

SKRIPSI

**KINERJA PELAYANAN APARATUR BIROKRASI BIDANG PENEMPATAN
TENAGA KERJA DAN PERLUASAN KERJA
STUDI KASUS DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
KABUPATEN BANTUL TAHUN 2015**



Disusun Oleh :

RUDIYANTO

NIM. 20130520230

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2016

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Dengan Judul :

“Kinerja Pelayanan Aparatur Birokrasi Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan
Perluasan kerja
Studi Kasus Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bantul Tahun 2015”

Disusun oleh :

RUDIYANTO
20130520230

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Hari/Tanggal :
Pukul :
Tempat :

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

Drs.Suswanta.,M.Si

Penguji I

Penguji II

Ane Permatasari.,S.IP., M.A

Awang Darumurti., S.IP., M.Si.,

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan UMY

Dr. Titin Purwaningsih., S.IP., M.Si

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rudiyanto

NIM : 20130520230

Menyatakan bahwa :

Skripsi dengan judul "**kinerjapelayanan aparatur birokrasi bidang penempatan tenaga kerja dan perluasan kerja**

Studi kasus dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten bantul tahun 2015"

1. yang saya buat ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Isi skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penilaian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Saya menyetujui penggunaan skripsi ini dalam berbagai forum ilmiah, maupun dalam bentuk karya ilmiah lainnya oleh dosen pembimbing.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Yogyakarta, 9 Desember 2016
Yang Membuat Pernyataan

Rudiyanto

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

Ibunda Holizah dan ayahanda bapak, Alisanto Marbun

Dan teruntuk adik-adikku teramat kasih dan tersayang Eliyanti marbun dan

Jumita sari marbun Seluruh Keluarga Besar di Yogyakarta

Sahabat dan teman-teman di Yogyakarta dan Tidore

Keluarga Besar Korps Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas

Muhammadiyah Yogyakarta (KOMAP UMY)

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan motivasi, semangat serta menjadi sumber motivasi bagi penulis.

Ayahanda Alisanto Marbun yang selama ini telah berjuang keras dalam membesarkan dan mendidik penulis. Seorang Bapak yang tanpa lelah mencari nafkah dengan ikhlas untuk keluarga tercinta. Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan dan rezeki kepadamu.

Ibunda Holizah yang selalu memberikan motivasi dan mendukung semua aktivitas anaknya yang positif. Ibu yang selalu sabar mendampingi Ayah dimanapun beliau ditugaskan. Walau tidak pernah bertemu selama kuliah Ibu tetap sabar dan selalu yakin akan potensi anaknya. Terimakasih Ibu.

Eliyanti Marbun, yang selalu sabar dan memberikan motivasi untuk kesuksesan abangnya. Adek Mita yang selalu mengalah untuk kebahagiaan dan penuh kesabaran untuk abang. Terimakasih Mbak untuk rasa sayang selama ini.

Nenek tercinta dan Keluarga Besar di Yogyakarta (Bulek Erna, Bulek Nur, Bulek Sri, Mbak Yani), Alhamdulillah semenjak kuliah di UMY kedekatan dengan nenek dan keluarga yang di Yogya semakin erat dan mereka yang selalu memotivasi untuk menyelesaikan perkuliahan.

Serli dan kak Ani sebagai keluarga di Kost Mutmainah yang berjuang bersama mulai dari pertama kuliah hingga sekarang ini.

Alumni Komap UMY (Mas Abdullah Bin Zed., S.IP, Mas Hajar Sutadi S.IP., Mas Sakir S.IP., M.IP, Bang Poltak, S.IP., Mas Rajiv Ramunasari, S.IP, Ryanda Kaleh, S.IP., Mbak Tri Anggraeni Gofar., S.IP)

BPH DPM FISIPOL UMY Periode 2012/2013 (Mas Yoga, Mas Dimas, Reza Gufron dan Toha).

Divisi Penelitian, Pengkajian dan Advokasi KOMAP UMY Periode 2012/2013 (Mbak Tri Aggraeni, Devieka Geomalitha, Budhi Setiawan, Dede Suryatna, Siddiq Nur Faujan).

Divisi Penelitian dan Pengkajian KOMAP UMY Periode 2013/2014 (Budhi Setiawan, Hangga Agung B, Agustiyara, Yogi Novianto, Panji Putra, Rudiyanto Marbun, Ramadi Zulhafdi, Nawang Kurniawati, Shinta Istiana, Cecep Jami'at,

Hazqon Fuadi, Vemi Oktaviani, Resti Triska, Tias Widia, Rini Yuniar, Tantia Ardevina). Terutama buat Pak kadiv (Budhi) sama Mentor terbaik (k.dullah), buat sahabat-sahabatku di DPP terus semangat yaa...

Badan Pengurus Harian (BPH) KOMAP UMY Periode 2014/2015 (Alfiannur, Talitha Andwi Aswari dan Dede Suryatna). Banyak pengalaman yang dibangun bersama mulai dari usaha mengembangkan kondisi internal dan mencari solusi untuk setiap permasalahan yang ada di KOMAP. Sukses selalu buat Pak Waketum, Bu Sekum dan Pak Bendum.

