



---

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN PROGRAM  
KARTU PRA KERJA DI DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA MEDAN****Ida Martinelli<sup>1</sup>, Nurul Permata Dewi<sup>2</sup>**

Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia  
Email: [idamartinelli@umsu.ac.id](mailto:idamartinelli@umsu.ac.id)

**Abstract**

Public Service Management in the Pre-Employment Card Program is carried out by the Medan City Manpower Office to help people who are experiencing economic difficulties due to the Covid 19 pandemic where many workers have been laid off and have difficulty finding work or experiencing setbacks in their business. The purpose of this study was to determine how the management of public services in the implementation of the Pre-Employment Card program. The method used is descriptive research method with qualitative analysis. The results show that the Pre-Employment Card Program provides opportunities for the community, especially job seekers to get training to increase their competence as well as get training partners and incentives that can be used to start new businesses (business capital), so that opportunities or opportunities to work and improve the economy are open. Public. However, there are several obstacles that cause program implementation to be less than optimal, such as lack of socialization to the community, lack of public interest in participating in training, program planning and implementation that has not been maximized, and others. However, the positive impact of the community who has participated in the activity makes the community hope that the Pre-Employment Card program will continue and can be felt by more people, especially job seekers.

**Keywords:** *public service management, pre-employment card program*

**Abstrak**

Manajemen Pelayanan Publik dalam Program Kartu Pra Kerja dilaksanakan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan untuk membantu masyarakat yang sedang mengalami kesulitan ekonomi akibat pandemic Covid 19 dimana banyak tenaga kerja yang mengalami pemutusan hubungan kerja serta kesulitan untuk mencari pekerjaan atau mengalami kemunduran dalam usahanya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan public dalam pelaksanaan program Kartu Pra Kerja. Metode yang dipergunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Kartu Pra Kerja memberikan kesempatan kepada masyarakat khususnya pencari kerja untuk mendapatkan pelatihan untuk menambah kompetensinya sekaligus mendapat mitra pelatihan serta insentif yang dapat dipergunakan untuk memulai usaha (modal usaha) yang baru, sehingga terbuka peluang atau kesempatan untuk bekerja dan meningkatkan perekonomian masyarakat. Namun terdapat beberapa kendala yang meyebabkan pelaksanaan program menjadi kurang optimal seperti, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, kurangnya minat masyarakat untuk mengikuti pelatihan, perencanaan dan pelaksanaan program yang belum maksimal, dan lainnya. Namun dampak positif dari masyarakat yang sudah mengikuti kegiatan membuat masyarakat

berharap program Kartu Pra Kerja terus berjalan dan dapat dirasakan manfaatnya oleh lebih banyak masyarakat khususnya pencari kerja.

***Kata kunci : manajemen pelayanan publik, program kartu Pra Kerja***

## **1. PENDAHULUAN**

Pengangguran di Indonesia merupakan permasalahan yang serius dan harus dihadapi Negara. Dengan bertambahnya jumlah pengangguran di Indonesia pada masa pandemi Covid-19 ini, maka pemerintah membuat suatu upaya untuk mengurangi pengangguran tersebut, dengan membuat program Kartu Pra-Kerja dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden (PERPRES) No. 76 Tahun 2020 tentang Pengembangan Kompetensi Kerja melalui Program Kartu Pra-Kerja.

Berdasarkan web resmi [www.prakerja.go.id](http://www.prakerja.go.id), Kartu Pra-Kerja adalah kartu penanda atau identitas yang diberikan kepada penerima manfaat program KartuPra-Kerja, Program Kartu Pra-Kerja adalah program pengembangan kompetensi kerja yang ditujukan untuk pencari kerja, pekerja/buruh yang terkena pemutusan hubungan kerja (PHK), dan/atau pekerja/buruh yang membutuhkan peningkatan kompetensi.

