BAB IV

HASIL KKL DAN PEMBAHASAN

4.1 Komunikasi Dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Kios *3 in 1* Di Balai Besar Pengembangan Latihan Kerja Dalam Negeri (BBPLKDN) Bandung

Komunikasi, merupakan penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikator. Proses komunikasi dalam hal ini dilakukan oleh Balai Besar Pengembangan Latihan Kerja Dalam Negeri (BBPLKDN) Bandung sebagai pelaksana sistem informasi kios *3 in 1* kepada masyarakat supaya dalam memberikan informasi pelatihan, sertifikasi dan penempatan kerja melalui bursa kerja bisa efektif dan tercapainya pelayanan publik yang optimal sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Proses komunikasi kebijakan Sistem informasi kios *3 in 1*, berdasarkan mekanisme yang baik yaitu transformasi, kejelasan dan konsistensi. Adanya mekanisme yang digunakan dalam penyampaian komunikasi pelaksanaan kebijakan Sistem informasi kios *3 in 1* oleh aparatur BBPLKDN Bandung dapat dilihat lebih jelas pada bahasan-bahasan di bawah ini :

Ketersediaan manajemen sistem melalui kios *3 in 1* dalam memberikan informasi pelatihan tenaga kerja di Kota Bandung telah tersedia dengan baik . Ketersediaan manajemen sistem yang baik terlihat melalui:

Pertama, telah memiliki kejelasan dalam menentukan tujuan implementasi kios *3 in 1.* Tujuan dari adanya sistem informasi kios *3 in 1* yaitu

untuk 1) Meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan relevansi penyelenggaraan pelatihan, sertifikasi dan penempatan kerja sesuai dengan kebutuhan pasar 2) Mewujudkan keterpaduan antara penyelenggaraan pelatihan, sertifikasi, penempatan dalam rangka optimalisasi penanggulangan pengangguran 3) Wadah untuk menghimpun, mengelola dan menyebarluaskan informasi tentang kegiatan pelatihan, sertifikasi dan penempatan 4) Mendukung gerakan nasional penanggulangan pengangguran melalui wadah media informasi yang interaktif. Tujuan tersebut dijadikan sebagai visi bagi BBPLKDN Bandung dalam rangka menerapkan kios *3 in 1* di Kota Bandung. Tujuan tersebut tercantum didalam buku panduan kios *3 in 1* yang telah diberikan Kemenakertrans pada tiap badan yang telah mengimplementasikan kios *3 in 1.*

Menurut pengamatan saya dengan tersedianya buku panduan dapat memudahkan seseorang atau masyarakat mengoperasikan sistem informasi kios *3 in 1* dengan begitu maksud dari adanya buku panduan berarti proses komunikasi di BBPLKDN Bandung sudah dapat dikatakan cukup baik. Adanya sinergitas buku panduan dengan penyelenggaraan pelatihan, sertifikasi dan penempatan kerja. Hal tersebut sesuai dengan kondisi dilapangan yaitu para peserta pelatihan diberikan materi-materi yang sesuai dengan yang dibutuhkan pasar kerja. Apabila peserta pelatihan telah menyelesaikan pelatihan sesuai dengan jurusan yang dipilih dapat langsung mencari kerja sesuai dengan pasar kerja dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan karena materi pelatihan di BBPLKDN Bandung yaitu sekitar 80%

praktek dan 20% teori. Sehingga peserta yang mendaftar sebagai peserta pelatihan lebih sering praktikum daripada pembahasan mengenai teori nya.

Melalui kios *3 in 1* yaitu mewujudkan sinergitas dan keterpaduan penyelenggaraan pelatihan, sertifikasi dan penempatan dalam rangka mengurangi pengangguran. Kios *3 in 1* merupakan wadah media informasi yang menyatukan tiga kegiatan yaitu pelatihan, sertifikasi dan penempatan dalam satu tempat. Kios *3 in 1* juga sebagai media bagi penyebarluasan informasi mengenai bursa kerja yang berbasis web. Sehingga memudahkan bagi para perusahaan yang melakukan kerjasama dengan BBPLKDN Bandung untuk mendapatkan informasi mengenai tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan perusahaan tersebut. Kios *3 in 1* sebagai media interaktif antara Kemenakertrans dengan BBPLKDN Bandung. Karena kios *3 in 1* sudah terkoneksi dengan internet yang mudah untuk diakses pemerintah untuk mengetahui sejauh mana angkatan-angkatan kerja yang terdaftar di BBPLKDN Bandung bekerja atau masih menganggur.

Berdasarkan hasil KKL, Konsistensi dalam penyampaian data yang dilakukan oleh aparatur BBPLKDN Bandung dalam melaksanakan implementasi Kios *3 in 1*, BBPLKDN Bandung sebagai pelaksana kebijakan sudah berkonsisten dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Mereka dalam menjalankan tugasnya tersebut tidak menyimpang dari ketentuan peraturan-peraturan yang berlaku. Pihak pelaksana kebijakan tetap konsisten dalam menjalankan tugasnya. Wujud konsistensi yang dilakukan oleh BBPLKDN Bandung yaitu dengan melakukan

sosialisasi, *workshop* ke sekolah-sekolah dan perusahaan-perusahaan untuk memperkenalkan kios *3 in 1* kepada masyarakat sehingga masyarakat mengetahui keberadaan kios *3 in 1.* BBPLKDN Bandung memiliki visi dan misi dalam melaksanakan misi-misinya tersebut harus konsisten dalam hal akan terus mensosialisasikan kepada masyarakat kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan seperti *workshop* dan pameran bursa kerja yang diadakan di area depan Gedung Sate setidaknya ada dua kali acara sejenis diadakan dalam jangka waktu satu tahun untuk menjalankan misi-misi BBPLKDN Bandung. Dalam hal konsistensi menurut saya BBPLKDN sudah dikatakan baik. Karena berbagai informasi yang datangnya dari pihak pemerintah maupun perusahaan disampaikan ke masyarakat.

Penyampaian informasi mengenai pelaksanaan sistem informasi itu sendiri dilakukan dengan penyampaian informasi kepada setiap kepala bagian. Sebagai tindak lanjutnya, para kepala bagian menginformasikannya kembali kepada seluruh stafnya, bentuk penyampaiannya melalui *email* atau alat komunikasi lainnya bahwa sistem informasi kios *3 in 1* merupakan suatu aplikasi yang didesain untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kegiatan pelatihan, sertifikasi dan penempatan kerja. Tugas inti dari aparatur adalah mengkomunikasikan kebijakan dengan baik, supaya objek komunikasi lebih paham dan mengerti tentang maksud dan tujuan dari materi yang di komunikasikan.

BBPLKDN Bandung juga dalam jangka satu tahun mengadakan pameran bursa kerja yang proses transmisi nya melalui radio lokal yang ada

di Bandung, dan spanduk-sapnduk yang diletakkan di tempat-tempat umum agar masyarakat menghadiri pameran bursa kerja yang diadakan BBPLKDN Bandung. Dari upaya yang dilakukan BBPLKDN Bandung dalam hal penyampaian pesan berupa informasi-informasi melalui radio yaitu media elektronik yang merakyat merupakan tindakan yang cukup tepat karena masih representative masyarakat bandung yang menjadi pendengar setia radio.

Gambar 4.1
Spanduk Kios *3 in 1*



4.2 Sumber Daya Dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Kios *3 in 1* Di Balai Besar Pengembangan Latihan Kerja Dalam Negeri (BBPLKDN) Bandung.

Sumber Pengembangan aparatur bertujuan agar aparatur dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dalam melaksanakan

tugasnya. Pengembangan sumber daya aparatur diterapkan, supaya aparatur mendapatkan pelatihan khusus dalam implementasi kebijakan Sistem informasi kios *3 in 1*. Dalam pelaksanaan kebijakan Sistem informasi kios *3 in 1* sangat membutuhkan aparatur yang ahli dalam bidang teknis untuk mengoperasionalkan dan mengaplikasikan data-data yang tersimpan dalam *server data base.*. Untuk lebih jelas mengenai sumber-sumber kebijakan tersebut dapat di lihat sebagai berikut:

Sumber daya manusia merupakan unsur penting bagi BBPLKDN Bandung dalam memberikan pelayanan publik dibidang pelatihan, sertifikasi dan penempatan kerja. Hasil yang telah dicapai hingga saat ini tidak terlepas dari peranan besar sumber daya manusia yang ada. Oleh karena itu, faktor sumber daya manusia ini mendapatkan perhatian yang besar. Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu, perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.

