disnakertrans melalui Unit Pelaksana Teknis Dinas Loka Latihan Kerja Usaha Kecil dan Menengah harus menunjukkan pelayanan yang prima dalam melayani kepentingan masyarakat. Organisasi ini harus mampu mempertanggung jawabkan sebuah pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang ada.

Faktor-faktor Sumber Daya Manusia (SDM) sangat kompleks dalam artian bahwa pembahasan ini meliputi rekrutmen, seleksi, analisis tenaga kerja dan sebagainya. Dari serangkaian kegiatan tersebut tidak diragukan lagi bahwa proses rekrutmen tenaga kerja merupakan hal yang sangat penting. Kadang-kadang kebutuhan akan tenaga kerja baru sudah diketahui dengan jelas sebelumnya, karena adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang disusun dengan baik. Tahapan proses ini sangat penting karena kegiatan rekrutmen tenaga kerja yang tepat akan menghasilkan tenaga kerja dengan kemampuan yang maksimal, dan ini sangat menguntungkan organisasi secara keseluruhan. Dengan itu pada tahun 2014 Dinas Tenaga Kerja dan

Transmigrasi Kabupaten Subang melalui UPTD LLK UKM Kabupaten Subang membuka pelayanan pelatihan bagi seluruh masyarakat Kabupaten Subang. Peserta pelatihan kerja pada tahun 2014 memiliki jumlah peserta sebanyak 614 orang. Dari seluruh peserta tersebut datang dengan berbagai latar belakang yang berbeda mulai dari lulusan SD, SMP, SMA, D2, D3 bahkan sampai S1. Dari seluruh peserta yang mengikuti kegiatan pelatihan kerja hanya terserap 383 orang, dari 383 orang tersebut diantaranya 122 dari menjahit, 48 orang dari elektro, 63 orang dari wirausaha, 42 orang dari las, 16 orang bubut, dan dari sepeda motor 92 orang sedangkan yang belum bekerja sebanyak 231 orang.

Kurangnya informasi dari UPTD LLK UKM Kabupaten Subang tentang pelatihan kerja berbasis kompetensi kepada pencari kerja yang seharusnya seluruh masyarakat Kabupaten Subang namun pada kenyataannya hampir keseluruhan calon peserta pelatihan kerja hanya berdomisili di sekitar Kecamatan Subang. Hal ini berakibat tidak adanya proses seleksi atau mencari calon peserta pelatihan kerja yang kompeten sehingga pada saat pelaksanaan pelatihan kerja mereka tidak serius dan pada akhirnya kualitas keterampilan yang dimilikinya meragukan sehingga sulit untuk bersaing di pasar kerja.

Berdasarkan hasil penelitian pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Loka Latihan Kerja Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Subang terdapat permasalahan kualitas pelayanan pelatihan kerja kurang optimal. Hal ini terlihat dari indikator-indikator sebagai berikut, Kurangnya informasi dari UPTD LLK UKM kepada seluruh masyarakat Kabupaten Subang yang kenyataannya hanya yang berdomisili di Kecamatan Subang sehingga belum terinformasikan secara utuh.

METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif analisis yaitu suatu metode penelitian yang

ditunjukkan untuk pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang. Penelitian ini menggunakan penelitian pendekatan kualitatif. Menurut (Creswell, 2010:4) penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah social atau kemanusiaan. Proses penelitian ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur mengumpulkan data spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum, dan menafsirkan makna dari data.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkripsi wawancara, catatan lapangan, gambar, foto rekaman video dan lain-lain. Dalam penelitian kualitatif perlu menekankan pada pentingnya kedekatan dengan orang-orang dan situasi penelitian agar peneliti memperoleh pemahaman jelas tentang realitas dan kondisi kehidupan nyata.

Penelitian ini dilaksanakan di UPTD LLK UKM Kabupaten Subang dimana lokasi ini merupakan salah satu Dinas yang berada di Kabupaten Subang. Untuk menentukan informan, peneliti menggunakan metode *purposeful sampling* (sampel purposif) yaitu jenis sampel yang pemilihannya didasarkan atas kriteria tujuan dan manfaatnya. Serta akan dilakukan teknik *Snowball Sampling* dimana informan akan terus berkembang. Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan, atau data-data yang dapat membantu dalam memahami persoalan atau permasalahan tersebut. Adapun informan yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepala UPTD LLK UKM Kabupaten Subang, karena kepala UPTD LLK

UKM bertugas sebagai penanggung jawab kegiatan pelatihan kerja.