Program ini merupakan kolaborasi pemerintah dengan pihak swasta yang didesain sedemikian rupa untuk memberikan nilai kepada pengguna dan juga memberikan nilai kepada sektor swasta. Ada 8 mitra platform digital yang bekerja sama dengan pemerintah dalam memberikan pelatihan-pelatihan kepada pemegang Kartu Pra-Kerja, yaitu Tokopedia, Skill Academy Ruang Guru, Mau Belajar Apa, Bukalapak, Pintaria, Sekolahmu, Pijar Mahir dan Kemnaker.go.id. Dengan mengikuti program ini, para pemegang Kartu Pra-Kerja akan mendapatkan bantuan biaya atau insentif dengan total Rp.3.550.000 dengan rincian 3 kali kursus, untuk bantuan manfaat yang dibagi 4 bulan dan insentif pengisian survei yang dibagi 3 kali pencairan. Pelatihan ini dilakukan secara online.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, jumlah masyarakat Kota Medan yang telah mendaftar program Kartu Pra-Kerja dari gelombang 1 hingga 6 sebanyak 14.569 orang. Pada tanggal 03 April 2020, sebanyak 5073 orang warga Kota Medan dan 33 orang mantan Pekerja Migran Indonesia yang baru saja pulang ke Kota Medan, sehingga sejumlah 5106 data. Dan pada tanggal 09 April 2020, sebanyak 9463 data orang. Kemudian, data dari laporan Program Kartu Pra-Kerja 2020, menyatakan bahwa penerima Program Kartu Pra-Kerja sebanyak 251,1 orang dan dengan menjangkau peserta di 514 Kabupaten/Kota dari

gelombang 1-11 sebanyak 5.509.055 orang (tidak termasuk 478.619 orang yang dicabut kepesertaannya sesuai aturan), sedangkan pendaftar Kartu Pra-Kerja sebanyak 43,8 juta orang.

Reformasi pelayanan mencakup aspek kecepatan, ketepatan, transparansi dan tanpa biaya, baik dari segi prosedur maupun waktu, sehingga penggunaan pada layanan (satuan kerja) memperoleh hasil layanan melalui cara yang lebih efektif dan efisien (Apriyani, 2012). Dalam menjalankan program ini, muncul suatu kendala atau permasalahan yang terjadi seperti kurang minatnya peserta pemegang Kartu Pra-kerja dalam mengikuti pelatihan, insentif yang keluar tidak tepat waktu sesuai yang dijanjikan oleh pemerintah, pelatihan yang tidak sesuai dengan kompetensi peserta, pelatihan yang terlalu monoton, terjadinya pemalsuan identitas yang dilakukan oleh peserta pelatihan dan kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat terhadap pelaksanaan program Kartu Pra-Kerja. Hal ini merupakan suatu tanggung jawab dari pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat dalam menjalankan program Kartu Pra-Kerja. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

## **2. KAJIAN TEORI**

### **2.1 Manajemen Pelayanan Publik**

Manajemen pelayanan publik yaitu, suatu upaya mengelola berbagai aspek (manajemen) dalam proses mempersiapkan, menyediakan atau menyerahkan, barang dan jasa kepada masyarakat, dan suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan public (Winarsih dan Ratminto, 2016). Manajemen pelayanan umum/publik juga diartikan sebagai manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani (Moenir, 2006). Manajemen pelayanan pada sektor publik adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang secara operasional dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya baik pelayanan

yang sifatnya langsung diberikan kepada masyarakat maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu.

## **2.2 Program Kartu Pra Kerja**

Program diartikan sebagai suatu unit atau kesatuan kegiatan yang merupakan realisasi atau implementasi dari suatu kebijakan, berlangsung dalam proses yang berkesinambungan dan akan terjadi dalam suatu organisasi yang melibatkan sekelompok orang. Dalam hal ini ada tiga pengertian penting dan perlu ditekankan dalam menentukan program, yaitu:

- a. Realisasi atau implementasi suatu kebijakan.
- b. Terjadi dalam waktu relatif lama dan bukan kegiatan tunggal tetapi jamak berkesinambungan.
- c. Terjadi dalam organisasi yang melibatkan sekelompok orang.