Presidium dan Ketua Bidang Komap UMY Periode 2014/2015 (Akbar Maulana, Insan Cahyadi, Dewi Anggraini, Muhammad Iqbal, Raditya Putra, Fajar Baskara, Cecep Jami'at, Shinta Istiana, Refdiana, Muhammad Lukman, Riri Oshy dan Galuh Hikmah). Selamat melanjutkan kepengurusan KOMAP, semoga cerita kita di KOMAP selalu diingat dan semakin membawa perubahan untuk Komap yang lebih baik.

Seluruh Pengurus KOMAP Periode 2014/2015 yang telah menjunjung tinggi loyalitas di Komap untuk membangun organisasi internal ini dengan baik. Terimakasih untuk semua pengalaman selama setahun ini terutama pengurus baru yang punya loyalitas tinggi. Tak ada yang lebih indah selain mengikuti KOMAP selama 3 tahun berturut-turut mulai menjadi anggota biasa, sekdiv dan dipercaya menjadi BPH. Tentu semua dijalani untuk terus belajar tanpa lelah dan tanpa mengeluh.

Terimakasih buat Pak Suranto dan Bu Titin yang menjadi Kajur terbaik. Suatu kebanggaan dan pelajaran yang berharga karena banyak dipercaya untuk membantu jurusan, tergabung dalam penelitian jurusan Ilmu Pemerintahan, tim akreditasi, dan kegiatan-kegiatan positif lainnya.

Terimakasih untuk Bu Ning, Pak Wisnu, Pak Wahid dan Pak Katon yang sudah membantu dalam menyelesaikan seluruh urusan perkuliahan.

Teman-teman KKN 81 UMY

IP Kelas F Angkatan 2013 (umay, dwi, winda, icha, mergie, bang novri, alip, mas dhani) semangat skripsinya ya..

Teman-Teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan Tahun 2013

MOTTO

"Berusahalah untuk seprofesional mungkin dalam setiap keadaan dan waktu."

(Rudiyanto)

Sebaik-baiknya orang adalah dia yang bermanfaat untuk orang lain

(Hadis Nabi Muhamad Saw)

Hiduplah bebas, tetapi bebas yang bertanggung jawab

(Rudiyanto)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya. Serta tak lupa sholawat serta salam atas junjungan kita Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “kinerja pelayanan aparatur birokrasi bidang perluasan tenaga kerja dan penempatan tenaga kerja Studi kasus dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten bantul tahun 2015”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Cipto, M.A., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Ali Muhammad, S.IP., M.A., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Titin Purwaningsih., S.IP., M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Drs. Suswanta., M.Si. Sebagai dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi masukan, berbagi pengalaman, arahan dan telah banyak memberikan ide-ide dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Ane Permata Sari., S.IP., M.Si sebagai dosen Penguji skripsi I yang telah memberikan banyak masukan dalam skripsi ini
6. Awang darumurti., S.IP., M.Si sebagai dosen Penguji skripsi II yang
7. Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
8. Staf dan Karyawan Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak membantu dalam hal urusan administrasi.
9. Seluruh pihak yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Yogyakarta, Desember 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
UCAPAN TERIMAKASIH	v
HALAMAN MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
SINOPSIS	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan	7
D. Manfaat	7
E. Study Terdahulu	8
F. Kerangka Teori.....	16
1. Kinerja.....	17
2. Pelayan Publik.....	21
3. Reformasi Birokrasi	27
4. <i>Good Governance</i>	37
G. Definisi Konseptual.....	41
H. Definisi Operasional.....	42
I. Metode Penelitian.....	44
1. Jenis penelitian	44
2. Lokasi penelitian	45
3. Unit Analisis	45
4. Jenis Data	45
5. Teknik Pengumpulan Data.....	46

BAB II DEKSRIPSI OBYEK PENELITIAN

A. Profil Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	
1. Sejarah.....	48
2. Visi dan Misi	50
3. Tugas Pokok dan Fungsi	52
4. Struktur Organisasi	57

BAB III PEMBAHASAN	
1. Wujud(<i>Tangible</i>).....	76
2. Keandalan(<i>Reability</i>).....	91
3. Daya Tanggap (<i>Responsivness</i>)	121
4. Jaminan (<i>Asurance</i>).....	126
5. Empati(<i>Empaty</i>)	130
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	134
B. Saran.....	136
DAFTAR PUSTAKA	138
LAMPIRAN	140

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 1.2 Penempatan Tenaga Kerja Melalui AKL, AKAD dan AKAN Tahun 2010-2014-2015	97
Tabel 1.3 Tujuan Pengiriman Tenaga Kerja Melalui Antar Kerja Antar Daerah (AKAD)	97
Tabel 2.1 Tujuan Pengiriman Tenaga Kerja Melalui Antar Kerja Antar Negara (AKAN)	98
Tabel 2.2 Lokasi Padat Karya Produktif Tahun 2015 APBD	102
Tabel 2.3 Pelatihan Institusional Balai Latihan Kerja	105
Tabel 3.1 Pelatihan yang dilaksanakan 2015	109
Tabel 3.2 Skala Nilai Peringkat Kinerja	111
Tabel 3.3 Pencapaian/ Realisasi Kinerja Tahun 2015	112
Tabel 3.4 Indeks kepuasan Masyarakat	115
Tabel 3.5 Indeks kepuasan Masyarakat	132
Tabel 3.7 Daftar pertanyaan	140

DAFTAR GAMBAR

Gamabar 1.1. Good Governance	112
Gambar 1.2Ruang Pelayanan pembuatan kartu kuning	115
Gambar 1.3Gedung Dinas tenaga kerja dan transmigrasi	132