2. Sub Bagian Tata Usaha, karena akan memberikan informasi mengenai yang berkaitan dengan pelatihan kerja.
3. Petugas Teknis Operasional Penyelenggara latihan, karena akan memberikan informasi mengenai kegiatan yang akan dilakukan serta pencapaian hasil yang didapat dari kegiatan tersebut.
4. Kelompok Jabatan Fungsional, karena akan memberikan informasi pelatihan kerja secara professional sesuai dengan kebutuhan.
5. Alumni Peserta Pelatihan, karena sebagai target yang harus mengikuti pelatihan kerja, karena akan memberikan informasi seputar kepuasan yang didapat baik dari kualitas pelayanan pelatihan kerja di UPTD LLK UKM Kabupaten Subang

Faktor-faktor Penentu Kualitas Pelayanan Pelatihan di UPTD LLK UKM Kabupaten Subang

Sebagaimana yang telah disampaikan mengenai metode penelitian bahwa, hasil penelitian diperoleh dengan menggunakan metode wawancara yang mendalam dengan informan dalam observasi langsung ke lapangan dan apabila setelah data terkumpul maka akan dilakukan analisis data. Fokus dalam penelitian ini menyangkut ke hal lebih spesifik mengenai Kualitas Pelayanan Pelatihan Kerja di UPTD LLK UKM Kabupaten Subang, apakah Kualitas Pelayanan yang dilakukan selama ini sudah sesuai dengan konsep penilaian yang diacu oleh peneliti. Pada bagian ini diuraikan dari hasil wawancara serta observasi dan diskusi kemudian analisis dokumen apakah Kualitas Pelayanan Pelatihan Kerja di UPTD LLK UKM Kabupaten Subang yang dilakukan sesuai dengan konsep Kualitas Pelayanan atau penilaian yang dibawa oleh peneliti. Pada Bab II di muka diuraikan enam dimensi dari Kualitas Pelayanan dan berikut ini akan diinformasikan

pelaksanaan Kualitas Pelayanan Pelatihan Kerja di UPTD LLK UKM Kabupaten Subang yang secara riil dilakukan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi melalui UPTD LLK UKM Kabupaten Subang. Konfirmasi ini berdasarkan pada wawancara dan diskusi mendalam, dengan observasi serta analisis data serta dokumen yang peneliti temukan di lapangan.

Transparansi

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Salah satu kegiatan dari Pelayanan Pelatihan Kerja yaitu dengan melakukan sosialisasi di daerah-daerah yang jauh dari Kantor UPTD LLK UKM Kabupaten Subang yang sasarannya adalah masyarakat. Sosialisasi tersebut maka masyarakat akan lebih jelas mengetahui tentang Pelatihan Kerja, dengan begitu masyarakat yang belum mempunyai pekerjaan dan belum bekerja bisa mengetahui ada proses pelatihan kerja. Selain pemahaman masyarakat yang meningkat, Pelatihan Kerja menjadi sebuah modal dasar bagi para masyarakat yang belum mendapatkan pekerjaan dapat dimanfaatkan karena mempunyai dasar awal dalam bekerja. Kemudian dengan adanya Pelatihan Kerja, masyarakat teras terbantu dengan adanya Pelatihan Kerja karena mereka merasa tidak canggung lagi ketika mereka terjun ke dunia kerja yang sebenarnya karena tadi sudah mempunyai modal dasar awal yang diberikan UPTD LLK UKM Kabupaten Subang.

Kepala UPTD LLK UKM Kabupaten Subang: "kegiatan pelatihan kerja ini sangat selaras dengan kepentingan Kantor UPTD LLK UKM Kabupaten Subang ini membantu masyarakat yang tidak memiliki pekerjaan dan belum mampu bersaing di dunia kerja karena belum memiliki keahlian dan kemampuan apa-apa dalam bekerja sehingga dapat menekan tingkat pengangguran dan meningkatkan produktivitas tenaga kerja di Kabupaten subang. Sehingga seluruh masyarakat

Kabupaten Subang dapat mengikuti kegiatan Pelatihan Kerja ini". Wawancara dengan Petugas Pelaksana Pelatihan Kerja: "kami petugas pelaksana kegiatan pelatihan kerja sudah memberikan informasi melalui media cetak dan media elektronik baik berupa brosur, leaflet, dan lain-lainnya. Informasi yang kami berikan itu sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada di UPTD LLK UKM Kabupaten Subang". Berikut wawancara dengan Alumni Peserta Pelatihan Kerja: "yang saya rasakan dari segi pelayanannya sudah mendakati baik namun masih ada yang perlu diperbaiki oleh UPTD LLK UKM Kabupaten Subang selaku penyelenggara kegiatan pelatihan kerja. Salah satunya kurangnya informasi yang dimengerti oleh para masyarakat yang berada jauh dari Kantor UPTD LLK UKM Kabupaten Subang atau yang berada jauh di pelosok-pelosok desa tentang pelatihan kerja tersebut sehingga minat dari masyarakat kurang karena belum memahami dengan sepenuhnya padahal kegiatan pelatihan kerja ini sangat dibutuhkan karena bisa membantu masyarakat mendapatkan pekerjaan dan memiliki kemampuan untuk berwirausaha". Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan informan yang bersangkutan bahwa transparansi tentang kegiatan pelatihan kerja ini dirasakan belum sepenuhnya oleh masyarakat. ketika penulis melakukan wawancara dengan informan beliau menjelaskan bahwa kegiatan pelatihan kerja ini memang belum sepenuhnya sesuai dengan kegiatan, tetapi hal ini bukan menjadi alasan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi tidak baik, karena masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang informasi pelatihan kerja yang ada di UPTD LLK UKM Kabupaten Subang. Walaupun menurut para pelaksana kegiatan informasi yang diberikan melalui media cetak dan media elektronik yang berupa brosur, leaflet dan lain-lainnya. Namun pada kenyataannya hanya masyarakat yang berada di sekitaran Kecamatan Subang

