

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENINGKATAN PELAYANAN PRIMA PADA
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KOTA METRO**

TESIS



OLEH:

APRIZAL

NPM. 20710001

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO

TAHUN 2022



**ANALISIS EFEKTIVITAS PENINGKATAN PELAYANAN PRIMA PADA
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KOTA METRO**

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Gelar Magister
Manajemen**

**OLEH:
APRIZAL
NPM. 20710001**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
TAHUN 2022**

ABSTRAK

Aprizal 2022. Analisis Efektivitas Peningkatan Pelayanan Prima Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kota Metro. Pembimbing 1: Dr. Suharto, M.M., C.R.B.C., Pembimbing 2: Dr. Afdal Mazni, S.E., M.M.

Pelayanan prima merupakan hal penting dalam menjalankan sebuah usaha ataupun dalam suatu organisasi dibidang pelayanan. pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.

Adanya penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Efektivitas dalam peningkatan pelayanan prima Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data yang berupa data primer dan data sekunder, dengan instrumen penelitian menggunakan populasi, sampel dan teknik sampling. Berdasarkan hasil penelitian Analisis Efektivitas Peningkatan Pelayanan Prima Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kota Metro didapatkan bahwa penerapan Sistem Pelayanan Cepat dapat menunjang efektivitas dalam meningkatkan pelayanan prima (*Excellent Service*) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Prima.

ABSTRACT

Aprizal 2022. Analysis of the Effectiveness of Improved Excellent Service at the Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro. Advisor 1: Dr. Suharto, M.M., C.R.B.C., Advisor 2: Dr. Afdal Mazni, S.E., M.M.

Excellent service is an important thing in running a business or in an organization in the service sector. Excellent service contains three main things, namely the existence of an attitude approach related to caring for customers, efforts to serve with the best action, and the existence of a goal to satisfy customers by orienting themselves to certain service standards.

The existence of this study aims to analyze the effectiveness in improving excellent service at the Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro. This study used descriptive qualitative method.

This study uses data collection techniques in the form of primary data and secondary data, with research instruments using population, samples and sampling techniques. Based on the results of research on the Effectiveness Analysis of Excellent Service Improvement at the Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro. It was found that the application of the Fast Service System (Simple-ce) can support effectiveness in improving excellent service (Excellent Service) at the Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro.

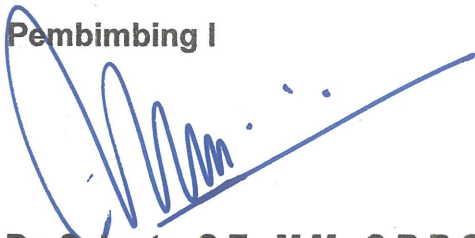
Keywords: Effectiveness, Excellent Service.

HALAMAN PERSETUJUAN
TESIS
ANALISIS EFEKTIVITAS PENINGKATAN PELAYANAN PRIMA PADA
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KOTA METRO

OLEH:
APRIZAL
NPM. 20710001

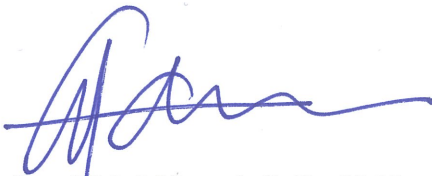
Telah melakukan bimbingan dan diperbaiki BAB I-V
Metro, 20 November 2021

Pembimbing I



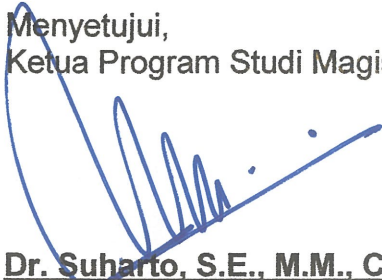
Dr. Suharto, S.E., M.M., C.R.B.C.
NIDN: 0228035801

Pembimbing II



Dr. Afdal Mazni, S.E., M.M.
NIDN: 0331106101

Menyetujui,
Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Suharto, S.E., M.M., C.R.B.C.
NIDN: 0228035801

HALAMAN PENGESAHAN
TESIS
ANALISIS EFEKTIVITAS PENINGKATAN PELAYANAN PRIMA PADA
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KOTA METRO

OLEH:
APRIZAL
NPM. 20710001

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Metro, 31 Maret 2022
Tim Penguji

Dr. Suharto, S.E., M.M., C.R.B.C.
NIDN: 0228035801

,Ketua

Dr. Afdal Mazni, S.E., M.M.
NIDN: 0331106101

, Sekretaris

Dr. Bambang Suhada, S.E., M.Si
NIDN: 0004126401

, Penguji Utama

Menyetujui,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Metro



Dr. Agus Sutanto, M.Si.
NIP: 19620827 198803 1 001

MOTTO

“Don't want to be like other people. Be yourself so other people want to be like you.”

“Jangan ingin seperti orang lain. Jadilah diri sendiri sehingga orang lain ingin menjadi seperti Anda.”

