

**PELAKSANAAN PELAYANAN IZIN MEMPEKERJAKAN TENAGA
KERJA ASING PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
PROVINSI SUMATERA SELATAN**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**Rina Saputri
0615 3060 0483**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
2018**

PELAKSANAAN PELAYANAN IZIN MEMPEKERJAKAN TENAGA
KERJA ASING PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
PROVINSI SUMATERA SELATAN




Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya

Oleh:

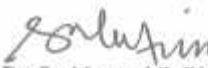
Rina Saputri
0615 3060 0483

Menyetujui,


Pembimbing I


Ummasyroh, S.E., M.Ed.M
NIP 196106051989032002

Pembimbing II


Dr. Sari Lestari Z. Ridho, S.E., M.Ec
NIP 197705212006042001

Mengetahui,
Ketua Jurusan


Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M. Hum. Res. M.
NIP 196008061989101001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rina Saputri

NPM : 061530600483

Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran

Judul Laporan Akhir : Pelaksanaan Petyanan Izir Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing Pada

Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan dari Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya terbukti plagiat/salinan dari Laporan Akhir milik orang lain, saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 16 Juli 2018




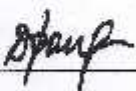
(Handwritten signature)
Saya menyatakan pernyataan
061530600483

Nama Mahasiswa : Rina Saputri
NPM : 06153060483
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pelaksanaan Pelayanan Izin Mempekerjakan
Tenaga Kerja Asing Pada Dinas Tenaga Kerja

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Senin
Tanggal: 6 Agustus 2018

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., M.Si.</u> Ketua		_____
2.	<u>Rini, S.E., M.A.B.</u> Anggota		_____
3.	<u>Pridson Mendiangan, S.E., M.M.</u> Anggota		_____
4.	<u>Dibsantero, S.E., M.M.</u> Anggota		_____

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Hari takkan indah tanpa mentari dan rembulan, begitu juga dengan hidup ini takkan indah tanpa tujuan, harapan, dan tantangan. Namun keindahan hidup akan lebih terasa jika dapat melalui semuanya dengan baik, meskipun dibutuhkan pengorbanan yang begitu besar”

-Rina Saputri-

Penulis persembahkan kepada:

- √ *Orang tuaku yang sangat kucintai*
- √ *Kedua Saudaraku tercinta*
- √ *Keluargaku yang sangat kucintai*
- √ *Teman-teman seperjuangan kelas 6 NB*
- √ *Sahabat-sahabatku yang aku kasih*
- √ *Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan nikmat yang telah diberikan-Nya Laporan Akhir yang berjudul **“Pelaksanaan Pelayanan Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan”** dapat penulis selesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Tujuan Laporan ini disusun untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan izin mempekerjakan tenaga kerja Asing pada Dinas tenaga kerja dan transmigrasi. Pembuatan laporan akhir ini untuk memenuhi syarat menyelesaikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa di dalam laporan ini masih terdapat banyak kekurangan karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun. Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Palembang, Juli 2018

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahirobbil'alamin, penulis panjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya.

Adapun terwujudnya Laporan ini adalah berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang tak ternilai harganya. Untuk itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum., Res.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ummasyroh, S.E., M.Ed.M. selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, petunjuk, dan bimbingannya dalam penulisan laporan akhir ini.
5. Dr. Sari Lestari Z. Ridho, S.E., M.Ec. selaku dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingannya, saran, dan petunjuk dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu yang sangat berguna bagi penulis.
7. Bapak M. Ashraf, S.H. selaku Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan yang telah memberikan izin pengambilan data kepada penulis
8. Kedua orang tua saya yang tercinta, yang telah senantiasa memberikan dukungan baik moril maupun materil dan selalu mendoakan saya sehingga dapat menyelesaikan laporan akhir ini.
9. Kepada kedua saudari saya yaitu ayuk saya Ika Mawarni dan Nini Haryati telah memberi dukungan selama penyelesaian Laporan akhir ini.

10. Sahabat-sahabat Kelas 6 NB terutama Corry Magdalena Sirait, Suci Wulandari, Resmiyanti yang telah berjuang bersama dan memberikan semangat dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
11. Seluruh pihak yang telah mendukung dan membantu penulis dalam penyelesaian laporan akhir ini terutama Abang Raja Imam Pramata, Corry Magdalena Sirait, Kak Sarmedi, S.H. beserta keluarga, Abang Supriyanto, Kak Ary Januar, Adek Ningmas Fathiyah, Adek Iqbal Ramadhan, serta seluruh teman-teman Badan Eksekutif Mahasiswa dan Ibu Tatik.