yang berdekatan langsung dengan Kantor UPTD LLK UKM Kabupaten Subang tersebut dan orang-orang yang dekat dengan petugas pelaksana yang mengetahui kegiatan pelatihan kerja ini. Oleh karena itu calon pendaftar pelatihan kerja masih kurang sedangkan yang akan dilatih masih kekurangan sehingga disini mengakibatkan tidak ada proses seleksi atau kompetisi untuk mencari calon peserta pelatihan kerja yang kompeten. Dan pada saat pelaksanaan pelatihan kerja tersebut mereka tidak serius atau asal-asalan dan pada akhirnya kualitas keterampilan yang mereka miliki meragukan dan belum mampu bersaing di dunia kerja. Padahal hasil dari kegiatan pelatihan kerja ini yaitu untuk menekan tingkat pengangguran dan akan meningkatkan produktivitas tenaga kerja. Sehingga disini yang telah mengikuti pelatihan kerja mampu bekerja di perusahaan maupun mendirikan lapangan pekerjaan sendiri dengan berwirausaha dengan bermodalkan dari kegiatan pelatihan kerja yang telah diikuti. Jangankan untuk berwirausaha untuk bekerja diperusahaan saja sulit karena tadi disaat pelaksanaan pelatihan kerja tidak serius dan karena kurangnya peserta pelatihan kerja itu sendiri jadi tidak ada persaingan antar calon peserta pelatihan itu sendiri. Bisa disimpulkan bahwa yang berkaitan dengan transparansi informasi UPTD LLK UKM Kabupaten Subang kepada masyarakat belum terinformasikan secara utuh. Jadi disini masyarakat sebagai objek penelitian belum merasakan pelayanan yang diberikan UPTD LLK UKM Kabupaten Subang sehingga pelayanan tentang pelatihan kerja belum prima.

Akuntabilitas

Pelayanan yang di dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kewajiban dan tanggung jawab tiap anggota tim berada dalam Peraturan Bupati Nomor 14 G. 32 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis

Dinas Loka Latihan Kerja Usaha Kecil dan Menengah (UPTD LLK UKM) Kabupaten Subang.

Pelatihan Kerja untuk standar pelaksanaannya disesuaikan dengan Peraturan Bupati Nomor 14 G. 32 Standar tentang Standar Prosedur Operasi pengaturan dan pelayanan di lingkungan UPTD LLK UKM Kabupaten Subang. Dengan begitu bahwa Pelatihan Kerja ini sesuai dengan kegiatan rutin yang dilaksanakan di kantor UPTD LLK UKM Kabupaten Subang, namun dengan salah satu fungsinya ini adalah pelaksanaan pelatihan untuk penempatan, ekspor jasa tenaga kerja dibidang industri, pertanian, tata niaga, dan aneka kejuruan serta uji kompetensi seharusnya bisa melakukan pertanggung jawaban dari SPOPP yang telah tercantum dalam Peraturan Bupati. Kepala UPTD mengemukakan :

”disini kami selaku penyelenggara pelaksanaan pelatihan kerja selalu memberikan arahan kepada para peserta pelatihan kerja karena sudah tanggung jawab kami selaku penyelenggara baik dari masalah petugasnya maupun dari saran dan prasarana yang ada di UPTD LLK UKM Kabupaten Subang”. Wawancara dengan Pelaksana Petugas Pelatihan: ”bahwa pelatihan kerja ini selalu dijelaskan dan disosialisasikan kepada seluruh masyarakat Kabupaten Subang baik yang dekat dengan Kantor UPTD LLK UKM Kabupaten Subang maupun yang jauh di pelosok-pelosok desa karena kami selaku petugas diberikan sudah diberikan sarana transportasi jadi sudah tanggung jawab kami mendistribusikan informasi tentang pelatihan kerja ini”. Selanjutnya Berikut wawancara dengan Alumni Peserta Pelatihan Kerja: ”saya sendiri yang merasakan pelayanan selalu diberikan arahan pada saat pendaftaran pelatihan kerja dan pada saat pelaksanaan pelatihan kerja tersebut. Baik yang ditanyakan langsung maupun petugas sendiri yang memberitahu walaupun menurut saya petugas itu sendiri diperlukan penambahan petugas pelaksana sehingga pada saat