Menurut Perpres Nomor 76 tahun 2020, Kartu Prakerja adalah kartu penanda atau identitas yang diberikan kepada penerima manfaat program Kartu Prakerja. Menurut Menteri Ketenagakerjaan dilansir dari [prakerja.go.id](http://prakerja.go.id), Kartu Prakerja adalah bantuan biaya pelatihan bagi masyarakat Indonesia yang ingin memiliki atau meningkatkan keterampilannya. Jadi Kartu Prakerja merupakan suatu identitas yang diberikan kepada seseorang yang telah resmi terdaftar sebagai calon peserta program Kartu Prakerja yang dibuat oleh pemerintah.

Program Kartu Pra-kerja bertujuan untuk mengembangkan kompetensi angkatan kerja, meningkatkan produktivitas dan daya saing angkatan kerja, serta mengembangkan kewirausahaan. Kartu Pra-kerja tidak hanya untuk mereka yang sedang mencari pekerjaan, namun juga untuk pekerja/buruh yang terkena PHK dan pekerja/buruh yang membutuhkan peningkatan kompetensi kerja, seperti pekerja/buruh yang dirumahkan dan pekerja bukan penerima upah, termasuk pelaku usaha mikro dan kecil. Untuk merespon dampak dari pandemi COVID-19, Program Kartu Pra-kerja untuk sementara waktu akan diprioritaskan bagi pekerja/buruh yang dirumahkan maupun pelaku usaha mikro dan kecil yang terdampak penghidupannya.

Adapun syarat dalam mengikuti Kartu Pra-Kerja yaitu:

- a. Warga Negara Indonesia
- b. Berusia 18 tahun ke atas
- c. Tidak sedang mengikuti pendidikan formal

d. Bukan pejabat Negara, yaitu:

- 1) Pimpinan dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
- 2) Aparatur Sipil Negara
- 3) Prajurit Tentara Nasional Indonesia
- 4) Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia
- 5) Kepala Desa dan perangkat desa
- 6) Direksi, Komisaris, dan Dewan Pengawas pada badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah.

Program Kartu PraKerja memberikan solusi terhadap beberapa masalah antara lain :

- a. Membantu meringankan biaya pelatihan yang ditanggung pekerja dan perusahaan
- b. Mengurangi biaya untuk mencari informasi mengenai pelatihan
- c. Mendorong ke bekerjaan dengan mengurangi mismatch.
- d. Menjadi komplemen dari pendidikan formal.
- e. Membantu daya beli masyarakat yang terdampak penghidupannya akibat Covid-19.

Tahapan dalam mengikuti Program Kartu Pra-Kerja adalah :

- a. Pendaftaran – Masuk ke situs [prakerja.go.id](http://prakerja.go.id) dan buat akun dengan data diri.
- b. Seleksi – Ikuti tes motivasi dan kemampuan dasar untuk bisa bergabung ke gelombang pendaftaran dan tunggu pengumuman hasilnya.
- c. Pilih pelatihan – Pilih pelatihan di mitra platform digital resmi dan bayar dengan Kartu Pra-Kerja.
- d. Ikuti pelatihan – Selesaikan pelatihan online dan dapatkan sertifikat elektronik.
- e. Beri ulasan dan rating – Berikan ulasan dan rating terhadap pelatihan.
- f. Insentif pasca pelatihan – Dapatkan insentif Rp600 ribu/bulan selama 4 bulan setelah menyelesaikan pelatihan.
- g. Insentif pasca survey ke bekerjaan – Isi 3 survey yang diberikan pasca pelatihan dan dapatkan insentif Rp 50 ribu untuk setiap surveynya.

### **3. METODE**

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisa data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang yang diselidiki dengan pengamatan dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, teknik ini dimulai dengan menelaah seluruh data yang terkumpul, dan menguraikan serta menginterpretasikan data yang diperoleh dilapangan dari informan. Teknik analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga tuntas dan peneliti mendapatkan titik jenuh atas jawaban dari informan penelitian (Sugiyono, 2007).

Penelitian ini dilakukan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. Berada di Jl. K.H. Wahid Hasyim No.14, Kecamatan Medan Baru, Provinsi Sumatera Utara 20154. Dengan waktu penelitian dimulai pada tanggal 25 September 2020 sampai dengan tanggal 08 Januari 2021.