Semoga dukungan dan bantuan dari semua pihak akan mendapatkan ridho dari Allah SWT. Penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan digunakan sebaik-baiknya.

Palembang, Juli 2018

Penulis

ABSTRAK

Penelitian laporan akhir ini membahas pelaksanaan pelayanan izin mempekerjakan Tenaga Kerja Asing pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan. Untuk mengukur pelaksanaan pelayanan, penulis menggunakan 6 (enam) dimensi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi layanan yang diajukan kepada 49 responden. Setelah melakukan penyebaran kuesioner, kemudian dihitung menggunakan rumus indeks skor dan dilanjutkan dengan skala pengukuran interpretasi skor. Setelah dilakukan perhitungan, terlihat bahwa hasil yang didapat menunjukkan perhitungan rata-rata dari pelaksanaan pelayanan memiliki skor sebesar 82,74% tergolong dalam skala tinggi berarti sudah termasuk baik. Hal ini berarti bahwa apabila pelaksanaan pelayanan yang diberikan sudah baik, maka konsumen akan merasa bahagia dengan kinerja yang diberikan untuk mereka.

Kata Kunci: Pelaksanaan Pelayanan izin, Standar Pelayanan, Perusahaan Pengguna Tenaga Kerja Asing

ABSTRACT

This final report research discusses the implementation of giving licensing services for employing Foreign workers in the Office of Manpower and Transmigration of South Sumatra Province. To measure service implementation, the writer uses 6 (six) service procedure dimension, completion time, service cost, service product, facilities and infrastructure and competence of service provider officer to 49 respondents. After distributing the questionnaire, it was processed using the index of score index and followed by scale measurement of score interpretation. After the calculation, it can be seen that the results obtained show the average calculation of the service implementation has a score of 82.74% belonging to a strong scale which means optimal. This means that if the execution of services provided is better, then consumers will feel satisfy with the performance that provided for them.

Keyword: Service implementation, Service standards, Foreign enterprise users

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PESETUJUAN LAPORAN AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat	5
1.5 Metodologi Pengumpulan Data	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	6
1.5.4 Analisa Data	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelayanan Publik	10
2.2 Pengertian Pelayanan Prima	10
2.3 Harapan/Ekspektasi Pelanggan	11
2.4 Pelayanan Prima Pada Sektor Publik	13
2.5 Klasifikasi Tenaga Kerja	15

2.6 Tenaga Kerja Asing	16
2.6.1 Pengertian Tenaga Kerja Asing	16
2.6.2 Persyaratan Tenaga Kerja Asing.....	16
2.6.3 Penempatan Tenaga Kerja Asing.....	17

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Perusahaan	18
3.2 Visi dan Misi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan	21
3.3 Struktur Organisasi	21
3.4 Pembagian Tugas.....	22
3.5 Profil Responden	35

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan	46
4.2 Dimensi Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan	65

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Sturktur Organisasi	22
Gambar 4.2 Dimensi Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan.....	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Tenaga Kerja Asing.....	2
Tabel 3.1 Profil Responden Tenaga Kerja Asing.....	36
Tabel 3.2 Rekapitulasi Jawaban Responden	40
Tabel 4.1 Kriteria Interpretasi Skor	46
Tabel 4.2 Hasil jawaban responden berdasarkan dimensi prosedur pelayanan.....	47
Tabel 4.3 Hasil jawaban responden berdasarkan dimensi waktu penyelesaian	50
Tabel 4.4 Hasil jawaban responden berdasarkan dimensi biaya pelayanan.....	52
Tabel 4.5 Hasil jawaban responden berdasarkan dimensi produk pelayanan.....	55
Tabel 4.6 Hasil jawaban responden berdasarkan dimensi sarana dan prasarana pelayanan	58
Tabel 4.7 Hasil jawaban responden berdasarkan dimensi kompetensi petugas pemberi pelayanan	60
Tabel 4.8 Hasil rekapitulasi rata-rata dimensi pelaksanaan pelayanan.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 7 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 8 Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 9 Daftar Tenaga Kerja Asing Provinsi Sumatera Selatan
- Lampiran 10 Lembar Revisi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 11 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir