

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada BAB IV, penelitian ini menganalisis responsivitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan teori responsivitas dari Dwiyanto (2002). Teori tersebut menekankan lima elemen utama, yaitu keluhan dari pengguna jasa, sikap aparat birokrasi, perbaikan penyelenggaraan pelayanan, tindakan aparat birokrasi, serta penempatan pengguna jasa dalam sistem pelayanan. Berdasarkan teori tersebut, berikut kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian.

1. Keluhan dari Pengguna Jasa

Pada penelitian ini keluhan dari lulusan perguruan tinggi mengenai masalah ketenagakerjaan yang mengindikasikan bahwa produk pelayanan untuk mengatasi pengangguran lulusan perguruan tinggi yang dihasilkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo belum memenuhi harapan lulusan perguruan tinggi. Menunjukkan bahwa responsivitas Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo untuk mengantisipasi keluhan lulusan perguruan tinggi masih kurang. Selain itu individu yang kurang komitmen menjadi keluhan perusahaan.

2. Sikap Aparat Birokrasi

Responsivitas Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo dari aspek sikap aparat birokrasi dapat disimpulkan belum optimal. Hal ini tercermin dari sikap aparat yang belum konsisten, kurang menunjukkan kepekaan terhadap substansi permasalahan, serta belum berorientasi pada tindak lanjut yang berkelanjutan. Dengan demikian,

sikap aparat dalam merespons keluhan masih cenderung administratif dan belum sepenuhnya mencerminkan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

3. Perbaikan Penyelenggaraan Pelayanan

Indikator ini Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo dapat disimpulkan belum optimal. Meskipun keluhan telah dihimpun dan dikelola secara administratif, pemanfaatannya belum sepenuhnya diarahkan sebagai dasar dalam perumusan dan pelaksanaan program pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi keluhan masih terbatas pada aspek administratif dan belum berkembang sebagai instrumen strategis dalam peningkatan kualitas pelayanan. Dengan demikian, peran keluhan dalam mendorong perbaikan pelayanan yang berkelanjutan belum berjalan secara efektif.

4. Tindakan Aparat Birokrasi

Berbagai tindakan aparat birokrasi dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo dapat disimpulkan belum optimal. Meskipun telah dilakukan berbagai upaya melalui inovasi pelayanan, pemanfaatan teknologi, serta penyediaan program ketenagakerjaan. Pelaksanaannya dalam membuat program belum sepenuhnya mencerminkan keterpaduan (*link and match*) antara keterampilan lulusan perguruan tinggi dengan kebutuhan dunia industri. Hal ini menunjukkan bahwa tindakan yang dilakukan belum sepenuhnya mampu menanggulangi pengangguran lulusan perguruan tinggi, terutama dalam menjawab kebutuhan riil pasar kerja. Dengan demikian, upaya pelayanan yang diberikan masih perlu diperkuat agar lebih selaras dengan tuntutan

dunia kerja dan mampu memberikan manfaat yang lebih tepat guna bagi masyarakat.

5. Penempatan Pengguna Jasa oleh Aparat Birokrasi dalam Sistem Pelayanan yang Berlaku

Penempatan pengguna jasa dalam pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo dapat disimpulkan tidak menunjukkan adanya perlakuan diskriminasi. Layanan diberikan secara sama kepada semua masyarakat, termasuk lulusan perguruan tinggi. Namun, hasil yang diperoleh belum sepenuhnya sama, karena masih dipengaruhi oleh faktor lain seperti kebutuhan dunia kerja dan kesesuaian keterampilan. Dengan demikian, meskipun pelayanan sudah adil, lulusan perguruan tinggi belum sepenuhnya mendapatkan manfaat yang optimal dari layanan yang diberikan.

Responsivitas Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo dalam menanggulangi pengangguran lulusan perguruan tinggi dapat disimpulkan belum optimal. Hal ini ditunjukkan oleh pelayanan yang belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan masyarakat, pemanfaatan keluhan yang masih terbatas, serta pelaksanaan program yang belum sepenuhnya selaras dengan kebutuhan dunia kerja. Meskipun pelayanan telah diberikan secara adil tanpa diskriminasi, hasil yang diperoleh lulusan perguruan tinggi belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan responsivitas pelayanan agar lebih efektif dalam menanggulangi pengangguran lulusan perguruan tinggi.

5.2 Saran

Dengan mempertimbangkan hasil penelitian, pembahasan, serta kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti menyampaikan beberapa usulan sebagai upaya peningkatan responsivitas Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo dalam menangani pengangguran lulusan perguruan tinggi, yaitu:

1. Keluhan yang disampaikan oleh lulusan perguruan tinggi perlu dianalisis untuk mengidentifikasi kebutuhan riil di lapangan, sehingga kebijakan dan program yang dirancang dapat lebih sesuai dengan harapan dan permasalahan yang dihadapi masyarakat.
2. Masyarakat lebih berkomitmen dan bersungguh-sungguh dalam meningkatkan kualitas diri dan menyesuaikan pekerjaan berdasarkan passionnya supaya tidak merugikan perusahaan.
3. Disnaker perlu meningkatkan kerja sama yang lebih intensif dan berkelanjutan dengan pihak industri dalam merancang program ketenagakerjaan. Kolaborasi ini penting untuk memastikan bahwa program pelatihan dan penempatan kerja memiliki keterpaduan (*link and match*) dengan kebutuhan dunia industri, sehingga lulusan perguruan tinggi memiliki kompetensi yang relevan dengan lapangan pekerjaan yang tersedia.
4. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo perlu meningkatkan kuota program pelatihan kerja agar lebih proporsional dengan jumlah pengangguran lulusan perguruan tinggi. Keterbatasan kuota berpotensi membatasi akses masyarakat terhadap program peningkatan kompetensi, sehingga upaya penanggulangan pengangguran belum dapat menjangkau seluruh kelompok sasaran secara optimal.

Oleh karena itu, perlu adanya perluasan kapasitas program agar intervensi yang dilakukan dapat memberikan dampak yang lebih nyata dalam menurunkan angka pengangguran dan meningkatkan daya saing lulusan di dunia kerja.