Kategorisasi dalam penelitian ini adalah seperti yang dijelaskan dalam Gambar 1 dibawah ini :

**Gambar 1.**



### **4. PEMBAHASAN**

#### **4.1 Sistem Pelayanan Publik Yang Layak**

Sistem pelayanan publik yang layak merupakan hal yang perlu dilakukan dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Thoha dalam (Tayyib, 2018) menyatakan pelayanan

publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan kepada publik. Sehingga, apa yang menjadi kebutuhan bagi para yang berkepentingan dapat terwujud dengan pelaksanaan yang memuaskan.

Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan telah membuat suatu sistem pelayanan dengan memberikannya kepada masyarakat berupa pelayanan konsultasi pendaftaran Kartu Pra-Kerja. Baik permasalahan yang terkait dengan Kartu Pra-Kerja atau teknis pendaftarannya. Sistem pelayanan publik yang diberikan sudah cukup baik dan tepat sasaran. Dimana target dari sistem pelayanannya adalah masyarakat pendaftar Kartu Pra-Kerjanya sendiri. Seharusnya dengan adanya reformasi menuntut perubahan di berbagai lini kehidupan, baik sosial, ekonomi, politik, hukum termasuk dalam konteks pemerintahan (Ali, 2018). Tetapi masih banyak masyarakat yang belum merasakan dari pelayanan yang diberikan. Sistem pelayanan publik terhadap Kartu Pra-Kerja didapat dari mulut ke mulut dan teman bukan dari pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medannya langsung. Dengan demikian sistem pelayanan publik yang diberikan Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan terhadap Program Kartu Pra-Kerja, belum sepenuhnya tercapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan masyarakat.

#### **4.2 Proses Perencanaan Pelayanan Publik**

Perencanaan merupakan suatu langkah awal dalam melaksanakan suatu aktivitas disetiap organisasi. Agar dapat mengurangi resiko dalam pemberian pelayanan publik. Dalam hal ini, proses konversi politik guna merumuskan kebijakan-kebijakan publik akan berorientasi pada kepentingan masyarakat dan mengurangi bias terhadap kepentingan elit penguasa (Wibawa, 2005). Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan telah melakukan perencanaan sesuai dengan kebijakan dari pusat. Dengan tujuan agar masyarakat Kota Medan banyak yang mengikuti Program Kartu Pra-Kerja. Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan mempersiapkan pelayanan publik yang akan diberikan dan menghadapi permasalahan terhadap Program Kartu Pra-Kerja, dengan membuat group diskusi di WhatsApp, dan memberikan pelayanan atau jasa konsultasi pendaftaran Kartu Pra-Kerja.

Kendala yang dihadapi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam proses perencanaan pelayanan publik terhadap Program Kartu Pra-Kerja adalah, kurangnya bimbingan teknis dari pihak Provinsi dan Pusat, baik sebelum dan sesudah program dilaksanakan, sehingga dapat

dikatakan proses perencanaan program kartu pra kerja masih belum cukup ideal dan memerlukan perencanaan layanan yang lebih baik lagi.

#### **4.3 Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Publik**

Prosedur pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan yaitu, konsultasi pendaftaran Kartu Pra-Kerja, sebelum pelaksanaan, pada saat pelaksanaan dan setelah pelaksanaan. Bagi pendaftar Kartu Pra-Kerja yang ingin berkonsultasi, bisa datang langsung ke pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan atau jumpa langsung dengan pihak Staff dan mempunyai komitmen untuk daftar Kartu Pra-Kerja serta memiliki handphone sedangkan yang tidak datang langsung bisa melalui WhatsApp atau menghubungi melalui telepon.

Menurut Dwiyanto (2014) tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Prosedur pelayanan yang diberikan, belum bisa dikatakan baik. Dalam melaksanakan prosedur pelayanan publik Program Kartu Pra-Kerja, Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan mendapat suatu kendala dalam prosedur pelaksanaan pelayanan publik Program Kartu Pra-Kerja, yaitu : Pertama, pandemi Covid19. Kedua, pihak dinas tidak mempunyai bimbingan teknis program. Ketiga, Dinas Ketenagakerjaa Kota Medan tidak diikutsertakan sama sekali dalam pengelolaan program. Keempat, Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan tidak mempunyai database, data hanya dikirim berdasarkan angka nama dan Nomor Induk Kependudukan (by name by NIK). Dan terkadang masyarakat tidak memiliki keahlian dalam menggunakan android. Sedangkan faktor pendukungnya yaitu, adanya media yang digunakan pada saat ingin mendaftar Program Kartu Pra-Kerja.

Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan memberikan solusi atas kendala tersebut. Untuk masalah pandemi Covid-19 pihak dinas tetap menerapkan protokol kesehatan dan jika tidak terlalu penting bisa melalui WhatsApp. Untuk masalah pendaftaran, pihak dinas mendaftar Kartu Pra-Kerja sebagaimana masyarakat mendaftar. Hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana teknis pendaftaran sebelum memberitahu teknisnya kepada masyarakat. Dan untuk database pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan berkomunikasi dengan pihak Dinas Ketenagakerjaan Provinsi Sumatera Utara.

#### **4.4 Pengkoordinasian Pelayanan Publik**

Pengkoordinasian merupakan hal yang terpenting dalam suatu organisasi. Agar terjadi pembagian kerja yang jelas, tidak terjadinya tumpang tinggi pekerjaan, terjadinya keseimbangan keseluruhan organisasi dan tercapainya tujuan yang efektif dan efisien. Dinas Ketenagakerjaan telah melakukan pengkoordinasian, dengan membagi beberapa bidang yang akan bertanggung jawab dalam program Kartu Pra-Kerja tersebut. Bidang-bidang yang bertanggung jawab terhadap pelayanan Program Kartu Pra-Kerja yaitu beranggotakan 7 (tujuh) orang, yang terdiri dari 5 (lima) orang dari Bidang Penempatan Tenaga Kerja sebagai penyampai informasi kepada masyarakat, 1 (satu) dari Sekretariat dengan spesifikasi Sarjana Komputer sebagai tenaga informatika, dan 1 (satu) orang bidang Perselisihan yang mendata warga masyarakat Kota Medan yang terkena dampak PHK dan dirumahkan oleh Perusahaan.

Agar tercipta pengkoordinasian yang baik, pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan membuat strategi yaitu, tetap menjaga komunikasi antara bidang yang satu dengan bidang yang lainnya, agar dapat mengatasi permasalahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian, menjalin komunikasi antara Dinas Ketenagakerjaan kabupaten/kota dengan Dinas Ketenagakerjaan Provinsi, membuat program kerja dan pembagian kerja secara adil. serta menjalankan program sesuai dengan struktur organisasi yang telah dibuat. Pengkoordinasian yang dilakukan Dinas Ketenagakerjaan terhadap Program Kartu Pra-Kerja sudah dikatakan baik dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

#### **4.5 Pelaksanaan Program Kartu Pra-Kerja**

Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan telah melaksanakan Program Kartu Pra-Kerja sesuai dengan PERPRES NO.76 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden No.36 Tahun 2020 tentang Pengembangan Kompetensi Kerja Melalui Program Kartu Pra-Kerja. Masyarakat yang ingin berkonsultasi langsung ke pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan harus mempersiapkan berkasberkas, syarat pendaftaran Kartu Pra-Kerja, menyediakan handphone, akun email serta mengaktifkan uang elektronik.

Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan atau masyarakat dalam pelaksanaan Program Kartu Pra-Kerja memiliki kendala dalam melaksanakannya. Untuk Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, kendala yang dialami yaitu, tidak kondusif pada saat pendaftaran, karena banyaknya visitor atau pengunjung menyebabkan web menjadi error dan lambat, pihak Dinas Ketenagakerjaan dijadikan

penentu oleh masyarakat terhadap kelulusan Program Kartu Pra-Kerja dan sebagian masyarakat ada yang tidak bisa menggunakan handphone android. Untuk masyarakat, kendala yang dialami yaitu, penundaan jadwal insentif, sinyal dan kelas Pra-Kerja harus sesuai pengetahuan yang dimiliki.