pelaksanaan arahan yang diberikan bisa dengan jelas dipahami oleh para peserta pelatihan kerja tapi sejauh ini sudah lumayan baik pertanggung jawaban mereka selaku penyelenggara kegiatan pelatihan kerja ini”.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan dengan informan, mengenai pertanggung jawaban petugas penyelenggara pelatihan kerja sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada di LLK UKM Kabupaten Subang yang tercantum dalam Peraturan Bupati Nomor 14 G.32 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas Loka Latihan Kerja Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Subang. Misalnya dengan fungsi pelaksanaan pelatihan untuk penempatan, ekspor tenaga kerja dan peningkatan produktivitas tenaga kerja dibidang industri, pertanian, tata niaga dan aneka kejuruan serta uji kompetensi. Namun dalam pelaksanaannya petugas pelaksana pelatihan kerja kurang, untuk memberikan arahan kepada setiap para peserta pelatihan sehingga peserta pelatihan kerja dan masyarakat belum memahami dengan jelas pelaksanaan pelatihan kerja tersebut walaupun disini petugas selalu memberikan pengarahan kepada para peserta kerja pada saat pelaksanaan pelatihan kerja. Padahal sarana dan prasarana yang ada di UPTD LLK UKM Kabupaten Subang ini sudah lengkap dan memadai. Disini dapat disimpulkan bahwa keberadaan Sumber Daya Manusia sangat menunjang apabila disini sudah cukup walupun tidak bisa dipungkiri bahwa sarana dan prasarana yang memadai juga salah satu elemen penting bagi keberlangsungan pelayanan pelatihan kerja yang prima. Percuma sarana dan prasarana sudah terpenuhi jika Sumber Daya Manusia kurang sehingga mereka belum bisa memberikan arahan yang mudah dipahami dan dimengerti oleh seluruh peserta pelatihan kerja.

Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Efisiensi dan efektivitas dapat dipengaruhi oleh Sumber Daya Manusia dan Sumber Daya Sarana dan Prasarana. Pada dasarnya manusia merupakan makhluk yang diciptakan dengan disertai kemampuan dan kemuan yang berbeda sama sekali dengan makhluk lainnya. Manusia dibekali dengan potensi-potensi untuk berfikir, meraskan dan membuat keputusan keputusan menentukan sikap dan tindakan. Dengan potensi tersebut maka manusia menjadi penggerak, pelaksana, sekaligus penentu dinamika kehidupan berorganisasi. Begitu pun dalam pelaksana Pelatihan Kerja, Sumber Daya manusia menjadi hal utama yang harus dimiliki. Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan pelaksana pelatihan kerja. Tanpa Sumber Daya Manusia yang baik dan kompeten secara jumlah dan kualitas dapat mengakibatkan Pelatihan Kerja tersebut tidak dapat berjalan dengan baik dan tujuan tidak akan tercapai. Untuk melaksanakan Pelatihan Kerja diperlukan jumlah instruktur dan tenaga pelatihan yang cukup sehingga mereka tidak tumpang tindih ataupun memaksakan pelatihan yang tidak sesuai dengan kemampuannya. Lalu para instruktur dan tenaga pelatihan harus memiliki keahlian atau keterampilan yang memadai dan sesuai kebutuhan sehingga nantinya Sumber Daya Manusia dalam melaksanakan Pelatihan Kerja dapat melakukan tugas dan fungsi sesuai dengan pertanggung jawabannya. Selain Sumber Daya Manusia diperlukan juga Sumber Daya Sarana dan Prasarana untuk menunjang pelaksanaan Pelatihan Kerja. Sarana prasarana tersebut dimanfaatkan di DISNAKERTRANS melalui UPTD LLK UKM Kabupaten Subang untuk pelaksana Pelatihan Kerja. Sarana dan prasarana yang ada meliputi seluruh tempat dan alat

