

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan fokus pembahasan Kinerja Unit Layanan Disabilitas Ketenagakerjaan Kota Semarang yang dilihat dari produktivitas, kualitas layanan, dan responsivitas, maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Unit Layanan Disabilitas Ketenagakerjaan Kota Semarang belum optimal, berikut penjelasannya:

1. Kinerja Unit Layanan Disabilitas Ketenagakerjaan Kota Semarang menunjukkan bahwa belum optimal dalam menjawab kebutuhan akses kerja yang inklusif bagi penyandang disabilitas. Ditinjau dari aspek produktivitas, ULD telah melaksanakan berbagai program fasilitasi, pendataan, pelatihan, serta penempatan kerja bagi penyandang disabilitas, tetapi masih terbatas oleh keterbatasan sumber daya, cakupan layanan, dan keberlanjutan program. Dari aspek kualitas layanan, standar layanan ULD belum optimal secara merata dan masih membutuhkan penguatan sistem serta sarana pendukung. Sementara itu, dari aspek responsivitas, ULD menunjukkan kurangnya komitmen dalam menanggapi kebutuhan penyandang disabilitas dan dunia usaha.
2. Keberhasilan Kinerja Unit Layanan Disabilitas Ketenagakerjaan Kota Semarang dipengaruhi beberapa faktor. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan teori faktor kinerja organisasi menurut Soesilo (2014) yaitu

struktur organisasi, kebijakan pengelolaan, sumber daya manusia, sistem informasi manajemen, sarana dan prasarana yang dapat dilihat dari faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung keberhasilan kinerja ULD Ketenagakerjaan meliputi

- a. Struktur organisasi, ULD memiliki dasar kelembagaan yang jelas baik tugas dan fungsinya meskipun perlu adanya kemandirian organisasi dan peningkatan koordinasi lintas sektor sehingga mampu memperkuat internal.
- b. Kebijakan pengelolaan, didukung oleh kerangka hukum nasional dan daerah dalam melaksanakan layanan dan pedoman teknis yang ada meskipun masih bersifat normatif diperlukan evaluasi berkala yang inklusif, serta mekanisme pengawasan yang ketat terhadap pemenuhan kuota ketenagakerjaan disabilitas.

Adapun faktor penghambat dalam keberhasilan kinerja ULD Ketenagakerjaan:

- a. Sumber daya manusia (SDM) menjadi kendala utama dengan keterbatasan kuantitas dan kompetensi khusus, di mana personel merangkap fungsi tanpa pelatihan mendalam tentang komunikasi ramah disabilitas, sehingga menurunkan kapasitas responsif.
- b. Sistem informasi manajemen (SIM) yang masih semi-manual dan belum terintegrasi secara digital menghalangi akses informasi *real-time* bagi penyandang disabilitas dan mitra perusahaan,

- c. Sarana dan prasarana, walaupun menyediakan fasilitas dasar seperti ruang pelayanan dan aksesibilitas fisik, belum memenuhi standar inklusif untuk ragam disabilitas, yang berdampak pada kenyamanan dan jangkauan layanan.

Secara keseluruhan, kinerja Unit Layanan Disabilitas Ketenagakerjaan Kota Semarang dapat dikategorikan belum optimal dalam meningkatkan serapan tenaga kerja penyandang disabilitas. ULD Ketenagakerjaan berperan sebagai fasilitator dan penghubung antara penyandang disabilitas dengan dunia kerja, namun masih diperlukan penguatan pada aspek produktivitas program, peningkatan kualitas layanan, serta responsivitas terhadap kebutuhan penyandang disabilitas dalam dunia usaha.

4.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, upaya peningkatan kinerja Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketenagakerjaan di Kota Semarang perlu diarahkan pada penguatan aspek kelembagaan, kualitas layanan, serta sinergi antar-pemangku kepentingan. Adapun rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan oleh Unit Layanan Disabilitas Ketenagakerjaan Kota Semarang adalah sebagai berikut :

1. Penguatan penguatan tersebut didasarkan beberapa aspek yaitu :
 - a. Produktivitas, penguatan optimalisasi pelayanan, penguatan tersebut dapat dilakukan dengan ULD ketenagakerjaan yang tentunya melibatkan multi sektor secara formal. Kolaborasi tersebut dapat dilakukan melalui penyelenggaraan *job fair* inklusif, serta penguatan mekanisme penyaluran tenaga kerja disabilitas ke perusahaan yang telah memiliki komitmen terhadap praktik ketenagakerjaan yang inklusif dan juga penguatan program

peningkatan kapasitas dan kesiapan kerja penyandang disabilitas melalui perluasan program pelatihan keterampilan dan pengembangan kompetensi kerja secara berkala yang disesuaikan dengan kebutuhan pasar kerja. Program tersebut dapat dilaksanakan melalui pelatihan vokasional, penguatan *soft skills*, serta pendampingan kesiapan kerja bagi penyandang disabilitas. Dengan demikian, *output* kerja organisasi dalam bentuk jumlah tenaga kerja disabilitas yang terserap di dunia kerja dapat meningkat secara lebih signifikan.

- b. Kualitas Layanan, penyusunan dan implementasi standar operasional prosedur (SOP) pelayanan yang secara spesifik mengakomodasi karakteristik serta kebutuhan berbagai ragam disabilitas dan juga penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan peningkatan kompetensi bagi petugas layanan. Pelatihan tersebut dapat mencakup pemahaman mengenai perspektif disabilitas, komunikasi yang inklusif, serta teknik pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas
- c. Responsivitas, meningkatkan responsivitas organisasi dengan memperkuat mekanisme identifikasi kebutuhan serta aspirasi melalui kegiatan pendataan yang lebih komprehensif, forum komunikasi dengan stakeholder terkait seperti instansi pemerintah lain, komunitas disabilitas atau yayasan serta perusahaan swasta serta penyelenggaraan kegiatan sosialisasi dan dialog publik secara berkala, dan juga penyediaan saluran pengaduan yang mudah diakses, baik melalui media digital maupun layanan langsung, serta adanya prosedur tindak lanjut yang jelas terhadap setiap keluhan atau aspirasi yang disampaikan oleh penyandang disabilitas secara cepat dan tepat

2. Penguatan penunjang kinerja melalui penegasan pembagian tugas dan kewenangan yang lebih jelas di antara unsur pelaksana, penyusunan pedoman operasional dan kebijakan teknis yang lebih spesifik atau rinci terkait pelaksanaan program pelayanan, pendampingan, serta penempatan tenaga kerja penyandang disabilitas. Selain itu, penguatan sistem informasi sangat diperlukan melalui pembuatan website atau aplikasi ULD secara mandiri yang terintegrasi dapat memudahkan proses pelayanan menjadi lebih mudah dan efisien, serta penguatan kerja sama dengan dunia usaha dan industri, lembaga pelatihan kerja, organisasi penyandang disabilitas, serta instansi pemerintah terkait.