Solusi yang dilakukan dalam menghadapi permasalahan atau kendala tersebut yaitu dengan tetap melayani masyarakat dengan baik, pihak dinas juga menjelaskan, bahwasanya website tersebut bukan atas kendali dinas, melainkan dikendalikan oleh pusat. Kemudian, menghubungi customer service jika mengalami penundaan insentif, mencari kembali kelas sesuai dengan minat dan bakat. Partisipasi masyarakat terhadap Program Kartu Pra-Kerja sangat antusias. Selain membantu perekonomian, juga dapat meningkatkan skill pada masyarakat terutama pencari kerja. Karena untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas dapat diwujudkan apabila pemerintah daerah berpedoman pada asas-asas pelayanan publik, prinsip-prinsip pelayanan publik dan standar pelayanan publik yang disyaratkan (Lassa & Tiza, 2021).

Berdasarkan hal di atas, dapat disimpulkan bahwa, manajemen pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam pelaksanaan Program Kartu Pra-Kerja belum bisa dikatakan baik dan sempurna. Masih banyak masyarakat yang bingung pada saat mengikuti Program Kartu Pra-Kerja, dan masih banyak juga masyarakat yang belum tertarik untuk mengikuti Program Kartu Pra-Kerja tersebut.

#### **4.6 Pendampingan Penerima Program Kartu Pra-Kerja**

Sosialisasi yang dilaksanakan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dengan sebagian besar memakai metode digital/elektronik, karena hal tersebut dianggap efektif dan efisien terutama dalam era Revolusi Industri 4.0 saat ini. Pihak Dinas Ketenagakerjaan melakukan sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat Kota Medan dan menyebarkan informasi melalui pembuatan flyer Kartu Pra-Kerja. Selain itu Dinas Ketenagakerjaan juga mengirimkan kontak person kepada Dinas Tenaga Kerja Provinsi Sumatera Utara dalam rangka media informasi bagi warga Kota Medan yang melihat informasi Kartu Pra-Kerja melalui jalur yang disebarluaskan oleh Provinsi Sumatera Utara, kemudian menyebarkan informasi melalui media sosial seperti facebook dan Instagram. Informasi program Kartu Pra Kerja yang disebarkan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan yang didukung oleh Dinas Kominfo Kota Medan dan Dinas Pariwisata Kota Medan (dikarenakan mempunyai follower yang cukup banyak) melalui media facebook dan instragram.

Pendampingan perlu dilakukan agar masyarakat mengetahui apa yang harus dilakukan sebelum, pada saat dan setelah mendaftar Program Kartu Pra-Kerja. Kemudian, mereka dapat mengetahui apa itu Program Kartu Pra-Kerja dan bagaimana cara menggunakan insentif yang diberikan. Dengan adanya pendampingan ini, diharapkan Program Kartu Pra-Kerja bukan hanya sebagai program yang sekedar dijalankan, tapi juga sebagai ruang gerak bagi masyarakatnya yang mau meningkatkan keterampilan dan modal usaha. Tetapi ada juga masyarakat yang mengatakan bahwa, tidak perlu dilakukan pendampingan secara langsung. Cukup dengan sosialisasi lewat video bagaimana tata cara menggunakan program tersebut.

Dalam hal pendampingan ini, meskipun Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan telah memberikan sosialisasi dan pendampingan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tetapi masyarakat mengatakan, belum cukup adanya sosialisasi yang merata dan pendampingan yang dirasakan oleh masyarakat sehingga perlu adanya lebih banyak kegiatan pendampingan bagi penerima Program Kartu Pra Kerja agar masyarakat lebih dapat memahami tentang Program Kartu Pra Kerja ini.