Tingkat pendidikan para aparatur yang ditempatkan di kios *3 in 1* di lihat dari segi pendidikannya adalah aparatur yang memiliki *basic* pendidikan sarjana teknologi. Hal tersebut di sebabkan pendidikan yang dimiliki oleh aparatur yang mengelola kios *3 in 1* sesuai dengan bidangnya yaitu berkaitan dengan teknologi informasi. Sedangkan aparatur yang ditugaskan sebagai *customer service* memiliki latar belakang pendidikan sarjana hubungan internasional sesuai dengan tugasnya untuk melayani masyarakat dan

memiliki kemampuan dalam berhubungan dengan orang banyak. Dapat dilihat dibawah ini merupakan tabel daftar aparatur BBPLKDN Bandung yang menjalankan kios *3 in 1.* Untuk lebih jelas mengenai sumber daya aparatur yang bertugas di bagian system informasi kios *3 in 1* dapat dilihat tabel di bawah ini:

Tabel 4.1
Daftar Aparatur BBPLKDN Bandung Yang Menjalankan Kios 3 in 1

No.	Nama	Pendidikan	NIP	Jabatan	Pangkat/Gol
1.	Yohanes.F. S Gu Wea	Sarjana Teknik Komputer	160 049 172	Administrator Kios 3 in 1	III/a
2.	Ramles Tonggor	Sarjana Teknik Komputer	160 049 164	Administrator Kios 3 in 1	III/a
3.	Yusnita Carolina	Sarjana Hubungan Internasional	-	Costumer Service	Honorer

(Sumber:BBPLKDN Bandung)

Dari tabel diatas menurut saya penempatan yang diatur oleh BBPLKDN Bandung berdasarkan latar belakang pendidikan dalam hal aparatur yang bertugas di kios *3 in 1* sudah cukup tepat yaitu ada dua aparatur yang berlatar belakang sarjana teknik komputer yang bertugas sebagai administrator kios. Sesuai dengan pekerjaan yang sering dilakukan berkaitan dengan jaringan dan sistem informasi dengan ditempatkannya sarjana teknik komputer diharapkan mampu dalam menangani masalah-masalah sistem informasi yang ada di kios *3 in 1* sehingga apabila ada permasalahan-permasalahan mengenai software maupun hardware dapat diatasi dengan baik.

Fasilitas maupun peralatan merupakan salah satu faktor penting dalam tercapainya proses implementasi. Yang termasuk sumber daya Adanya fasilitas yaitu sejumlah komputer yang ada di ruangn kios, kursi tamu agar masyarakat yang datang merasa nyaman, adanya lemari untuk menyimpan dokumen-dokumen penting berupa map atau hasil *print out*. Data berupa *soft copy* merupakan *back up* data berbentuk *Microsoft word* dan *Microsoft exel*. Peralatan tersebut digunakan sesuai dengan kebutuhan misalnya apabila *Costumer Service Officer (CSO)* membuat laporan mengenai kios *3 in 1* dapat mengambil data kios *3 in 1* pada *back up* data tersebut. Adanya *print out* hasil kegiatan *3 in 1* yang disimpan dalam bentuk arsip di bagian *CSO.* Arsip-arsip tersebut untuk bukti pertanggung jawaban kegiatan yang telah dilakukan aparatur BBPLKDN. Tersedianya formulir keluhan berupa angket yang diisi oleh masyarakat yang pernah berkunjung ke kios *3 in 1* di BBPLKDN Bandung. Sebagai media yang dapat digunakan masyarakat mengenai kepuasan pelayanan yang diberikan kios *3 in 1* mengenai informasi pelatihan, sertifikasi dan penempatana kerja. Adanya sejumlah map untuk menyimpan data-data kegiatan kios *3 in 1* hasil *print out.* Adanya komputer beserta softwarenya .

Keakuratan data yaitu diperoleh dari peserta pelatihan yaitu dengan cara meminta langsung kepada peserta pelatihan pada saat pertama kali mendaftar sebagai peserta pelatihan dengan memberikan *form* biodata peserta pelatihan untuk diisi yang diberikan oleh pihak CSO. Kemudian data tersebut dimasukkan ke dalam database dalam komputer melalui tampilan

microsoft exel. Data mengenai informasi jadwal pelatihan telah akurat yaitu dengan kondisi riil dilapangan. CSO bertanya secara langsung kepada setiap bagian kepala departemen yang mengadakan pelatihan untuk pelaksanaan jadwal pelatihan. Kepala setiap departemen mengadakan pelatihan juga memberitahukan kepada CSO Setiap ada pelatihan baru yang akan dilaksanakan untuk diinformasikan.