praktek untuk melakukan Pelatihan Kerja dari berbagai kejuruan dan sarana transportasi operasional 5 unit mobil dan 2 unit sepeda motor digunakan sebagai sarana transportasi bagi para Pelatihan Kerja. Selain untuk mempermudah aksesibilitas para pelaksana kegiatan Pelatihan Kerja dalam melakukan sosialisasi tentang pentingnya Pelatihan Kerja ke desa-desa yang jauh dari Kantor UPTD LLK UKM Kabupaten Subang. Kepala UPTD LLK UKM Kabupaten Subang: ”saya beserta jajaran UPTD sudah melakukan tugas dengan sebaik dan semaksimal mungkin. Kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada di UPTD LLK UKM Kabupaten Subang ini termasuk kegiatan Pelatihan Kerja ini karena akan membantu para masyarakat yang belum memiliki pekerjaan dan belum memiliki kemampuan dalam bekerja dapat terbantu dengan adanya kegiatan Pelatihan Kerja tersebut. Selain Sumber Daya Manusia yang kami berikan semaksimal mungkin kami juga memberikan sarana dan prasarana yang memadai bagi para peserta pelatihan kerja sehingga mereka merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan”. Wawancara dengan petugas pelaksana : ”saya selalu mengupayakan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada para peserta pelatihan kerja walaupun dalam memberikan pelayanan tersebut kami masih belum bisa dirasakan oleh para peserta pelatihan kerja mohon dimaklumi karena kami hanya manusia biasa pasti selalu ada kekurangannya. Dalam pelaksanaan pelatihan kerja ini kami memberikan materi kepada para peserta pelatihan ini mencakup 70% praktek dan 30% teori dengan lama latihan yang bervariasi yaitu, 960 jam, 640 jam, 480 Jam dan 240 jam.”

Berikut wawancara dengan alumni peserta pelatihan kerja : “para petugas pelaksana pelatihan kerja sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar dan para petugasnya sudah terampil

sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya. Dan waktu yang diberikan petugas sudah sesuai dengan jadwal dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan kerja tersebut sehingga saya merasa terlayani sesuai dengan apa yang diharapkan”. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh penulis bahwa Sumber Daya Manusia yang dikerahkan oleh UPTD LLK UKM Kabupaten Subang telah memiliki kapasitas dan pemahaman yang cukup untuk melaksanakan kegiatan ini. Tim pelaksana kegiatan yang diutus oleh Kepala UPTD tentang pelaksanaan kegiatan pelatihan kerja dengan tugas dan wewenangnya. Namun dari seluruh petugas pelaksana kegiatan pelatihan kerja yang ada saat ini masih kurang dari jumlah yang semestinya. Jumlah pelaksana kegiatan pelatihan kerja saat ini berjumlah 14 orang yang terdiri dari tekologi mekanik 3 orang, otomotif 2 orang, listrik/elektronika 2 orang, administrasi bisnis 1 orang, pertanian 3 orang, aneka kejuruan 1 orang, dan teknologi tepat guna 3 orang. Dengan jumlah pelaksana kegiatan yang ada tersebut merasa kurang jika melihat dari jumlah peserta pelatihan kerja. Tetapi dari menurut hasil wawancara dengan informan lain tidak adanya rasa kekurangan petugas pelaksana dalam melaksanakan kegiatan pelatihan kerja tersebut. Meskipun membuat para pelaksana kegiatan, kerja ekstra demi melayani para peserta pelatihan kerja terlayani sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dengan ini dapat menyimpulkan bahwa UPTD LLK UKM Kabupaten Subang belum sepenuhnya menerapkan faktor kondisional dalam pelayanan, walaupun para pelaksana pelatihan kerja sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada para alumni peserta pelatihan kerja mulai dari sarana dan prasarana dan waktu memberikan pelayanan yang prima kepada para alumni peserta pelatihan kerja.

Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Partisipatif dapat dilihat dari indentifikasi peran masyarakat, identifikasi metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi, mencocokkan instrumen partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik memilih instrumen partisipasi yang akan digunakan dan mengimplementasikan strategi yang dipilih. Kepala UPTD LLK UKM Kabupaten Subang: "sudah tentu keikutsertaan masyarakat dalam mengikuti kegiatan pelatihan kerja ini sangat dibutuhkan. Karena apabila tidak ada peran masyarakat UPTD LLK UKM ini tidak akan bisa terbentuk seperti ini. Untuk itu kami mengharapkan kepada masyarakat yang belum memiliki pekerjaan dan belum mempunyai keahlian dalam bekerja agar mengikuti kegiatan pelatihan kerja tersebut agar masyarakat terbantu dengan adanya kegiatan tersebut". Wawancara dengan Petugas Pelaksana : "kegiatan pelatihan kerja ini untuk membantu masyarakat yang belum mampu bersaing di dunia kerja dan belum memiliki peketjaan sehingga kegiatan pro dengan masyarakat dan sudah pasti masyarakat terbantu dengan kegiatan ini". Berikut wawancara dengan Alumni Pelatihan Kerja : "pelatihan kerja itu kegiatan yang sangat membantu masyarakat yang tidak memiliki pekerjaan dan tidak mempunyai keahlian apapun. Namun pada kenyataannya seharusnya petugas menentukan jenis pelatihan melakukan needasseesment (kebutuhan) pelatihan ke perusahaan-perusahaan mengenai kebutuhan tenaga kerja yang diperlukan oleh perusahaan-perusahaan sehingga peserta pelatihan sehingga nantinya para alumni peserta pelatihan kerja bisa bekerja di perusahaan tersebut".