(Aprizal)

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. yang mana telah memberikan mukjizat, anugerah, kemudahan serta kelancaran dalam penyelesaian penyusunan Penelitian ini. Penulis mempersembahkan Tesis ini kepada:

1. Kedua Orangtua yang sangat saya sayangi dan banggakan. Terimakasih atas kasih sayang, do'a, semangat dan dukungannya selama ini kepada anaknya sehingga saya sebagai anaknya sangat bangga dengan ketulusan kalian.
2. Isteri Firdawati, S.IP. yang mana selalu memberi dukungan dari beberapa motivasinya hingga saat ini motivasi yang telah diberikan sangat bermanfaat bagi saya.
3. Anakku Yuda Galih Pratama dan Talitha Haura terimakasih telah memberikan semangat dan dukungan dalam meraih kesuksesan.
4. Sahabat-sahabat yang memberikan arahan, solusi dan motivasi sehingga saya mampu berproses menjadi lebih baik.
5. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim. Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbil 'alamiin, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang mana telah melimpahkan taufik dan hidayah-Nya kepada Saya sehingga Saya dapat menyusun dan menyelesaikan tugas ini.

Selanjutnya sholawat serta salam kepada junjungan kita yaitu Nabi Muhammad SAW yang telah membawa risallahnya kepada seluruh umat manusia dan suri tauladan bagi kita semua.

Tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan tugas akhir Program Studi Magister Manajemen di Universitas Muhammadiyah Metro. Tesis yang berjudul "Analisis Efektivitas Peningkatan Pelayanan Prima pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro". Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Jazim Ahmad, M. Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Dr. Agus Sutanto, M. Si. selaku Direktur Pascasarjana Magister Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. Suharto, M.M., C.R.B.C. selaku Ketua Program Studi Pascasarjana Magister Universitas Muhammadiyah Metro dan sekaligus Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan arahan serta bimbingan dengan sabra hingga terselesaikannya tesis ini.
4. Dr. Afdal Mazni, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan arahan serta bimbingan dengan sabra hingga terselesaikannya tesis ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Pascasarjana Magister Universitas Muhammadiyah Metro yang telah banyak memberikan wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang bermanfaat bagi penulis.
6. Teman-teman seperjuangan Magister Manajemen Tahun Angkatan 2020 tanpa terkecuali.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih atas segala dukungan dan jika dalam penyusunan Tesis ini banyak hal yang belum sempurna dalam penyajiannya kiranya dapat dimaklumi, semoga tugas ini berguna bagi kita semua dan dapat dijadikan sebagai landasan teori dalam kajian pengembangan Ilmu Pengetahuan dimasa mendatang. Amiin....

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 31 Maret 2022
Penulis

APRIZAL
NPM. 20710001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : APRIZAL

NPM : 20710001

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis ini adalah karya saya sendiri yang merupakan hasil penelitian, pengolahan dan analisis saya sendiri serta bukan merupakan replikasi maupun salinan dari hasil penelitian orang lain. Apabila terbukti Tesis ini merupakan plagiat atau salinan, maka Tesis ini dianggap GUGUR serta GELARNYA DIBATALKAN.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan segala akibat yang timbul menjadi tanggung jawab penulis.

Kota Metro, 31 Maret 2022



APRIZAL



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2645/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : APRIZAL
NPM : 20710001
Jenis Dokumen : TESIS

JUDUL:

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENINGKATAN PELAYANAN PRIMA
PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KOTA
METRO**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 07 April 2022

Kepala Unit,



Dr. Anif Rahman Aththibby, M.Pd.Si.
NIDN. 0203128801

Jajar Dewantara No.116
Sulyo, Kec. Metro Timur Kota
Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
Email: upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN LOGO.....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
HALAMAN MOTTO.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	xi
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>SIMILARITY CHECK</i>)...	xii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	3
C. Tujuan Masalah.....	4
D. Kegunaan Penelitian.....	4
E. Lokasi Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN LITERATUR	
A. Pembahasan.....	6
1. Efektivitas.....	6

2. Pelayanan Prima.....	6
B. Penelitian Relevan.....	11
C. Kerangka Pemikiran.....	12

BAB III KAJIAN LITERATUR

A. Desain Penelitian.....	13
B. Tahap Penelitian.....	13
1. Obyek.....	13
2. Subyek dan Lokasi Penelitian.....	13
C. Definisi Operasional Variabel.....	13
D. Teknik Pengumpulan Data.....	14
1. Data Primer.....	14
2. Data Sekunder.....	14
E. Instrumen Penelitian.....	15
1. Populasi.....	15
2. Sampel dan Teknik Sampling.....	15
F. Teknik Analisa Data.....	16

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	17
1. Profil Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro....	17
2. Struktur Organisasi Dinas Tenege Kerja dan Transmigrasi Kota Metro.....	19
3. Alur Pelayanan Penerbitan Kartu Pencari Kerja (Kartu AK I/Kartu Kuning).....	20
4. Data Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro Tahun 2021.....	21
5. Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Kartu Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro.....	21
6. Kondisi Pelayanan Kartu Pencari Kerja Berdasarkan Sampel.....	22

B. Pembahasan.....	22
1. Alur Pelayanan Kartu Pencari Kerja.....	22
2. Data Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro Tahun 2021.....	23
3. Kondisi Lapangan Dalam Menerapkan SOP Untuk Tercapainya Pelayanan Efektif dan Efisien.....	24
4. Kondisi Pelayanan Kartu Pencari Kerja Berdasarkan Sampel.....	24
 BAB V PENUTUP	
A. KESIMPULAN.....	26
B. SARAN.....	26
 DAFTAR PUSTAKA.....	29
 LAMPIRAN.....	29

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Daftar Pencari Kerja.....	21
Tabel 1.2	Daftar Pencari Kerja.....	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	12
Gambar 1.1 Struktur Organisasi.....	19
Gambar 1.2 Alur Pelayanan Penerbitan Kartu Pencari Kerja.....	20