Informasi mengenai jadwal pelatihan cukup akurat yaitu dengan kegiatan dari CSO yang bertanya secara langsung kepada masing-masing kepala departemen yang mengadakan pelatihan dan f*eedback*nya yaitu kepala departemen memberitahukan langsung kepada CSO apabila ada pelatihan baru yang akan dilaksanakan untuk di informasikan di kios *3 in 1.* Dalam hal sumber daya informasi yang ada di BBPLKDN Bandung sudah cukup baik karena informasi yang di dapat bukan hanya dari pihak kementerian tenaga kerja dan transmigrasi saja tetapi semua pihak yang terlibat misalnya dari berbagai perusahaan yang telah melakukan kerjasama dengan pihak BBPLKDN Bandung. Menurut saya sudah dikatakan baik sumber daya informasi yang ada Di BBPLKDN Bandung karena semua informasi yang ada disampaikan kepada masyarakat secara optimal sehingga informasi terbaru atau *up to date* sekalipun diusahakan dengan terbuka disampaiakan ke masyarakat luas.

Wewenang disini berupa ketetapan kebijakan dalam implementasi kios *3 in 1* yaitu Keputusan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi NO. KEP.122/MEN/IV/2009 tentang pedoman pembangunan sarana dan sistem

informasi kios *3 in 1* dan Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia NOMOR PER.07/MEN/IV/2011 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Tenaga Kerja Dan Transmigrasi. BBPLKDN Bandung dipimpin oleh seorang kepala serta jabatan di bawah seorang kepala serta jabatan vertikal di bawahnya yaitu bagian Tata Usaha dan Keuangan, Bidang Program dan Evaluasi, Bidang Penyelenggaraan dan Pemberdayaan, Kelompok Jabatan Fungsional. Dalam implementasi kios *3 in 1* di BBPLKDN Bandung pihak yang bertanggung jawab yaitu Bidang Penyelenggaraan Dan Pemberdayaan yang memiliki wewenang bagi pengembangan pelatihan tenaga kerja dalam negeri serta pemberdayaan instruktur dan tenaga pelatihan.

Seksi pemberdayaan juga memiliki wewenang untuk mengatasi masalah yang dikeluhkan oleh peserta pelatihan dari formulir keluhan melalui pembenahan internal dengan mengadakan sejumlah evalusi dalam rapat internal seksi pemberdayaan.

4.3 Disposisi Dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Kios *3 in 1* Di Balai Besar Pengembangan Latihan Kerja Dalam Negeri (BBPLKDN) Bandung.

Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan dapat dilihat melalui pemahaman dan pendalaman, arah respon kebijakan, intensitas kebijakan, jika pelaksanaan ingin efektif maka para pelaksana tidak hanya mengetahui

apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya.

Keterbukaan merupakan hal terpenting yang harus dimiliki oleh pelaksana sistem informasi kios *3 in 1* yang ada pada BBPLKDN Bandung, kejujuran merupakan sifat terbuka apa adanya atau tidak ditutup-tutupi. Keterbukaan merupakan perwujudan dari sikap jujur, rendah hati, adil, mau menerima pendapat, kritik dari orang lain. keterbukaan adalah hal terbuka, perasaan toleransi dan hati-hati serta merupakan landasan untuk berkomunikasi. Dengan demikian dapat dipahami pula bahwa yang dimaksud dengan keterbukaan adalah suatu sikap dan perilaku terbuka dari individu dalam beraktivitas.

Adanya budaya berbagi informasi antar aparatur yang akan berdampak pada terciptanya transparansi informasi antar administrator di daerah lain maupun administrator internal di BBPLKDN Bandung.

Kejelasan dalam inplementasi sistem informasi kios *3 in 1* yaitu dibuktikan dengan informasi yang disampaikan dari *CSO* kios *3 in 1* mengenai **“Sistem Daftar Tunggu”.** Hal tersebut dijelaskan dari awal oleh CSO untuk disampaikan kepada masyarakat yang datang pada saat pembukaan pendaftaran pelatihan. Maksud dari Sistem Daftar Tunggu adalah Peserta yang sudah mendaftar di kios *3 in 1* sebagai peserta pelatihan, tidak bisa langsung melaksanakan pelatihan, ada batas minimal peserta pelatihan yang mengikuti pelatihan baru bisa dilaksanakan pelatihan.

Komitmen dalam organisasi adalah sebagai suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Komitmen dalam organisasi merupakan sifat hubungan antara individu dengan organisasi kerja, dimana individu mempunyai keyakinan diri terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi kerja, adanya kerelaan untuk menggunakan usahanya secara sungguh-sungguh demi kepentingan organisasi kerja serta mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi kerja. Dalam hal ini individu mengidentifikasikan dirinya pada suatu organisasi tertentu tempat individu bekerja dan berharap untuk menjadi anggota organisasi kerja guna turut merealisasikan tujuan-tujuan organisasi kerja.

Komitmen yang ditunjukkan oleh BBPLKDN Bandung dalam implementasi kios *3 in 1* yaitu melalui kepala seksi pemberdayaan untuk selalu mengahdiri segala kegiatan yang berhubungan dengan pengembangan kios *3 in 1.* BBPLKDN Bandung mengirim perwakilanya untuk melakukan pelatihan dengan mengikuti *workshop* dan sosialisasi kepada perusahaan dan masyarakat luas serta mengikuti *workshop* atau seminar-seminar yang diadakan instansi lain. Berdasarkan hal tersebut seksi pemberdayaan memiliki komitmen yang kuat dalam proses implementasi kios *3 in 1* di BBPLKDN Bandung sesuai dengan tujuan yang ingin di capai.

4.4 Struktur birokrasi Dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Kios *3 in 1* Di Balai Besar Pengembangan Latihan Kerja Dalam Negeri (BBPLKDN) Bandung.

Dua karakteristik utama dari birokrasi adalah prosedur pengoperasian terkait dengan *Standar Operating Prosedure (SOP)* dan fragmentasi. Yang pertama berkembang sebagai respon-respon internal pada waktu dan sumber implementasi terbatas dan keinginan atas keseragaman di dalam operasi organisasi kompleks dan organisasi yang tersebar secara luas, seringkali dirasakan efektif akibat sedikitnya aktivitas birokrasi. Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan mengenai *standar operating procedure* dan fragmentasi di BBPLKDN Bandung, seperti berikut:

Struktur organisasi sebagai pelaksana kebijakan memiliki peranan penting dalam implementasi Sistem Informasi Kios *3 in 1*, salah satu aspek yang terpenting dalam organisasi adalah adanya *Standard Operating Procedures* (SOP). SOP adalah suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan BBPLKDN Bandung untuk mencapai tujuan. SOP tersebut diatur oleh Undang-Undang No.53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil yang didalamnya terdapat standar-standar operasional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Misalnya, apabila ada aparatur yang melanggar peraturan yang ada di BBPLKDN Bandung seperti tidak disiplin dalam bekerja maka kepala masing-masing departemen akan memberikan hukuman berupa teguran selanjutnya apabila masih melakukan hal yang sama berupa teguran secara

tertulis hal tersebut dilakukan pihak BBPLKDN Bandung untuk memberikan peringatan agar semua aparatur dapat bertugas sesuai dengan kewajibannya masing-masing.

Ketetapan prosedur kegiatan sebagai acuan dalam bekerja. BBPLKDN Bandung badan yang telah mendapatakan sertifikat ISO 9001-2000 artinya bahwa BBPLKDN Bandung telah memenuhi beberapa standar prosedur kegiatan untuk menciptakan kepuasan pelanggan sesuai dengan ISO tersebut. Yaitu salah satu buktinya adalah dengan adanya kotak kepuasan pelanggan. Di dekat pintu utama masuk ruangan kios *3 in 1.* Tingkat kepuasan ini terdiri dari 3 warna. kotak warna merah (tidak memuaskan), kuning (cukup memuaskan), hijau (memuaskan).

Gambar 4.2
Kotak Saran Kios *3 in 1*



Implementasi kios *3 in 1* memiliki kekurangan dalam hal kebijakan yang mengatur keberdaan kios *3 in 1.* Tidak adanya kebijakan yang mengatur kegiatan teknis mengenai pelaksanaan fungsi dan tugas dari aparatur BBPLKDN Bandung yang dibuat oleh BBPLKDN Bandung mengenai penerapan kios *3 in 1*. Berdasarkan hal tersebut maka ketersediaan manajemen sistem yang mendukung dalam penerapan kios *3 in 1* untuk memeberikan informasi pelatihan, sertifikasi dan penempatan kerja sudah adanya kejelasan tujuan dan adanya prosedur kegiatan yang jelas namun tidak didukung dengan kebijakan secara tertulis dari BBPLKDN Bandung.

Bukti dari fragmentasi di BBPLKDN Bandung Adanya rapat koordinasi antar sesama aparatur seksi pemberdayaan BBPLKDN Bandung untuk menciptakan sinergitas tugas-tugas setiap anggota yang masuk kedalam bagian seksi pemberdayan. Koordinasi secara internal dilakukan dengan cara berkoordinasi langsung dengan memberikan lembar konfirmasi jadwal pelatihan kepada setiap departemen yang ada. Koordinasi yang baik di dalam lingkungan BBPLKDN Bandung dapat menciptakan pelaksanaan tugas setiap aparatur BBPLKDN Bandung karena adanya suasana kerja yang kondusif serta pebagian tugas disetiap masing-masing departemen.