#### **4.7 Dampak Program Kartu Pra-Kerja**

Program Kartu Pra-Kerja telah memberikan kelebihan serta dampak bagi pemerintah daerah selaku pelaksana dan bagi masyarakat yang menjadi target dalam pelaksanaan program tersebut. Kelebihan dari Program Kartu Pra-Kerja tersebut yaitu, merupakan sesuatu yang baru. Masyarakat yang tidak mempunyai kegiatan di masa pandemi, terutama pekerja yang ter-PHK, jadi lebih produktif dan memiliki keahlian. Kemudian, memiliki mitra pelatihan yang banyak, akses pendaftaran yang mudah, cepat tanggap akan keluhan atau kendala yang dialami peserta, mendapat sertifikat setelah mengikuti pelatihan, yang dapat dijadikan pendukung pada saat mencari kerja, dan mendapat insentif yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari terkhusus di masa pandemi Covid-19 ini. Sedangkan kekurangan dari Program Kartu Pra-Kerja yaitu, tidak adanya transparansi atau keterbukaan dalam kelulusan., tidak ada sosialisasi dari Dinas Ketenagakerjaan Pusat atau Dinas Ketenagakerjaan Provinsi ke Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten/Kota, jaringan webinar masih kurang lancar, tanggal pencairan insentif lewat dari jadwal yang ditentukan, penggunaan dan pembelian kelas yang rumit, customer service Kartu Pra-Kerja kurang responsif dan harga pelatihan yang tidak sesuai dengan materi pelajaran.

Selain itu dampak yang dirasakan dari Program Kartu Pra-Kerja tersebut yaitu perekonomian meningkat, sehingga masyarakat dapat memenuhi kebutuhan sehari-harinya dalam masa pandemi dan isolasi mandiri, masyarakat jadi lebih produktif, menambah ilmu serta skill dan ada modal untuk usaha yang didapatkan dari insentif. Masyarakat berharap Program Kartu Pra-Kerja kedepannya masih tetap lanjut, berjalan dengan baik dan adanya transparansi kelulusan. Kemudian, harapan bagi masyarakat yang telah lolos Program Kartu Pra-Kerja yaitu, agar menggunakan insentif dengan sebaik-baiknya, mengimplementasikan skill yang didapat untuk membuka peluang usaha dan lapangan pekerjaan baru.

## **KESIMPULAN**

Manajemen pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam pengelolaan Program Kartu Pra-Kerja sudah berjalan dengan baik sesuai PERPRES NO. 76 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden No. 36 Tahun 2020 tentang Pengembangan Kompetensi Kerja. Dengan adanya Program Kartu Pra Kerja masyarakat memperoleh beberapa keuntungan antara lain mendapatkan pelatihan untuk mendapatkan skill dan memperoleh mitra dalam pelatihan dan juga insentif yang dapat dipakai untuk biaya pelatihan dan modal usaha. Namun masih ada banyak masyarakat yang belum mendapatkan kesempatan untuk mengikuti Program Kartu Pra Kerja disebabkan berbagai kendala antara lain : sosialisasi yang belum intensif, kemampuan menggunakan perangkat teknologi yang masih rendah dan juga kendala dalam perencanaan dan proses pelayanan publiknya.

Sedangkan dampak yang dirasakan oleh masyarakat sebagai target sasaran program sangat signifikan dan berharap program lanjut atau dibuka kembali karena Program Kartu Pra Kerja dapat membantu masyarakat disaat terkena imbas dari adanya pandemic Covid 19 yang menyebabkan banyak usaha yang mengalami kemunduran sehingga pengangguran meningkat dan perekonomian masyarakat menjadi lemah.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ali, K. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Pencairan Dana di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Percontohan Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada.
- Apriyani Murthias, M. (2012). Reformasi Birokrasi Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Percontohan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kepada pemangku Kepentingan (Studi Kasus Pada KPPN Medan II). Universitas Indonesia.

- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University press.
- Lassa, A., & Tiza, A. L. (2021). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kefamenanu Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 6(1), 93–112. <https://doi.org/10.25077/jakp.6.1.94-112.2021>
- Moenir, H. A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi Negara*. Bandung: Alfabeta.
- Tayyib, M. (2018). Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 3(3), 373. <https://doi.org/10.26618/kjap.v3i3.1059>
- Wibawa, S. (2005). *Reformasi Administrasi : Bunga Rampai Pemikiran Administrasi Negara/Publik*. Gava Media.
- Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Perpres No 76 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 36 tahun 2020 tentang Pengembangan Kompetensi Kerja Melalui Program Kartu Prakerja.
- Keputusan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003