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi sifat dari kegiatan pelatihan kerja tidaklah memaksa. Kendala utama yang ada

kurangnya informasi ke desa-desa pelosok, kemuan dari masyarakat itu sendiri, dan kebutuhan pelatihan kerja yang tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan dengan perusahaan. Sehingga disini UPTD LLK UKM Kabupaten Subang dalam melaksanakan kegiatan pelatihan kerja harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh perusahaan sehingga para alumni peserta pelatihan kerja yang telah mengikuti pelatihan kerja dapat disalurkan dan dapat ditampung di perusahaan-perusahaan yang membutuhkan tenaga kerja yang sesuai. Maka dari itu jika UPTD LLK UKM Kabupaten Subang menyelenggarakan pelatihan kerja tidak sesuai dengan apa yang diinginkan perusahaan terkesan percuma para alumni pelatihan kerja mengikuti pelatihan kerja tapi tidak disalurkan dan dibutuhkan di dunia kerja sehingga sia-sia kegiatan pelatihan kerja tersebut diselenggarakan. Oleh karena itu semula tujuan adakannya pelatihan kerja untuk menekan tingkat pengangguran dan meningkatkan produktivitas kerja di Kabupaten Subang menjadi tidak terlaksana sesuai dengan tujuan tersebut. Selain tidak sesuai dengan dengan apa yang diharapkan perusahaan kendala lainnya yaitu kurangnya informasi ke pelosok-pelosok desa sehingga para peserta yang mengikuti pelatihan kerja itu hanya orang-orang yang mengetahui adanya kegiatan pelatihan kerja ini. Jumlah calon peserta kerja yang akan mendaftar dengan yang akan dilatih kadang kala masih kekurangan karena yang mendaftar masih kekurangan hal ini berakibat tidak adanya proses seleksi atau mencari calon peserta yang kompeten. Sehingga pada saat pelaksanaan pelatihan kerja mereka tidak serius dan pada akhirnya kualitas keterampilan yang dimilikinya meragukan sehingga sulit untuk bersaing di dunia kerja.

Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya, suku, ras, agama, golongan,

status sosial, dan lain-lain. Kantor UPTD LLK UKM kabupaten Subang harus menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pemberi layanan kepada para peserta kerja dalam kegiatan pelatihan kerja secara baik tanpa adanya diskriminasi dalam melayani masyarakat. Kesamaan Hak merupakan suatu keharusan dalam sebuah pelayanan, kantor UPTD LLK UKM Kabupaten Subang harus mampu memberikan pelayanan secara merata kepada seluruh masyarakat. Kesamaan Hak dalam pelayanan berhubungan dengan bagaimana Kantor UPTD LLK UKM Kabupaten Subang selaku pemberi layanan dalam memberikan pelayanan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada para peserta pelatihan kerja. Kepala UPTD LLK UKM Kabupaten Subang: "kami melayani seluruh peserta pelatihan kerja, tidak membedakan golongan, agama, suku, ras dan yang lainnya. Kegiatan ini tidak melihat perbedaan-perbedaan tersebut karena itu merupakan tujuan dan fungsi dari kegiatan pelatihan kerja". Wawancara dengan petugas pelaksana : "yang kami tau kegiatan pelatihan kerja ini diperuntukan bagi seluruh masyarakat yang ada Kabupaten Subang. kami akan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengikuti pelatihan kerja tersebut. Ditambah bahwa kami diberikan tugas dan tanggung jawab sepenuhnya oleh Pemerintah Daerah untuk menekan tingkat pengangguran dan meningkatkan produktivitas kerja yang ada di Kabupaten Subang". Berikut wawancara dengan Alumni Peserta Pelatihan Kerja : "yang saya tau kegiatan pelatihan kerja ini diperuntukan bagi seluruh masyarakat yang ada di Kabupaten Subang. Dan kegiatan ini tidak terpengaruhi oleh misalnya: dari daerah mana, dengan agama yang berbeda, pokoknya semua yang bersifat kultural itu tidak mempengaruhi. Dan sampai hari ini masih melayani setiap melayani para pelatihan kerja. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diatas penulis bahwa dalam kegiatan pelatihan kerja yang dilaksanakan oleh Kantor UPTD LLK

UKM Kabupaten Subang pada dasarnya sudah berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan, seperti diungkapkan oleh Kepala UPTD LLK UKM Kabupaten Subang serta Petugas Pelaksana kegiatan pelatihan kerja yang terjadi dilapangan menunjukkan bahwa masyarakat memang benar dilayani secara adil. Ditambah peneliti melakukan penelitian bahwa UPTD LLK UKM Kabupaten Subang memang tidak ditemukan pengaduan dari para peserta pelatihan kerja yang telah mengikuti kegiatan pelatihan kerja ini menandakan bahwa proses pelayanan cenderung dilakukan dengan rasa tanggung jawab. Karena standar pelayanan yang diberikan sudah dituangkan dalam SOP yang ada pada UPTD LLK UKM Kabupaten Subang. Sehingga penelitian dapat mengambil kesimpulan bahwa pelayanan diberikan kepada masyarakat sudah memperhatikan kesamaan dan kesetaraan hak, tidak membedakan golongan dan lain-lain. Sehingga pelayanan dapat diberikan kepada masyarakat tanpa terkecuali. Hal ini sesuai dengan teori, bahwa pelayanan publik akan berjalan dengan baik ketika pelayanan tersebut sudah memperhatikan pemberian keadilan kepada para peserta pelatihan kerja yang menjadi objek pelayanan.

Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dalam sebuah pelayanan aspek hak dan kewajiban haruslah seimbang, sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan lancar, efektif, dan efisien. Pemberi layanan dan penerima layanan harus mengetahui hal-hal yang merupakan hak dan kewajiban masing-masing agar pelayanan berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Kepala UPTD LLK UKM Kabupaten Subang : "sudah barang tentu kami melakukan tugas dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan prosedur dan peraturan yang ada. Kami memberikan pelayanan kepada masyarakat secara

maksimal, dan peserta pelatihan kerja berjalan sebaik mungkin”. Wawancara dengan Petugas Pelaksana Pelatihan Kerja: ”dalam memberikan pelayanan kami terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat karena petugas/penyelenggara pelatihan kerja disumpah dengan janji Pegawai Negeri Sipil sehingga peserta pelatihan kerja mendapatkan apa yang mereka butuhkan sesuai dengan harapan, kami berharap para peserta pelatihan kerja bisa serius dan sungguh-sungguh dalam melaksanakan kegiatan pelatihan kerja”. Berikut wawancara Alumni Peserta Pelatihan Kerja: ”pada dasarnya pelayanan yang diberikan oleh Kantor UPTD LLK UKM Kabupaten Subang berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Namun pada kenyataannya proses pelatihan kerja tersebut belum sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh perusahaan, maka kami sangat berharap agar Kantor UPTD LLK UKM Kabupaten Subang agar melakukan pelatihan kerja sesuai dengan apa yang dibutuhkan sesuai dengan perusahaan”. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diatas, penulis mengambil kesimpulan bahwa keseimbangan hak dan kewajiban sudah terealisasi dengan baik. Namun dari kegiatan yang sudah terealisasi tersebut ada yang belum sesuai dengan kebutuhan. Ini berarti Kantor UPTD LLK UKM Kabupaten Subang belum berkoordinasi dengan perusahaan-perusahaan yang ada di Kabupaten Subang karena UPTD LLK UKM Kabupaten Subang tersebut sebagai penyalur para alumni peserta pelatihan kerja untuk bisa benar-benar bisa mengeluarkan kemampuan yang telah diperoleh dari proses pelatihan kerja sehingga bisa dibutuhkan diperusahaan-perusahaan. Sebagai pemberi layanan yang baik, Kantor UPTD LLK UKM Kabupaten Subang seharusnya dapat membaca apa yang sebenarnya yang dibutuhkan oleh para alumni peserta pelatihan kerja sehingga mereka dapat terpenuhi dan kewajiban Kantor UPTD LLK UKM Kabupaten

Subang dapat terpenuhi pula dan tujuan pelayanan pelatihan kerja dapat terealisasi dengan baik, efektif, dan efisien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang pemeliti lakukan mengenai Kualitas Pelayanan Pelatihan Kerja di Unit Pelaksana Teknis Dinas Loka Latihan Kerja Usaha Kecil dan Menengah (UPTD LLK UKM) Kabupaten Subang, maka peneliti meremuskan kesimpulan sebagai berikut :

1. **Transparansi**
Masih kurangnya informasi tentang pelatihan kerja yang diperuntukan untuk seluruh masyarakat Kabupaten Subang belum terinformasikan secara utuh hingga ke pelosok-pelosok desa sehingga masyarakat belum mengetahui dan memahami tentang pelatihan kerja itu sendiri. Padahal pelatihan kerja itu sendiri sangat penting dan berguna bagi masyarakat yang belum memiliki pekerjaan dan belum memiliki keahlian sehingga hasil dari pelatihan kerja itu sendiri bisa dijadikan modal dasar untuk bekerja atau berwirausaha.
2. **Akuntabilitas**
Dari penyelenggaraan pelatihan kerja ini para peserta pelatihan kerja menginginkan adanya penambahan petugas pelaksana kegiatan pelatihan kerja dikarenakan para peserta yang sudah mengikuti dan yang sedang mengikuti pelatihan merasa kurang memahami dan mengerti dengan apa yang diberikan oleh petugas.
3. **Kondisional**
Dari pelaksanaan kegiatan pelatihan kerja ini sudah berjalan dengan maksimal dengan sarana dan prasarana yang memadai namun dari keberadaan Sumber Daya Manusianya masih perlu ditambah lagi walaupun disini para penerima sudah menerima pelayanan dengan maksimal. Tapi disini petugas harus bekerja ekstra dan tidak menjadikan alasan demi melayani para

peserta pelatihan kerja agar kualitas pelayanan pelatihan kerja bisa berjalan dengan maksimal.

4. Partisipatif
Pelayanan dalam partisipasi terhadap masyarakat masih kurang sehingga dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan kerja terbilang masih sulit dipahami dan dimengerti oleh masyarakat. Kurangnya informasi terhadap masyarakat yang berada di daerah pelosok-pelosok sehingga informasinya belum terinformasikan secara utuh kepada masyarakat. Dan kebutuhan pelatihan kerja tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh perusahaan sehingga para peserta pelatihan kerja yang telah mengikuti kegiatan pelatihan kerja tidak dapat disalurkan dan ditampung oleh perusahaan.
5. Kesamaan Hak
Dalam hal ini pada dasarnya pelayanan sudah berjalan dengan apa yang diharapkan ditambah tidak ditemukannya pengaduan para peserta pelatihan kerja yang telah mengikuti pelatihan kerja ini menandakan bahwa proses pelayanan sudah terlaksana dengan penuh tanggung jawab dan mengikuti Standar Operasional Prosedur yang ada di UPTD LLK UKM Kabupaten Subang. Sehingga pelayanan diberikan kepada masyarakat sudah memperhatikan kesamaan dan kesetaraan hak, tidak membedakan golongan dan lain-lain. Sehingga pelayanan dapat diberikan kepada masyarakat tanpa terkecuali. Hal ini sesuai dengan teori, bahwa pelayanan publik akan berjalan dengan baik ketika pelayanan tersebut sudah memperhatikan pemberian keadilan kepada para peserta pelatihan kerja yang menjadi objek pelayanan.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
Keseimbangan hak dan kewajiban sudah terealisasi dengan baik. Namun dari kegiatan yang sudah terealisasi tersebut ada yang belum sesuai dengan kebutuhan. Ini berarti

Kantor UPTD LLK UKM Kabupaten Subang belum berkoordinasi dengan perusahaan-perusahaan yang ada di Kabupaten Subang karena UPTD LLK UKM Kabupaten Subang tersebut sebagai penyalur para alumni peserta pelatihan kerja untuk bisa benar-benar bisa mengeluarkan kemampuan yang telah diperoleh dari proses pelatihan kerja sehingga bisa dibutuhkan diperusahaan-perusahaan. Sebagai pemberi layanan yang baik, Kantor UPTD LLK UKM Kabupaten Subang seharusnya dapat membaca apa yang sebenarnya yang dibutuhkan oleh para alumni peserta pelatihan kerja sehingga mereka dapat terpenuhi dan kewajiban Kantor UPTD LLK UKM Kabupaten Subang dapat terpenuhi pula dan tujuan pelayanan pelatihan kerja dapat terealisasi dengan baik, efektif, dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Duun, W.2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Terjemahan Samodra
- Creswell, John W, 2010. *Research Design : Qualitative and Quantitative Apporch*. Sage Publication : California
- Grantika, Yandhi. 2010. *Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Gubernur Riau Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Uraian Tugas Unit Pelaksana Latihan Kerja (UPT-LK) Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Riau*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru: Tidak Diterbitkan.
- Moeheryono, 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Ghalia Indonesia: Bogor
- Moleong, J Lexy. 2007, *Meteorologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya Offset: Bandung

- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Osbrone, David, dan plastrik, Peter, 2000. *Memangkas Birokrasi*, Terjemahan, Penerbit PPM. Jakarta
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung
- Ratminto dan Atik Septi winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sagir. Soeharsono. 1982. *Masalah-Masalah Ekonomi Indonesia*. Jakarta
- Sinambela, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2009. *Memahami penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan ke-19, Bandung: Alfabeta
- Surajadi.2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT Refika Aditama:
- Tjiptono, Fandi. 2008. *Service Management. Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta. CV. Andi Offset. Bandung